

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kegiatan bank mempunyai dua jenis, yaitu bank syariah dan bank konvensional. Di Indonesia bank syariah dimulai pada tahun 1990 oleh Majelis Ulama Indonesia yang kemudian berdiri bank syariah pertama di Indonesia yakni Bank Muamalat Indonesia tahun 1991. Bank Syariah mempunyai tujuan untuk memwadahi segala aktivitas yang berkaitan dengan ekonomi industri yang halal. Dunia perbankan Syariah di negara Indonesia terus mengalami pertumbuhan dan perkembangan. Salah satu cara untuk melihat karakteristik evolusi ini adalah dengan cara melihat perluasan jaringan sepanjang waktu, layanan yang lebih baik, dan pengembangan produk yang inovatif. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aktivitas korporasi. Persaingan antar bank syariah semakin ketat. Oleh karena itu, untuk meningkatkan perkembangannya di masa depan, bank syariah perlu memastikan bahwa karyawannya bekerja dengan standar tertinggi.

Perbankan syariah diatur dalam Undang Undang No.21 tahun 2008 yang menjelaskan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang mencakup tentang bank syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan Proses dalam melaksanakan

kegiatan usahanya¹. Untuk beroperasi dengan baik dalam melaksanakan tugas serta fungsinya, bank syariah harus mempunyai sumber daya manusia (SDM). Sumber daya manusia ini lah yang memegang kendali dalam segala hal serta memegang peran yang sangat penting. Sebuah kemustahilan jika suatu perusahaan tidak dipegang kendali oleh manusia. Sumber Daya Manusia (SDM) ini yang sangat diperlukan, sebab manusia lah yang mampu menguasai teknologi dan mampu beradaptasi dalam perubahan yang terjadi di muka bumi ini. Manajemen sumber daya manusia yaitu suatu kegiatan yang akan menggunakan tenaga kerja manusia untuk melakukan suatu pekerjaan secara manusiawi, supaya potensi yang dimilikinya dapat digunakan secara maksimal untuk pencapaian perusahaannya. Sumber Daya Manusia memiliki kualitasnya tersendiri, kualitas SDM mempunyai dua bagian yaitu kualitas fisik dan non-fisik. Biasanya aspek aspek ini berkaitan dengan tingkat kemampuan dalam bekerja, berpikir serta keterampilan yang mendukung.²

Perusahaan mempunyai hak untuk mencari karyawan yang unggul dalam suatu kinerjanya. Perusahaan juga harus bisa mengelola kinerja karyawan perusahaan agar mampu melakukan suatu pekerjaan yang optimal. Jika perusahaan memiliki karyawan yang unggul dalam suatu bidang, maka perusahaan juga dapat terbawa dan bisa dikatakan unggul juga dari

¹ 'Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah', 1998 (2008).

² Firdaus Rizky Istiqomah, 'Pengaruh Pendidikan & Pelatihan Kerja, Skill, Dan Knowledge Manajemen Terhadap Kinerja Karyawan Di BRI Kantor Cabang Jember', 2021, h. 2.

perusahaan lainnya. Dan apabila seorang karyawan mempunyai kualitas kinerja yang baik dalam melakukan suatu pekerjaannya, maka karyawan tersebut dapat dikatakan terampil dalam bidang itu.

Menurut Gibson ada tiga hal yang mempengaruhi kualitas kinerja karyawan, yaitu Individual, Organisasional dan psikologis.³ Pada faktor individu contohnya latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja, sedangkan pada organisasi contohnya seperti pengembangan karir. Sehingga pendidikan, pengembangan karir serta pengalaman kerja terhadap karyawannya memegang peran sangat penting agar perusahaan terus dapat tumbuh dengan baik. Sedangkan, menurut Robbins pendidikan, pengembangan karir dan pengalaman kerja dapat termasuk ke dalam proses perekrutan karyawan sehingga dapat mempengaruhi efektifitas organisasi.⁴ Tiga komponen itulah yang menjadikan kinerja karyawan perusahaan melakukan pekerjaan dengan maksimal. Pendidikan dapat dijadikan sebagai kebutuhan yang sangat mendasar bagi banyak perusahaan, sebab jika seseorang memiliki pendidikan maka seseorang itu mempunyai kemampuan dalam melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan efisien. Selain pendidikan, pengembangan karir dapat dikatakan penting bagi kinerja karyawan perusahaan. Pengembangan karir dapat membentuk karyawannya

