

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan memiliki peran yang sangat penting dalam sektor keuangan di Indonesia dan global, ditandai dengan asetnya yang lebih besar dibandingkan dengan lembaga keuangan lainnya. Pertumbuhan sektor keuangan khususnya industri perbankan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menggunakan jasa perbankan.¹ Bank syariah didirikan oleh umat islam dengan tujuan utama sebagai implementasi hukum syariat islam, yang merujuk pada al qur'an dan as-sunnah, terutama dalam aspek ekonomi. Legalitas bank syariah di Indonesia diatur oleh UU No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah. Perkembangan bank syariah dipengaruhi oleh faktor internal seperti manajemen keuangan, Asset dan Liability Management (ALMA) dan sumber daya manusia, serta faktor eksternal seperti pertumbuhan ekonomi, inflasi dan kebijakan pemerintah. Untuk memastikan kelangsungan dan pertumbuhan, perusahaan perlu meningkatkan semua sumber daya termasuk sumber daya manusia, dengan melakukan penilaian kinerja karyawan untuk mendorong pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang lebih baik.²

Perbankan syariah di Indonesia terus menunjukkan pertumbuhan yang pesat. Sebagai bagian penting dari sistem keuangan nasional, bank-bank syariah, termasuk Bank KB Syariah KC Bukittinggi dan Padang

¹ M.Hanafi and Mamduh, "Peran Perbankan," 2012, 145.

² Mia Juliana Siregar, "Rancang Model Penilaian Kinerja Karyawan Dengan Metode 360 Degree Di Departemen Warehouse," Profisiensi 6, no. 1 (2018): 33–40.

diharapkan tidak hanya mematuhi prinsip-prinsip syariah, tetapi juga mampu bersaing dengan bank konvensional dalam hal layanan dan kinerja. Kinerja karyawan di perbankan syariah menjadi faktor kunci yang memengaruhi kualitas layanan serta kesuksesan lembaga tersebut dalam mencapai tujuannya.³

Bank KB Syariah menunjukkan kinerja keuangan yang kuat pada awal tahun 2024, dengan pertumbuhan laba bersih mencapai Rp7,34 miliar dan peningkatan pendapatan piutang sebesar 31% year-on-year (YoY). Selain itu, bank mencatat pertumbuhan portofolio kredit sebesar 48%, terutama didorong oleh segmen UMKM dan ritel. Namun, bank masih menghadapi tantangan dalam menjaga kualitas aset, dengan rasio pembiayaan bermasalah (NPF) mencapai 4,77%. Dalam konteks ini, pengelolaan sumber daya manusia, termasuk peningkatan kompetensi, kedisiplinan, dan pengembangan karir karyawan, menjadi sangat penting untuk mendukung kinerja operasional yang berkelanjutan.⁴

Dalam persaingan yang semakin ketat, karyawan yang memiliki kompetensi, disiplin, serta peluang pengembangan karir menjadi aset berharga. Bank KB Syariah KC Bukittinggi, seperti bank syariah lainnya, tidak hanya harus menyediakan layanan keuangan yang sesuai dengan nilai-nilai syariah, tetapi juga memastikan bahwa karyawannya memiliki

³ Nur Sulistiyaningsih and Shul Thanul Azkar Shultan, "Potensi Bank Syariah Indonesia (BSI) Dalam Upaya Peningkatan Perekonomian Nasional," *Al-Qanun: Jurnal Pemikiran Dan Pembaharuan Hukum Islam* 24, no. 1 (2021): 33–58..

⁴ Media Digital - Bisnis.com, "KB Bank Optimis Raih Kinerja Positif Dengan Perbaikan Signifikan," *Bisnis.com*, 2024.

keterampilan dan motivasi untuk menghadapi tantangan pasar yang semakin kompleks.

