

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap organisasi memiliki karakteristik unik yang menjadi pembeda antara satu organisasi dengan organisasi lainnya. Karakteristik yang menjadi pembeda dalam lingkup organisasi sering disebut dengan budaya organisasi. Budaya organisasi diartikan sebagai suatu sistem nilai-nilai yang diakui dan diikuti oleh anggota organisasi yang mempengaruhi perilaku anggota dan kinerja organisasi.¹ Nilai-nilai organisasi memegang peranan penting dalam suatu organisasi, karena keberadaannya mampu mengarahkan perjalanan organisasi secara terencana. Selain itu, nilai-nilai tersebut membentuk karakter positif setiap individu yang bergabung dalam organisasi, sehingga dapat menjalankan fungsinya lebih efektif.² Dengan demikian, budaya organisasi benar-benar dikelola sebagai alat manajemen yang akan memberikan pengaruh serta motivasi bagi karyawan untuk berperilaku

¹Tuti Hairani, “Determinasi Budaya Organisasi dan Pelatihan dalam Peningkatan Kinerja Karyawan dalam Perspektif Ekonomi Islam”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 9, No. 1, 2023, h. 339-340.

²Wasiman, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori dan Aplikasi*, (Banten: Desanta Mulia Visitama, 2018), h. 17.

positif. Nilai-nilai budaya tidak berwujud tetapi menjadi kekuatan pendorong di balik perilaku yang menciptakan kinerja.³

Menurut Wibowo (2010) sebagaimana dikutip oleh Rosvita dkk (2017) mengatakan bahwa adanya budaya organisasi yang mendorong kinerja mencerminkan pemahaman manajemen kinerja sebagai proses yang dinamis dan fokus ke masa depan. Dalam perspektif ini, memahami manajemen kinerja sangatlah penting, karena memungkinkan organisasi mengubah perilaku individu. Fokus pada produktivitas dan efisiensi karyawan dalam menerapkan strategi organisasi merupakan akibat langsung dari pemahaman tersebut, yang akhirnya memberikan daya saing yang berkelanjutan. Hal ini dapat meningkatkan pendapatan, mengurangi biaya dan meningkatkan keuntungan perusahaan.⁴ Dengan kata lain, kinerja karyawan menjadi unsur utama dalam dinamika organisasi secara keseluruhan, karena keberhasilan dan kegagalan suatu perusahaan sangat bergantung pada karyawan yang dimiliki oleh perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan upaya pengembangan karyawan agar memiliki

³Edi Sutrisno, *Budaya Organisasi*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2018), h. 14.

⁴Vivin Rosvita, dkk., (ed.) "Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan", *Jurnal Farmasi*, Vol. 2, No. 1 (2017), h. 14.

kualitas kinerja yang lebih baik, sehingga produktivitas kerja meningkat untuk mencapai tujuan perusahaan.⁵

Perbankan syariah sebagai perusahaan yang bergerak dibidang keuangan yang berpegang teguh pada prinsip syariah dan menjadi salah satu bagian dari keluarga besar Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Perbankan syariah milik BUMN hingga kini sudah tersebar di masing-masing wilayah Indonesia, dengan Sumber Daya Manusia (SDM) yang heterogen baik dari suku, kepercayaan, tingkat pendidikan dan perilaku. Meskipun setiap individu memiliki cara berpikir yang unik, namun budaya organisasi dirancang untuk menyatukan tujuan perusahaan agar karyawan memiliki tujuan yang sama dalam mengembangkan perusahaan. Pada 01 Juli 2020, Menteri BUMN yaitu Erick Thohir meresmikan budaya AKHLAK SE-7/MBU 07/2020 sebagai *core values* BUMN.