³ Melthlana Indrasari, *Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan Tinjauan Dari Dimensi Iklim Organisasi, Kreativitas Individu, Dan Karakteristik Pekerjaan*, (Yogyakarta: Indomedia Pustaka, 2017), h. 54.

⁴ Stephen P Robbins dan Timothy A Judge, *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)*, cetakan ke-enam belas (Jakarta: Salemba Empat, 2017), h. 383.

mempunyai kesempatan untuk memahami dan mengembangkan skill yang dimilikinya. Karyawan yang mempunyai pengalaman kerja juga dapat memberikan hasil yang sangat positif terhadap kinerja karyawannya, karena karyawan yang mempunyai pengalaman kerja akan lebih bisa menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan dapat meminimalisir kesalahan yang akan terjadi.

Menurut menteri keuangan banyak sekali sektor keuangan yang sumber daya manusianya tidak berlatar belakang lulusan jurusan perbankan syariah, ekonomi islam dan keuangan syariah. Indonesia akan menyiapkan program studi ataupun sekolah untuk mengembangkan SDM keuangan syariah. Beliau juga sempat menjelaskan bahwa ada 40.000 orang pertahun yang telah lulus dari pendidikan ekonomi dan keuangan syariah. Jumlah yang cukup banyak, tetapi hal ini juga dapat memunculkan suatu masalah. Karena adanya ketidaksetaraan terhadap kebutuhan pasar dan SDM yang dihasilkan.⁵ Hal ini dimaknai, bahwa banyak sekali karyawan yang bekerja di bank syariah tidak mempunyai latar belakang pendidikan dari perbankan syariah, ekonomi islam dan keuangan syariah. Selain itu juga terdapat karyawan bank syariah yang lulusan ekonomi dan keuangan tetapi tidak dilengkapi dengan kompetensi teknis yang dibutuhkan dibidang industrinya.

⁵Jaffry Prabu Prakoso, 'Ekonomi Syariah Melesat, Tapi Kualitas SDM Belum Bisa Mengimbangi', *Bisnis.Com*, 2020.

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan bank yang muncul pada tanggal 1 Februari 2021. Bank Syariah Indonesia (BSI) ini penggabungan dari Bank Mandiri Syariah (BMS), BNI Syariah dan BRI Syariah. Keuntungan dari merger ini antara lain peningkatan permodalan, jangkauan geografis yang lebih luas, serta layanan yang lebih komprehensif dan unggul. Ketiga bank tersebut melakukan merger dalam upaya menjadi bank syariah terpopuler di masyarakat yang diharapkan dapat membantu pertumbuhan perekonomian negara.⁶

Dari awal sejak terbentuknya bank BSI hingga sekarang, bank BSI mampu meraih predikat yang positif di tahun 2022. Menurut direktur utama BSI Hery Gunadi, menyebutkan bahwa pertumbuhan laba bersih tahun 2022 lebih tinggi jika dibandingkan rata rata perbankan nasional.⁷ Selain itu, Bank Umum Syariah menjadikan Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai juara 1 dalam predikat pelayanan prima terbaik pada tahun 2022 - 2023. Hal ini menjadi bukti bahwa kinerja karyawan bank BSI mengalami peningkatan sejak pembentukan bank BSI.

