

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Sumber Daya Manusia sebagai kunci yang diperlukan untuk membangun sebuah organisasi. Suatu organisasi dibangun untuk mencapai suatu tujuan tertentu dari pendirinya dan kemudian dilanjutkan oleh pemimpin berikutnya. Untuk mencapai tersebut, suatu organisasi haruslah mempunyai kinerja yang baik dan mempunyai daya saing. Sumber daya manusia yang ada pada organisasi perlu diperhatikan dan dikembangkan agar sumber daya manusia yang ada dapat meningkatkan kinerja organisasinya.

Suatu organisasi didirikan karena mempunyai tujuan yang ingin dan harus dicapai, dalam mencapai tujuannya setiap organisasi dipengaruhi perilaku organisasi yang merupakan pencerminan dari perilaku dan sikap pelaku yang terdapat dalam organisasi. Kegiatan yang paling lazim dinilai dalam organisasi adalah kinerja karyawan, yakni bagaimana ia melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan pekerjaan, jabatan atau peranan organisasi (Sutrisno, 2010:169-170).

Setiap individu dari organisasi memiliki karakteristik dan sifat yang berbeda. Karakteristik organisasi dapat diketahui dari budayanya. Budaya organisasi bisa sangat beragam karena karakteristik dan sifat individu dari organisasi yang berbeda-beda, baik dilihat dari segi gender, umur suku, tingkat pendidikan dan pengalaman. Oleh karena itu, dengan dikembangkan dan diterapkannya budaya organisasi, setiap perbedaan dari masing-masing individu

bisa disatukan dalam suatu organisasi demi mencapai suatu tujuan yang sama. Menurut Wibowo (2010:19) Budaya organisasi adalah filosofi dasar organisasi yang memuat keyakinan, norma-norma, dan nilai-nilai bersama yang menjadi karakteristik inti tentang bagaimana cara melakukan sesuatu dalam organisasi. Keyakinan, norma-norma dan nilai-nilai tersebut menjadi pegangan semua sumber daya manusia dalam organisasi dalam melaksanakan kinerjanya.

Irianto (2001) dalam Sutrisno (2010 : 171), mengemukakan kinerja karyawan adalah prestasi yang diperoleh seseorang dalam melakukan tugas. Keberhasilan organisasi tergantung pada kinerja para pelaku organisasi bersangkutan. Oleh karena itu, setiap unit kerja dalam suatu organisasi harus dinilai kinerjanya, agar kinerja sumber daya manusia yang terdapat dalam unit-unit dalam suatu organisasi tersebut dapat dinilai secara objektif.

Budaya organisasi merupakan suatu kekuatan sosial yang tidak tampak, yang dapat menggerakkan orang-orang dalam suatu organisasi untuk melakukan aktivitas kerja. Budaya organisasi yang kuat mendukung tujuan-tujuan perusahaan, sebaliknya yang lemah atau negatif menghambat atau bertentangan dengan tujuan-tujuan perusahaan (Sutrisno,2010 : 2-3).

Penelitian ini mengambil lokasi di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Pontianak. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Pontianak sebagai objek penelitian karena PT. Bank Muamalat Indonesia adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan syariah, di mana kinerja yang baik sangat diharapkan dari karyawannya dalam pelayanan terhadap nasabahnya.

Budaya organisasi pada Bank Muamalat Indonesia sebagai bank syariah pertama di Indonesia sangat menjunjung tinggi nilai-nilai akhlak dan akidah sesuai prinsip syariah, menjunjung praktik kejujuran sejak awal rekrutmen, serta larangan menerima imbalan dalam bentuk apapun dari para nasabah dan mitra kerja. Selain itu Bank Muamalat Indonesia juga sangat tegas dalam menyikapi risiko reputasi yang ditimbulkan karyawan akibat perilaku yang tidak sesuai dengan tatanan budaya, etika, dan hukum dan didukung oleh visi dan misi yang jelas. Selain itu Pengangkatan staf dan pejabat yang akan memangku jabatan harus melalui prosesi sumpah jabatan secara lisan dan tertulis tentang pernyataan tujuh perilaku sebagai pedoman perilaku (*code of conduct*) yang harus dipertanggungjawabkan dengan janji untuk:

- Mentaati peraturan perundang-undangan dan ketentuan perusahaan
- Memegang teguh rahasia bank dan perusahaan
- Tidak menerima hadiah dalam bentuk apapun terkait tugas dan jabatan
- Menjunjung kehormatan perusahaan dan karyawan
- Bekerja sesuai dengan prinsip syariah
- Berpegang teguh pada akhlak Islam dalam menjalani kehidupan sehari-hari
- Bertanggung jawab terhadap kesalahan dan pelanggaran yang dilakukan.

