

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Salah satu aset terpenting yang dimiliki oleh suatu perusahaan adalah sumber daya manusia karena memiliki pengaruh dalam keberlangsungan hidup perusahaan. Dalam industri perbankan, peran karyawan sangat krusial karena mereka merupakan penggerak utama dalam memberikan layanan kepada nasabah, menjaga kepercayaan publik serta mendukung keberhasilan pencapaian visi dan misi bank.¹ Namun masih banyak terdapat berbagai permasalahan terkait dengan kinerja karyawan perbankan, di tengah meningkatnya jumlah perbankan itu sendiri terutama jumlah perbankan syariah. Merujuk pada statistik perbankan syariah tahun 2024 jumlah bank umum syariah di Indonesia adalah 14 dan 20 unit usaha syariah.² Jumlah ini meningkat dari tahun 2023 yang semula jumlah bank umum syariah di Indonesia adalah 13 bank dan 20 unit usaha syariah³

Salah satu masalah kinerja karyawan di sektor perbankan adalah adanya karyawan yang belum mampu memberikan layanan dengan tanggap dan sigap

¹ Winda Safitri and others, 'Analisis Budaya Etika Yang Terdapat Pada Karyawan Bank Nagari Kota Padang', 7083 (2024), pp. 129–41.

² Otoritas Jasa Keuangan, 'Statistik Perbankan Syariah - Januari 2024', no. January (2024), p. 22 <[https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/Documents/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah---Januari-2024/STATISTIK PERBANKAN SYARIAH - JANUARI 2024.pdf](https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/Documents/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah---Januari-2024/STATISTIK%20PERBANKAN%20SYARIAH%20-%20JANUARI%202024.pdf)>.

³ Otoritas Jasa Keuangan, 'Statistik Perbankan Syariah Desember 2023', *Statistik Perbankan Syariah*, no. December (2023), pp. 1–116.

dalam memenuhi permintaan nasabah.⁴ Hal ini terlihat dari pencapaian target pekerjaan karyawan yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan yang menjadi indikasi rendahnya kinerja karyawan.⁵ Selain itu Sumber daya manusia terdidik dan professional menyangkut management sumber daya manusia dan pengembangan budaya ainsita jiwa kewirausahaan (entrepreneurship) pada perbankan, khususnya perbakan syariah masih lemah.⁶

Permasalahan ini juga terjadi di Bank Nagari Syariah, dimana masalah pada Bank Nagari Syariah banyak sekali dikomplain oleh para nasabah masalah pelayanan melalui karyawan juga dinilai kurang baik. Banyak masyarakat tidak nyaman dengan lambatnya pelayanan nasabah pada Bank Nagari Syariah. Banyak keluhan dari nasabah bahwa mereka terlalu lama dalam menunggu untuk mendapatkan pelayanan karena panjangnya antrian pada Bank Nagari. Masalah ini juga diungkapkan oleh Haris Agusti Arvan dkk dalam penelitiannya menemukan bahwa rata-rata waktu tunggu per nasabah pada Bank Nagari adalah 40 – 50 menit per nasabah⁷. Riche Fermayani dkk dalam penelitiannya juga mengungkapkan bahwa penanganan keluhan oleh karyawan Bank Nagari Syariah

⁴ Dinar Nur Affini, 'Dampak Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Cibubur', *Jurnal Doktor Manajemen (JDM)*, 4.2 (2021), p. 174, doi:10.22441/jdm.v4i2.12996.

⁵ Waode Atika Sri Amaliah, Salim Basalamah, and Sanusi Sanusi, 'Memprediksi Determinan Kinerja Karyawan Pada Sektor Perbankan BUMN Regional', *Jurnal Simki Economic*, 6.1 (2023), pp. 110–23, doi:10.29407/jse.v6i1.209.

⁶ Iftikhor Dahri and Purnama Putra, 'Pengaruh Pelatihan Dan Kepuasan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan', *At-Tamwil: Journal of Islamic Economics and Finance*, 3.1 (2024), pp. 52–66, doi:10.33558/attamwil.v3i1.9604.