Sesuai dengan hasil pra-survey yang dilakukan, peneliti melakukan wawancara dengan *Branch Office Service Manager (BOSM)* di Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Cimone 1 menurutnya, kinerja karyawan selalu dalam penilaian kinerja yang naik turun. Sisi positif dengan keadaan kinerja

⁶ 'Sejarah Perseroan' <ir.bankbsi.co.id>.

⁷ Khoirul Anam, 'Top! Ini Catatan Kinerja Kinclong BSI Di 2022', *CNBC Indonesia* (Jakarta, 2023).

karyawan yang naik turun bank BSI KCP Tangerang Cimone 1 mempunyai prestasi-prestasi yang bagus, seperti kantor cabang dengan perbaikan kualitas terbaik griya non program Area Tangerang Raya periode Februari-Agustus 2021, juara harapan 3 *growth* tabungan *year to date* 2021, *best #1 bancassurance syariah contribution* kategori kantor cabang BSI Area Banten periode 2023, *best #3 bancassurance syariah contribution* kategori kantor cabang BSI area Banten periode Q1 2023. Selain dari prestasi perusahaan bank BSI KCP Tangerang cimone 1 juga mempunyai prestasi yang dihasilkan perindividu oleh karyawannya seperti, *best BOSM* di tahun 2022 sekantor cabang area Banten dan *senior CFE* pencairan Tertinggi bulan November tahun 2022.

Sedangkan jika dilihat dalam sehari hari ada beberapa karyawan yang dapat dikategorikan sebagai karyawan baru dalam bidang tertentu tetapi mampu bekerja sesuai dengan target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Karyawan yang mempunyai pendidikan tidak sesuai juga mempunyai sorotan tersendiri, karena pada dasarnya di perusahaan tersebut beberapa karyawan itu dapat bekerja sesuai dengan target penjualan perusahaan dan mampu menyelesaikan masalahnya sendiri.

Adapun kinerja karyawan yang naik turun ini peneliti mengetahui bahwa banyak karyawan yang mempunyai latar belakang pendidikan beragam dan tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan ekonomi islam dan keuangan syariah. Faktor inilah yang menyebabkan kinerja karyawan turun

dan disebabkan karena kurangnya pengetahuan dasar yang berkaitan dengan perbankan syariah. Selain dari latar belakang pendidikan, pengembangan karir juga dapat dikatakan sebagai faktor naiknya penilaian kinerja karyawan. Hal ini disebabkan karyawan memiliki motivasi yang tinggi untuk melakukan pengembangan karir. Pada karyawan baru, pengembangan karir dilakukan setelah telah dinyatakan sebagai karyawan tetap. Dengan penjadwalan pengembangan karir yang cukup lambat, hal ini mampu menjadikan kinerja karyawan turun karena belum mempunyai kesempatan untuk memperbaiki kinerja dan mengembangkan skill sesuai kebutuhan perusahaan. Pengalaman kerja juga berkontribusi terhadap peningkatan kinerja karyawan karena pekerja dengan banyak pengetahuan dan pengalaman lebih siap untuk menangani tantangan di tempat kerja. Pada dasarnya, ada beberapa karyawan yang mempunyai masa kerja yang cukup lama tetapi tidak mampu bekerja sesuai dengan target perusahaan dan sulit untuk keluar dari masalah tersebut.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wungow Raymond dan Adolfina menemukan bahwa pengalaman kerja terhadap karyawan itu memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan perusahaan.⁸ Sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Yusra dan Sodik bahwa pengembangan karir serta latar belakang pendidikan itu memiliki tingkat

⁸ Wungow Raymond Octavianus and Adolfina, 'Pengaruh Pengalaman Kerja Dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt . Telkom Indonesia Cabang Manado', *Jurnal EMBA*, Vol 6, No. 3 (Juli 2018), h. 1758-1767.