Seperti halnya lembaga lain, bank ini menghadapi tantangan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Kinerja karyawan merupakan salah satu indikator keberhasilan organisasi, terutama dalam memberikan layanan yang berkualitas dan sesuai dengan prinsip syariah. Salah satu permasalahan utama yang dihadapi adalah kompetensi karyawan yang beragam, di mana tidak semua karyawan memiliki keterampilan, pengetahuan, dan pemahaman yang cukup terkait produk serta layanan perbankan syariah. Hal ini dapat berdampak negatif pada produktivitas dan kualitas pekerjaan. Selain itu, kedisiplinan karyawan juga menjadi masalah penting, karena disiplin kerja yang rendah dapat menghambat efisiensi operasional dan mempersulit pencapaian target perusahaan. Masalah lain yang muncul adalah terbatasnya pengembangan karir bagi karyawan.⁵ Kurangnya kesempatan untuk meningkatkan keterampilan dan mendapatkan promosi dapat menyebabkan karyawan merasa stagnan, yang pada akhirnya menurunkan motivasi kerja. Hal ini berdampak langsung pada kinerja mereka, karena tanpa adanya kesempatan untuk berkembang, karyawan cenderung kurang memberikan kontribusi maksimal. Kepuasan kerja juga menjadi faktor kunci dalam penelitian ini, karena karyawan yang puas dengan pekerjaannya biasanya lebih produktif dan loyal.

⁵ Feodora Dias Amaral et al., "Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja Dan Budaya Organisasi Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Terhadap Pengembangan Karir (Suatu Kajian Studi," *Dinastirev.Org*, n.d., <https://doi.org/10.31933/jemsi.v4i4>.

Namun, adanya variasi dalam tingkat kepuasan kerja di antara karyawan menjadi tantangan tersendiri dalam mencapai kinerja yang optimal⁶

Dalam industri perbankan syariah, kinerja karyawan memiliki peranan yang sangat penting dalam mencapai tujuan perusahaan, terutama dalam memberikan layanan yang sesuai dengan prinsip syariah. Bank KB Syariah KC Bukittinggi telah berupaya meningkatkan kinerja karyawan melalui peningkatan kompetensi, penerapan disiplin yang ketat, serta menyediakan program pengembangan karir. Meskipun demikian, perusahaan masih dihadapkan pada tantangan untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja para karyawan.⁷

Kompetensi karyawan, meliputi keterampilan teknis dan pemahaman tentang produk perbankan syariah, sangat dibutuhkan agar karyawan dapat bekerja secara efektif. Sebagaimana dikutip oleh Annisa P.Soetrisno dari Sedarmayanti, mengatakan bahwa kompetensi seorang individu yang baik menghasilkan kinerja baik dalam jabatan atau pekerjaannya.⁸ Selain itu, kedisiplinan menjadi faktor penting untuk memastikan kelancaran operasional dan kepatuhan terhadap aturan. Penelitian Ariana menunjukkan bahwa adanya disiplin kerja yang baik dari karyawan seperti datang tepat waktu, melaksanakan pekerjaan sesuai dengan apa yang telah ditetapkan oleh perusahaan, mentaati peraturan

⁶ Muhammad Andi Prayogi, Muhammad Taufik Lesmana, and Lukman Hakim Siregar, "Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai," *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 2019, 665–70.

⁷ Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, "Manajemen Sumber Daya Manusia," ed. Suryani and Restu Damayanti, no. 112 (2016).

⁸ Afiah Mukhtar, Herenal Daeng Toto, and Inayatul Mutmainnah, "Hubungan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan," *Nobel Management Review* 2, no. 2 (2021): 283–91.

perusahaan maka akan dapat meningkatkan kinerja dari karyawan tersebut sehingga target perusahaan akan tercapai.⁹

Pengembangan karir yang baik juga memberikan motivasi bagi karyawan untuk bekerja lebih optimal, sebagaimana Oduma menunjukkan bahwa dengan adanya pengembangan karir, karyawan merasa adanya kepastian dalam karir yang akan diraih dimasa yang akan datang, sehingga diimbangi dengan memberikan kinerja yang optimal.¹⁰ Kepuasan kerja karyawan sering kali menjadi faktor yang dapat memengaruhi hubungan antara kompetensi, kedisiplinan, dan pengembangan karir terhadap kinerja mereka. Karyawan yang merasa puas cenderung lebih termotivasi, loyal, dan produktif dalam bekerja. Namun, adanya variasi dalam tingkat kepuasan kerja di antara karyawan menjadi tantangan tersendiri dalam mencapai kinerja yang optimal.