⁷ Haris Agusty Arvan and others, 'Sistem Antrian Bank Nagari Cabang Koto Baru Menggunakan Model Antrian Multi Channel-Single Phase', *Jurnal Sains Dan Teknologi: Jurnal Keilmuan Dan Aplikasi Teknologi Industri*, 23.1 (2023), p. 161, doi:10.36275/stsp.v23i1.607.

khususnya Bank Nagari Cabang Syariah Kota Padang belum berjalan baik.⁸ Penelitian tersebut menyoroti bahwa berbagai aspek dalam penanganan keluhan nasabah memerlukan perhatian yang lebih serius. Di antaranya adalah responsivitas karyawan terhadap keluhan yang masuk, kecepatan dalam menyelesaikan masalah, dan kemampuan karyawan dalam memberikan solusi yang memuaskan bagi nasabah.

Namun demikian, di tengah tantangan tersebut, Bank Nagari Cabang Syariah Kota Padang justru menunjukkan capaian yang membanggakan. Cabang ini berhasil meraih 3 penghargaan pada Bank Nagari Awards 2025 dengan predikat Juara II The Best Performance Tahun 2024 untuk kategori Cabang Kelas Utama dan Kelas A, Juara 1 The Best Performance Cabang dengan Penurunan DPK Terbaik tahun 2024, dan Juara 1 The Best Performance Cabang dengan Ekosistem Haji Terbaik tahun 2024. Pencapaian ini menunjukkan adanya usaha dan komitmen dari pihak cabang dalam meningkatkan kualitas layanan dan kinerja secara keseluruhan, meskipun masih terdapat beberapa kekurangan dari sisi pelayanan kepada nasabah.



⁸ Riche Fermayani and others, 'Motivation and Handling Of Complaints Regarding Customer Satisfaction at Bank Nagari Padang Sharia Branch', X.1 (2024), pp. 109–18.

Gambar 1.1 Juara 1 The performance cabang dengan penurunan dpk tahun 2024



Gambar 2.1 Juara 1 The performance tahun 2024 untuk cabang kelas utama & kelas A 2024



Gambar 3.1 Juara 1 The performance cabang dengan Ekosistem haji terbaik 2024

Prestasi ini menimbulkan pertanyaan mengenai bagaimana indikator internal organisasi mampu menjaga dan bahkan meningkatkan kinerja karyawan cabang di tengah tantangan pelayanan. Terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan seperti lingkungan kerja yang merupakan suatu hal yang penting untuk diperhatikan oleh perusahaan dan merupakan salah satu faktor yang menentukan kinerja karyawan.⁹ Kinerja karyawan merupakan hasil interaksi yang kompleks antara berbagai elemen, seperti kemampuan individu, tingkat usaha yang diberikan, dukungan dari perusahaan, dan kondisi lingkungan

⁹ Lyta Lestary and Harmon Chaniago, 'Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan', *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 3.2 (2018), pp. 94–103, doi:10.35313/jrbi.v3i2.937.

kerja. Kinerja yang maksimal tidak hanya diukur dari pencapaian target secara kuantitatif, tetapi juga mencakup aspek kualitas, integritas, serta perilaku kerja individu. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja bukan semata-mata tanggung jawab karyawan, melainkan merupakan hasil kolaborasi antara individu, perusahaan dan lingkungan kerja. Peningkatan kinerja karyawan memberikan dampak besar terhadap produktivitas organisasi, termasuk peningkatan output, efisiensi, motivasi kerja, dan tercapainya tujuan organisasi secara keseluruhan.¹⁰