pengaruh terhadap kinerja karyawannya.⁹ Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dian Muzerika dkk penelitian tersebut telah menyimpulkan bahwa latar belakang pendidikan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan bank syariah.¹⁰ Sama dengan yang dilakukan oleh rahayu Ningsih, Asyari dan Iiz Izmuddin, penelitian tersebut menemukan bahwa pengembangan karir tidak memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan.¹¹ Pada penelitian yang dilakukan oleh Silvia dan Feronika mempunyai hasil yang sama dengan Dian dkk dan Rahayu dkk, yaitu pengalaman kerja tidak berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Karena pengalaman kerja tidak mempunyai jaminan bahwa karyawan mampu bekerja secara maksimal.¹²

Berbedanya latar belakang yang dimiliki karyawan bank dapat menghasilkan kinerja yang berbeda juga. Ada penelitian yang mengungkapkan bahwa tiga komponen ini dapat mempengaruhi kinerja karyawannya. Ada juga peneliti yang mengungkapkan bahwa ketiga komponen ini tidak dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Dengan adanya

⁹ Ahmad Yusran Sodik, 'Analisis Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank BNI Cabang Utama Kendari', *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol 4, No. 3 (November 2018), h. 1–11.

¹⁰ Dian Muzerika, Nevi Hasnita, dan Evy Iskandar, 'Pengaruh Latar Belakang Pendidikan Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah Mandiri KCP. Jantho', *Global Journal of Islamic Banking and Finance*, Vol 1, No. 2 (2019), h. 115–130.

¹¹ Rahayu Ningsih, Asyari, dan Iiz Izmuddin, 'Pengaruh Islamic Human Capital Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah', *Journal of Economic Studies*, Vol 4, No. 2 (Juli-Desember 2020), h. 163.

¹² Silvia Sari Sitompul dan Feronika Simamora, 'Pengaruh Beban Kerja, Pengalama Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Tanney Sejahtera Mandiri Pekan Baru', *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, Vol 2. No. 2 (2021), h. 142–153.

perbedaan perbedaan ini, kita perlu mengetahui lebih dalam lagi, maka dengan ini penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam lagi mengenai **“Pengaruh Pendidikan, Pengembangan Karir dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan BSI KCP Tangerang Cimone 1”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang di atas, peneliti memberikan identifikasi masalah yang akan dijadikan sebagai bahan peneliti yaitu sebagai berikut:

1. Banyak karyawan yang memiliki latar belakang pendidikan bukan dari keuangan syariah ataupun ekonomi syariah. Latar belakang pendidikan karyawan yang berbeda beda, dapat menciptakan suatu pemahaman dan pola pikir karyawan yang beragam. Sehingga hal itu dapat memperlambat perkembangan suatu perusahaan dan mengalami kesulitan untuk bersaing secara global dalam dunia perbankan syariah.
2. Pengembangan karir dapat menjadi salah satu cara yang tepat untuk meningkatkan kinerja karyawan pada suatu organisasi. Dengan adanya perencanaan pengembangan karir yang sistematis dan terstruktur, otomatis kinerja karyawan ikut meningkat dan mampu membentuk perilaku karyawan yang diharapkan perusahaan.
3. Karyawan yang memiliki pengalaman kerja yang lebih lama tetapi belum mampu bekerja secara maksimal sesuai dengan target perusahaan.

4. Kinerja karyawan instrumen yang sangat penting bagi perusahaan agar mampu mencapai visi misinya serta dapat bersaing pada dunia perbankan syariah secara global.

C. Batasan Masalah

Pada penelitian ini terdapat beberapa batasan masalah yang dibuat untuk menghindari bahasan yang berlebihan terhadap penelitian yang diteliti. Hal ini peneliti membatasi masalah penelitiannya sebagai berikut :

1. Peneliti hanya menggunakan variabel pendidikan, pengembangan karir dan pengalaman kerja karyawan yang berkaitan dengan kinerja karyawan
2. Hanya pada karyawan bank BSI KCP Tangerang Cimone 1.
3. Penelitian ini hanya menggunakan 1 Kantor Cabang Pembantu, yaitu Bank BSI KCP Tangerang Cimone 1.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, berikut permasalahan yang dapat di rumuskan secara sederhana. Yaitu sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh pendidikan terhadap kinerja karyawan di BSI KCP Tangerang Cimone 1?
2. Apakah terdapat pengaruh pengembangan karir terhadap kinerja karyawan di BSI KCP Tangerang Cimone 1?