Indy H. dan Handoyo mengemukakan kepuasan kerja sebagai hasil keseluruhan dari derajat rasa suka atau tidak sukanya tenaga kerja terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Pegawai akan memberikan yang terbaik jika menyukai pekerjaannya, sehingga kepuasan pegawai pun akan terpenuhi dan kinerjanya meningkat.¹¹ Hartanti dan Julaela menyatakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai. Apabila seseorang yang tingkat kepuasan kerjanya tinggi akan

⁹ Asnita Putri Dewi and Rusdinal Rusdinal, "Perkembangan Karir Guru," JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, Dan Supervisi Pendidikan) 5, no. 1 (2020): 8.

¹⁰ Ammar Balbed and Desak Ketut Sintaasih, "Pengaruh Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Pemediasi Motivasi Kerja Karyawan," E-Jurnal Manajemen 8, no. 7 (2019): 4676–4703.

¹¹ Junita Priasi, "Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Komitmen Organisasi Karyawan Di PT.Darsum Medan" (Medan Area, 2019).

memiliki sikap positif terhadap pekerjaannya. Tetapi sebaliknya jika pegawai tidak puas dengan pekerjaannya, maka akan memiliki sikap negatif terhadap pekerjaannya. Dalam hal ini berarti kepuasan kerja menentukan suka atau tidak suka, puas atau tidak puas seseorang dalam bekerja.¹²

Bank KB Syariah KC Bukittinggi merupakan kantor cabang yang berlokasi di Jl.Perintis Kemerdekaan no.16 Bukittinggi dan berkantor pusat di Jl.Salemba Raya no.55,Jakarta Pusat. Bank KB Syariah KC Bukittinggi merupakan lembaga bank yang bertugas menghimpun dan menyalurkan, sudah seharusnya memiliki sumber daya manusia yang baik pula guna mencapai dan bersaing dalam pemberian pelayanan. Di mana keberhasilan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dalam perusahaan tergantung pada kinerja para karyawan yang ada di Bank KB Syariah KC Bukittinggi tersebut. Pentingnya kinerja karyawan yang ada pada Bank KB Syariah KC Bukittinggi sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Sebagai perusahaan yang memiliki tujuan, pasti membutuhkan karyawan yang disiplin, bekerja keras, mampu mencapai target perusahaan dan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Kinerja karyawan pada Bank KB Syariah KC Bukittinggi dapat dilihat dari kemampuan mereka bekerja sesuai visi dan misi perusahaan, serta

¹² Hartanti Nugrahaningsih and Julaela, "Pengaruh Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT Tempuran Mas," Jurnal Online Internasional & Nasional, 2017.

hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugasnya.¹³

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan pada 26 September 2023. Kinerja karyawan pada Bank KB Bukopin Syariah KC Bukittinggi tergolong cukup baik. Berdasarkan indikator Kompetensi dilihat dari tingkat pendidikan karyawan Bank KB Bukopin Syariah KC Bukittinggi dapat disimpulkan tergolong masih rendah dan belum merata pada pendidikan tinggi. Dan dari beberapa yang sarjana, pendidikannya tidak sesuai dengan bidang profesi pekerjaan yang dijalani. Tentunya hal ini dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Selain dari itu, permasalahan yang sering terjadi pada perusahaan ini ialah mengenai kedisiplinan para karyawannya. Kedisiplinan kerja karyawan dapat dilihat dari keterlambatan yang dilakukan oleh para karyawannya, dimana masih banyak karyawan yang terlambat pada saat morning breafing. Kemudian dalam hal pengembangan karir dimana banyak diantara para karyawan yang tidak hanya berkerja di dalam satu pekerjaan saja, diantaranya ada yang menjadi dosen dan lain sebagainya, hal ini dapat mempengaruhi kinerja karyawan.¹⁴

Secara umum, kinerja karyawan di Bank KB Syariah KC Bukittinggi belum mencapai level yang diharapkan, yang kemungkinan besar dipengaruhi oleh kombinasi faktor kompetensi, kedisiplinan,

¹³ AQ Shobri, "Pengaruh Disiplin Kerja Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Rakyat Indonesia," 2024.