Beberapa penelitian yang membahas terkait bagaimana peran berbagai aspek sangat berpengaruh pada kinerja karyawan. Merujuk pada penelitian Yohanes Mardinata Rusli gaya kepemimpinan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja. *Religiosity leadership* atau gaya kepemimpinan yang religius diyakini memiliki peran terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan perusahaan.¹¹ Dalam arti tertentu *religiosity leadership* harus mempertimbangkan makna metafisik ilahi dari kepemimpinan.¹² Merujuk pada penelitian Siti Fatimah dan Wahyu Eko Pujianto, *religiosity leadership* merupakan sikap dan perilaku seorang pemimpin yang diperlukan dan digunakan untuk mempengaruhi dan memotivasi diri sendiri dan orang lain untuk mencapai tujuan tertentu dan memberikan ciri-ciri tertentu seperti kejujuran, saling menghormati, saling menghormati. *Religiosity leadership* tidak berarti

¹⁰ Zikry Indra Fadillah, 'Pentingnya Kesehatan Mental Karyawan Di Tempat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan', *JBK Jurnal Bimbingan Konseling*, 2.2 (2024), pp. 38–45.

¹¹ Yohanes Mardinata Rusli, 'The Role Of Religiosity Leadership As A Moderation Of Factors Affecting Organization Performance After Publish Of The Minister Of BUMN Number SE-7/MBU/07/2020', *Journal of Accounting and Finance Management*, 5.3 (2024), pp. 537–50, doi:10.38035/jafm.v5i3.763.

¹² Hanoch Ben-Pazi, 'The Future of Religious Leadership: World Religions in Conversation', *Contemporary Jewry*, 40.1 (2020), pp. 61–66, doi:10.1007/s12397-020-09339-x.

menentang kepemimpinan secara intelektual dan tidak hanya bergerak pada tuntunan spiritual semata, sebaliknya ia menjelaskan tentang rasionalitas melalui tuntunan hati nuraninya.¹³ *Religiosity leadership* ini juga menekankan bahwa gaya kepemimpinan religius memiliki perilaku yang berbeda dengan yang lain untuk memimpin karena kepemimpinan religius adalah tidak hanya tentang berurusan dengan orang atau berurusan dengan bisnis tetapi juga tentang berurusan dengan Tuhan mereka.¹⁴ Konsep ini didukung dengan temuan penelitian oleh Suryatman Desri dkk yang menemukan bahwa konsep kepemimpinan Islami dan memperhatikan aspek spiritual bawahannya dapat mempengaruhi kinerja karyawan secara positif.¹⁵

Selain itu juga terdapat *quality of work life* yang merupakan konsep dasar untuk membangkitkan semangat dan kualitas kinerja seseorang ketika menjalani kehidupan kerja seperti perusahaan atau perkantoran.¹⁶ *Quality of work life* dikuasai oleh sebagian faktor yakni, partisipasi kerja dalam bekerja yang diperlukan untuk mengembangkan kinerja karyawan, partisipasi yang baik mendorong karyawan untuk berkomunikasi secara terbuka, menghindari masalah komunikasi antar karyawan, memberikan saran atau pendapat, dan

¹³ Siti Fatimah and Wahyu Eko Pujiyanto, 'Pengaruh Religiosity Leadership Dan Lingkungan Kerja Terhadap Employee Performance Dan Job Satisfaction Di Mcdonald'S Gedangan,Sidoarjo', *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan*, 3.3 (2023), pp. 1–14, doi:10.55606/jimak.v3i3.1095.

¹⁴ Siti Fatimah and Eko Pujiyanto, 'Pengaruh Religiosity Leadership Dan Lingkungan Kerja Terhadap Employee Performance Dan Job Satisfaction Di Mcdonald'S Gedangan,Sidoarjo'.

¹⁵ Suryatman Desri and others, 'Pengaruh Kepemimpinan Islami Dan Religiusitas Terhadap Kinerja Karyawan', *Al-DYAS*, 2.3 (2023), pp. 631–36, doi:10.58578/aldyas.v2i3.1486.