AKHLAK merupakan akronim dari Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif. Gagasan ini diperkenalkan sebagai landasan baru dalam budaya kerja yang harus diimplementasikan oleh seluruh BUMN, anak perusahaan serta

⁵Rosiana Wisuda Putri dan Puji Astuti, “Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan”, *Jurnal Fokus Manajemen Bisnis*, Vol. 12, No. 1 (Maret, 2022), h. 1.

perusahaan afiliasi terkonsolidasi.⁶

Penerapan budaya AKHLAK diharapkan menjadi pedoman kerja yang dapat menyelaraskan seluruh karyawan memiliki tujuan yang sama untuk mengembangkan perusahaan. Melalui penerapan budaya AKHLAK karyawan memiliki pedoman dalam menjalankan tugasnya. Dampak positif dari pendekatan ini terlihat jelas pada kinerja perbankan syariah pada tahun 2022 yang mengalami peningkatan jaringan kantor dari 2.426 kantor per Desember 2020, menjadi sebanyak 2.445 per Desember 2022. Selain itu, ATM perbankan syariah mengalami peningkatan dari 2.982 per Desember 2020, meningkat menjadi sebanyak 4.597 ATM per Desember 2022. Pertumbuhan ini tidak hanya pada pembangunan infrastruktur saja, namun terlihat pada aspek SDM, dimana jumlah tenaga kerja perbankan syariah meningkat dari 55.538 per Desember 2020, menjadi sebanyak 56.298 per Desember 2022.⁷ Dari sisi keuangan, perbankan syariah mencatat pertumbuhan yang luar biasa, dilihat dari total aset tumbuh 15,63% mencapai Rp.802.26 triliun.⁸

⁶“SE-7-MBU-07-2020” <https://jdih.bumn.go.id/>, diunduh pada 01 Juli 2023, pukul 13.30 WIB.

⁷“Statistik Perbankan Syariah Desember 2022” <https://www.ojk.go.id>, diunduh pada 16 November 2023, pukul 15.30 WIB

⁸“Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia 2022” <https://www.ojk.go.id>, diunduh pada 16 November 2023, pukul 16.00 WIB.

BTN Syariah menjadi salah satu perbankan syariah yang menerapkan *core values* AKHLAK dalam aktivitas kerjanya. Pada awal tahun 2023 BTN Syariah meraih sepuluh penghargaan dalam ajang *Bank Service Excellence Monitor 2023*, yang meliputi berbagai kategori seperti ATM Cabang, *Overall Walk-In Channel Plus Digital Channel*, *Overall Walk-In Channel*, Satpam Unit Usaha Syariah, *Customer Service*, *Call Center*, *Teller*, *Convenient Branch Experience*, *Social Media* dan *Mobile Banking*, sebagai apresiasi bank syariah yang memiliki pelayanan prima.⁹ Penghargaan yang diraih BTN Syariah tersebut tidak terlepas dari penerapan AKHLAK yang dilakukan oleh karyawan kantor cabang BTN Syariah yang berlokasi di seluruh wilayah Indonesia, termasuk BTN Syariah cabang Serang. Namun berdasarkan hasil studi pendahuluan dengan melakukan wawancara kepada salah satu pegawai BTN Syariah cabang Serang dan observasi langsung penulis saat melaksanakan PPL (Praktik Pengalaman Lapangan) masih ada permasalahan penerapan poin AKHLAK, yaitu sebagian karyawan yang masih sering terlambat ke kantor pada pagi hari sehingga mengakibatkan terhambatnya pelayanan operasional.¹⁰ Hal ini menunjukkan salah satu aspek AKHLAK yaitu amanah

⁹“Raih 10 Penghargaan, Layanan BTN Syariah Dinilai Memuaskan” <https://jppn.com/>, diakses pada 5 Juli 2023, pukul 12.50 WIB.

¹⁰Hasil Observasi Penulis Selama Melakukan Praktik Pengalaman Lapangan di BTN Syariah Cabang Serang, pada tanggal 03 Oktober s.d 03 November 2022.

terhadap tugas dan tanggung jawab yang belum diterapkan secara maksimal oleh karyawan BTN Syariah Cabang Serang.