¹⁴ Erni Latifah, Syahrums Agung, and Rachmatullaili Tinakartika Rinda, "Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan," *Manager : Jurnal Ilmu Manajemen*, 2020, <https://doi.org/10.32832/manager.v2i4.3811>.

pengembangan karir, dan kepuasan kerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara faktor-faktor tersebut dan peran kepuasan kerja sebagai mediator dalam pengaruh kompetensi, kedisiplinan, serta pengembangan karir terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan yang berguna bagi manajemen Bank KB Syariah KC Bukittinggi dalam menyusun strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan secara menyeluruh.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja di Bank KB Syariah Sumatera Barat?
2. Bagaimana kedisiplinan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja di Bank KB Syariah Sumatera Barat?
3. Bagaimana pengembangan karir berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja di Bank KB Syariah Sumatera Barat?
4. Bagaimana kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Bank KB Syariah Sumatera Barat?
5. Bagaimana kedisiplinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Bank KB Syariah Sumatera Barat?
6. Bagaimana pengembangan karir berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Bank KB Syariah Sumatera Barat?
7. Bagaimana kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Bank KB Syariah Sumatera Barat?

8. Bagaimana kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada Bank KB Syariah Sumatera Barat?
9. Bagaimana kedisiplinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada Bank KB Syariah Sumatera Barat?
10. Bagaimana pengembangan karir berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada Bank KB Syariah Sumatera Barat?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh kompetensi secara langsung terhadap kepuasan kerja karyawan di Bank KB Syariah Sumatera Barat
2. Untuk menganalisis pengaruh kedisiplinan secara langsung terhadap kepuasan kerja karyawan di Bank KB Syariah Sumatera Barat
3. Untuk menganalisis pengaruh pengembangan karir secara langsung terhadap kepuasan kerja karyawan pada Bank KB Syariah Sumatera Barat
4. Untuk menganalisis pengaruh kompetensi secara langsung terhadap kinerja karyawan pada Bank KB Syariah Sumatera Barat
5. Untuk menganalisis pengaruh kedisiplinan secara langsung terhadap kinerja karyawan pada Bank KB Syariah Sumatera Barat

6. Untuk menganalisis pengaruh pengembangan karir secara langsung terhadap kinerja karyawan pada Bank KB Syariah Sumatera Barat
7. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja secara langsung terhadap kinerja karyawan pada Bank KB Syariah Sumatera Barat
8. Untuk menganalisis pengaruh kompetensi secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada Bank KB Syariah Sumatera Barat
9. Untuk menganalisis pengaruh kedisiplinan secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada Bank KB Syariah Sumatera Barat
10. Untuk menganalisis pengaruh pengembangan karir secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja secara langsung sebagai variabel mediasi pada Bank KB Syariah Sumatera Barat .

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Bank

- a. sebagai bahan masukan atau informasi tambahan bagi perusahaan dan pihak-pihak yang berkepentingan dalam meningkatkan kinerja karyawan.
- b. Dapat menjadi acuan baru dalam melihat potensi kinerja karyawan dan adanya transparansi antar karyawan satu sama lain, sehingga dapat meningkatkan manajemen organisasinya.

2. Bagi Penulis

Untuk menambah ilmu pengetahuan penulis dalam bidang metodologi penelitian dan pengaplikasian serta syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi.

3. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan referensi untuk penelitian selanjutnya yang lebih mendalam khususnya dalam pengukuran pengaruh Kompetensi, kedisiplinan dan pengembangan karir terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.

E. Sistematika Penelitian

Untuk mempermudah dalam penulisan, maka peneliti membuat sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB 1 Pendahuluan

Berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Pada bab ini berisikan tentang penjelasan secara teori dari permasalahan yang diteliti yang berkenaan dengan judul.

BAB III Metode Penelitian

Pada bab ini menjelaskan tentang tempat dan metode penelitian, sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan dan teknik analisis data.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini akan menjelaskan tentang hasil dari penelitian dan hasil dari pembahasan

BAB V Penutup

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan serta saran