¹⁶ Ahmad Ardhani Lubis, Teguh Setiawan, and Lyza Tahura Chairunnisa, 'Pengaruh Quality of Work Life, Budaya Organisasi Dan Affective Commitment Terhadap Kepuasan Kerja Di Pt. Cahaya Kawi Ultra Polyintraco Medan', *Warta Dharmawangsa*, 17.4 (2023), pp. 1810–28, doi:10.46576/wdw.v17i4.3830.

mereka berpartisipasi dalam pengambilan keputusan. Merujuk pada penelitian Syarif Al Qadri yang membahas tentang pengaruh *quality of work life* (QWL) terhadap kinerja pegawai di Bank Danamon Syariah Makassar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak semua indikator *quality of work life* berpengaruh positif untuk menciptakan dan meningkatkan kinerja pegawai pada perusahaan tersebut.¹⁷ Berbeda dengan Penelitian Ni Putu Pratiwi dan Ida Bagus Ketut yang membahas tentang pengaruh budaya organisasi, *quality of work life* dan kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan. Dalam penelitian tersebut hasil penelitiannya menunjukkan bahwa budaya organisasi dan *quality of work life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian tersebut juga menekankan bahwa implikasi dari hasil penelitian tersebut secara teoritis memberikan pemahaman bahwa budaya organisasi, *quality of work life* dan kepemimpinan transformasional secara nyata dapat meningkatkan kinerja karyawan.¹⁸

Religiosity leadership dan *quality of work life* sangat menarik jika dikaji secara bersamaan dalam menganalisis pengaruh keduanya terhadap kinerja karyawan perbankan syariah, karena tidak banyak penelitian terdahulu yang meneliti kedua hal ini secara bersamaan. Selain itu kepuasan kerja karyawan juga dapat dijadikan salah satu aspek mediasi dalam hal ini, karena kepuasan kerja

¹⁷ Syarif Al Qadri, Moh. Yasin Soumena, and Muhammad Kamal Zubair, 'Pengaruh Quality of Work Life (Qwl) Terhadap Kinerja Pegawai Di Bank Danamon Syariah Makassar', *BANCO: Jurnal Manajemen Dan Perbankan Syariah*, 2.1 (2020), pp. 21–43, doi:10.35905/banco.v2i1.1347.

¹⁸ E-jurnal Manajemen, 'Tujuan Penelitian Ini Adalah Untuk Mengetahui Pengaruh Budaya Organisasi', 9.4 (2020), pp. 1572–93.

merupakan keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman seseorang.¹⁹

Fenomena ini menarik untuk diteliti lebih lanjut karena memperlihatkan adanya gap antara persepsi nasabah terhadap pelayanan yang diterima dengan pengakuan institusional terhadap kinerja cabang. Keberhasilan Bank Nagari Cabang Syariah Kota Padang dalam meraih penghargaan prestisius meskipun masih menghadapi sejumlah komplain dari nasabah, dapat menjadi cerminan bahwa faktor-faktor internal seperti *religiousity leadership*, *quality of work life*, kepuasan kerja berperan dalam menjaga kinerja karyawan dalam organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam bagaimana ketiga variabel tersebut berkontribusi terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu penelitian ini secara spesifik akan menganalisis pengaruh *religiousity leadership* dan *quality of work life* terhadap kinerja karyawan perbankan syariah yang dimediasi oleh kepuasan kerja karyawan. Penelitian ini dilaksanakan dengan menjadikan Bank Nagari Cabang Syariah Padang sebagai objek kajian, mengingat posisi strategisnya sebagai cabang syariah terbesar dari Bank Pembangunan Daerah (BPD) di Provinsi Sumatera Barat. Fokus penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan religius (*religiousity leadership*) dan kualitas kehidupan kerja (*quality of work life*) terhadap kinerja karyawan pada institusi perbankan syariah, dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Diharapkan, temuan dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang relevan secara praktis bagi

¹⁹ Mella Susanti, 'Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Karyawan Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang Email ', *Jurnal Psikomen*, 12.1 (2017), pp. 1–7.