Sehingga penting bagi perusahaan untuk terus menilai sejauh mana *core values* AKHLAK telah masuk ke dalam budaya kerja karyawan. Dimana *core values* AKHLAK menjadi salah satu parameter kinerja yang cukup relevan dalam mengukur kinerja karyawan perbankan syariah. Dengan melakukan hal tersebut, BTN Syariah dapat memastikan bahwa kesuksesan tidak hanya diraih dari pencapaian finansial, namun didorong oleh landasan etika yang kokoh yang tertanam di seluruh organisasi. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya oleh Rini Lestari dkk, efektivitas *core values* AKHLAK berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai BSI di Kota Bandung, yang mana *core values* AKHLAK ini harus dipatuhi dan diimplementasikan dalam aktivitas kerja sehari-hari, yang pada akhirnya mencerminkan peningkatan kinerja.¹¹

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penerapan *Core Values* AKHLAK Terhadap Kinerja Karyawan PT. BTN Syariah Cabang Serang”**.

¹¹Rini Lestari, dkk., (ed.) *The Effect Of Core Values AKHLAK Effectiveness to Employee Performance at Indonesia Sharia Bank in Bandung City*, *Kajian Akuntansi*, Vol. 23, No. 2 (September, 2022), h. 143.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, identifikasi masalah pada penelitian ini adalah:

1. Perbankan syariah pada tahun 2022 menunjukkan kinerja yang positif
2. BTN Syariah memperoleh penghargaan sebagai apresiasi bank yang memiliki pelayanan prima.
3. Sebagian karyawan BTN Syariah yang masih sering datang terlambat ke kantor, yang menyebabkan terhambatnya pelayanan operasional.
4. *Core values* AKHLAK menjadi salah satu parameter pengukuran kinerja.

C. Batasan Masalah

Penulis menyatakan keterbatasan penelitian agar lebih terarah dan tidak melenceng dari tujuan penelitian. Fokus penelitian hanya pada pengaruh penerapan *core values* AKHLAK terhadap kinerja karyawan PT. BTN Syariah Cabang Serang.

D. Rumusan Masalah

Pertanyaan yang terbentuk dalam penelitian, dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh penerapan *core values* AKHLAK yang terdiri dari Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif terhadap kinerja karyawan PT. BTN Syariah Cabang Serang secara parsial dan simultan?
2. Seberapa besar pengaruh penerapan *core values* AKHLAK yang terdiri dari Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif terhadap kinerja karyawan PT. BTN Syariah Cabang Serang?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan diperoleh dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh penerapan *core values* AKHLAK yang terdiri dari Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. BTN Syariah Cabang Serang secara parsial dan simultan.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan *core values* AKHLAK yang terdiri dari Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. BTN Syariah Cabang Serang.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi beberapa pihak, diantaranya:

1. Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan penulis mengenai hubungan antara nilai-nilai akhlak dan kinerja karyawan serta pengaruhnya terhadap perusahaan. Kemudian dapat memberikan kontribusi pada pengembangan praktik manajemen yang lebih baik dalam industri, khususnya pengembangan budaya perusahaan dan karyawan yang beretika.

2. Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengetahuan tentang hubungan nilai-nilai akhlak dan kinerja karyawan. Serta membantu peneliti lain dalam mengembangkan penelitian lanjutan mengenai hubungan nilai-nilai akhlak dan kinerja karyawan perusahaan di Indonesia.

3. Lembaga Perbankan Syariah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang baik pada perbankan syariah untuk meningkatkan kinerja karyawan serta aspek-aspek yang menciptakan lingkungan kerja yang efektif, untuk menciptakan karyawan yang lebih berkualitas.

G. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika penyusunan penelitian ini sebagai berikut:

BAB ke - satu Pendahuluan, menjelaskan terkait latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab ke - dua Landasan Teori, menjelaskan teori-teori yang berkaitan dengan pokok penelitian, yakni paparan teori, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran dan hipotesis.

Bab ke - tiga Metodologi Penelitian, menjelaskan mengenai ruang lingkup penelitian, populasi dan sampel, jenis metode penelitian dan sumber data, operasional variabel penelitian, serta teknik pengumpulan dan analisis data.

Bab ke - empat Pembahasan dan Hasil Penelitian, membahas hasil penelitian berupa temuan-temuan dari penelitian yang telah dilakukan disertai pembahasan yang analitis dan terpadu.

Bab ke - lima Penutup, merupakan akhir dari proses penelitian yang terdiri dari kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang diperoleh.