3. Apakah terdapat pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan BSI KCP Tangerang Cimone 1?

E. Tujuan Penelitian

Sesuai rumusan masalah tersebut, maka tujuan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh pendidikan terhadap kinerja karyawan BSI KCP Tangerang Cimone 1.
2. Untuk mengetahui pengaruh pengembangan karir terhadap kinerja karyawan BSI KCP Tangerang Cimone 1.
3. Untuk mengetahui pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan BSI KCP Tangerang Cimone 1.

F. Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian diatas, maka dapat dipaparkan manfaat penelitian yang diharapkan agar tercapai dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis pada penelitian ini diharapkan agar memberikan pengetahuan mengenai masalah yang telah diteliti. Pada penelitian ini diharapkan juga agar dapat mendukung dan mempunyai peran dalam pengembangan pendidikan yang bersangkutan dengan bidang akademik manajemen SDM, khususnya pada kinerja karyawan yang mempunyai

pengaruh terhadap pekerjanya. Seperti pengaruh pendidikan, pengembangan karir dan pengalaman kerja yang bisa dijadikan sebagai referensi untuk lebih mengembangkan penelitian lebih mendalam mengenai hal hal tersebut.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis pada penelitian ini memiliki beberapa manfaat yaitu:

a. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh pendidikan, pengembangan karir dan pengalaman kerja. Selain itu juga, penelitian ini sebagai syarat untuk menyelesaikan studi S1 jurusan Perbankan Syariah.

b. Bagi Pembaca

Temuan penelitian ini diyakini akan memperluas pemahaman pembaca mengenai industri keuangan, khususnya yang berkaitan dengan Bank Syariah Indonesia dan kinerja pegawai.

c. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tangerang Cimone 1

Penelitian ini bisa dijadikan sebagai bahan acuan pihak bank untuk lebih mengetahui faktor yang mempengaruhi kinerja karyawannya.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan kerangka penyusunan pada skripsi dari bab 1 sampai bab 5 yang bertujuan untuk mempermudah mempelajari materi materi di sebuah skripsi. Adapun sistematika pembahasan ini di golongan menjadi lima bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada pendahuluan membahas mengenai latar belakang yang menjabarkan alasan topik dan objek yang akan diteliti. Identifikasi masalah yang ditulis merupakan definisi masalah yang lebih terukur dalam penelitian. Batasan masalah yang dijadikan sebagai patokan dalam meneliti agar tidak membahas yang lebih mendalam dan lebih spesifik. Perumusan masalah dijabarkan dalam bentuk pertanyaan pertanyaan untuk lebih fokus terhadap pembahasan. Tujuan dan manfaat penelitian yang berisi suatu alasan betapa pentingnya penelitian. Sistematika pembahasan membahas tentang urutan penyajian penelitian guna untuk mempermudah mengecek bagian apa saja dalam penelitian.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Pada kajian pustaka ini membahas mengenai kajian teori atau konsep. Penelitian terdahulu yang relevan membahas mengenai penelitian yang telah dilakukan oleh orang lain serta mendapatkan

hasil yang valid. Selain itu berisi tentang hubungan antara variabel, kerangka pemikiran dan hipotesa.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Membahas mengenai waktu dan tempat penelitian, populasi dan sampel, jenis metode penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV : PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Berisi tentang pembahasan hasil penelitian dan analisis data.

BAB V : PENUTUP

Pada bab V ini membahas mengenai kesimpulan dan saran.