peningkatan efektivitas manajemen sumber daya manusia, serta secara teoritis dalam memperkaya literatur akademik di bidang manajemen perbankan syariah.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang di uraikan latar belakang maka permasalahan tersebut menghasilkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh *religiousity leadership* terhadap kinerja karyawan di Bank Nagari Cabang Syariah Padang ?
2. Bagaimana pengaruh *quality of work life* (QWL) terhadap kinerja karyawan di Bank Nagari Cabang Syariah Padang ?
3. Bagaimana pengaruh *religiousity leadership* terhadap kepuasan kerja karyawan di Bank Nagari Cabang Syariah Padang ?
4. Bagaimana pengaruh *quality of work life* (QWL) terhadap kepuasan kerja karyawan di Bank Nagari Cabang Syariah Padang ?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Bank Nagari Cabang Syariah Padang ?
6. Apakah kepuasan kerja memediasi pengaruh *religiousity leadership* terhadap kinerja karyawan di Bank Nagari Cabang Syariah Padang ?
7. Apakah kepuasan kerja memediasi pengaruh *quality of work life* (QWL) terhadap kinerja karyawan di Bank Nagari Cabang Syariah Padang ?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas maka penulis membatasi ruang pembahasan yang hanya pada penelitian tentang bagaimana pengaruh *religiousity leadership* dan *quality of work life* terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh kepuasan kerja di bank nagari cabang syariah di kota padang.

D. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh *religiousity leadership* terhadap kinerja karyawan di Bank Nagari Cabang Syariah Padang.
2. Mengetahui pengaruh *Quality of work life* (QWL) terhadap kinerja karyawan di Bank Nagari Cabang Syariah Padang.
3. Mengetahui pengaruh *religiousity leadership* terhadap kepuasan kerja karyawan di Bank Nagari Cabang Syariah Padang.
4. Mengetahui pengaruh *Quality of work life* (QWL) terhadap kepuasan kerja karyawan di Bank Nagari Cabang Syariah Padang.
5. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Bank Nagari Cabang Syariah Padang.
6. Mengetahui kepuasan kerja memediasi pengaruh *religiousity leadership* terhadap kinerja karyawan di Bank Nagari Cabang Syariah Padang.
7. Mengetahui kepuasan kerja memediasi pengaruh *Quality of work life* (QWL) terhadap kinerja karyawan di Bank Nagari Cabang Syariah Padang.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, baik secara teoritis maupun praktis diantaranya:

a) Manfaat Teoritis

- a. Memberikan kontribusi pada pengembangan konsep *religiosity leadership* sebagai pendekatan kepemimpinan yang menanamkan nilai-nilai spiritual dan agama untuk meningkatkan kinerja karyawan.
- b. Memperluas literatur tentang *quality of work life* (QWL), dengan menekankan pentingnya lingkungan kerja yang nyaman dan sesuai dengan prinsip syariah dalam meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

b) Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kinerja karyawan melalui penerapan kepemimpinan berbasis nilai religius (*religiosity leadership*) dan peningkatan kualitas kehidupan kerja (*quality of work life*). Temuan ini dapat digunakan untuk merancang program pelatihan kepemimpinan dan kebijakan manajemen SDM yang lebih efektif sesuai dengan prinsip syariah.
- b. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar untuk memperbaiki sistem manajerial dan menciptakan budaya kerja yang berbasis nilai-nilai Islam, yang tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja tetapi juga memperkuat loyalitas dan kepuasan karyawan, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan layanan kepada nasabah dan daya saing bank.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam skripsi ini terdiri dari lima bab yaitu sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan

Bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II: Landasan Teori

Bab ini merupakan bab yang membahas landasan teori dengan mengemukakan kerangka teori melalui tinjauan pustaka yang berisikan teori yang sesuai dengan penelitian ini.

BAB III: Metodologi Penelitian

Bab ini merupakan bab yang membahas tentang metode penelitian yang digunakan dalam melakukan penelitian ini.

BAB IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini merupakan bab yang berisi penjelasan mengenai analisis dari hasil penelitian yang dilakukan serta pembahasannya.

BAB V: Penutup

Bab ini menjelaskan bagaimana kesimpulan yang didapatkan atas penelitian yang telah dilakukan dan saran-saran yang dikemukakan.