Penilaian kinerja terhadap karyawan mengacu kepada *scoreboard* berdasarkan aspek-aspek finansial dan kepatuhan. Bank Muamalat senantiasa menjunjung tinggi etika bisnis yang berorientasi kepada kemaslahatan, khususnya kepuasan nasabah dan segenap pemangku kepentingan.

Untuk lebih meningkatkan efektivitas kerja yang baik di dalam suatu perusahaan, maka dalam hal ini personalia menentukan kualifikasi para karyawan. Karyawan yang baik adalah suatu kunci keberhasilan bagi perusahaan didalam meningkatkan kinerja perusahaan. Oleh Karena itu organisasi harus melindungi dan mengembangkan para karyawannya agar nantinya dapat menguntungkan perusahaan. Tabel di berikut merupakan data mengenai jumlah karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Pontianak tahun 2014 yaitu :

**Tabel 1.1**  
**Jumlah karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk**  
**Cabang Pontianak**  
**Menurut Bagian**

No.	Bagian	Jumlah
1.	Branch Manager	1
2.	Operational Manager	1
3.	Operation Staff	1
4.	Head Customer Service	1
5.	Customer Service	3
6.	Head Teller	1
7.	Teller	3
8.	Back Office	2
9.	Personalia	1
10.	USPD	3
11.	Data Control	2
12.	Account Manager Remedial	1
13.	Assinstant RM	1
14.	Coordinator of Funding	1
15.	Relationship Manager	4
16.	Coordinator Of Financing	1
17.	Account Manager	5
<b>Jumlah</b>		<b>32</b>

*Sumber : PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Pontianak, Tahun 2014*

Keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh kemampuan sumberdaya manusianya, keunggulan produk atau jasa yang dijual, jaringan, dan

teknologi yang unggul guna mendukung operational excellence. Komponen tersebut bukanlah penentu yang menjadi kunci keberhasilan suatu bisnis. Faktor pendorong yang sesungguhnya terletak pada kekuatan visi dan misi serta nilai nilai yang menjadi sumber inspirasi dan energi budaya kerja perusahaan

Hal ini dibuktikan oleh Bank Muamalat yang memiliki visi menjadi bank syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spritual, dikagumi di pasar rasional dengan misi menjadi *role model* lembaga keuangan syariah dunia yang penekanannya pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada *stakeholder*.

Dalam usaha untuk mencapai tujuan perusahaan, Setiap perusahaan tidak lepas dari adanya peningkatan dan penurunan kinerja, salah satu yang dapat dilihat dalam peningkatan dan penurunan kinerja adalah jumlah nasabah. Berikut adalah jumlah nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Pontianak dalam kurun waktu tiga tahun terakhir :

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk**  
**Cabang Pontianak**

Tahun	Nasabah			Total
	Giro	Tabungan	Deposito	
2012	288	16.839	356	17,483
2013	875	18.256	589	19,720
2014	891	19.571	898	21,360

Sumber : PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Pontianak, Tahun 2014

Dari Tabel diatas menunjukkan bahwa peningkatan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Pontianak terjadi setiap tahun. Pada Tahun 2012 jumlah nasabah giro sebanyak 288 orang, jumlah nasabah tabungan sebanyak 16.839 orang dan jumlah nasabah deposito sebanyak 356 orang dengan

jumlah total nasabah sebanyak 17.483 orang. Pada tahun 2013 jumlah nasabah giro sebanyak 875 orang, jumlah nasabah tabungan sebanyak 18.256 orang dan jumlah nasabah deposito sebanyak 589 orang dengan jumlah total nasabah 19.720 orang. Pada tahun 2014 jumlah nasabah giro sebanyak 891 orang, jumlah nasabah tabungan sebanyak 19.571 orang dan jumlah nasabah deposito sebanyak 898 orang dengan jumlah total nasabah sebanyak 21.360 orang.

Budaya organisasi yang baik akan mempunyai pengaruh yang besar terhadap perilaku para anggotanya karena tingginya tingkat kebersamaan dan intensitas untuk menciptakan suatu iklim internal. Budaya organisasi juga menciptakan, meningkatkan, dan mempertahankan kinerja tinggi. Dimana budaya organisasi yang kondusif menciptakan kepuasan kerja, etos kerja, dan motivasi kerja karyawan. Semua faktor tersebut merupakan indikator terciptanya kinerja tinggi dari karyawan yang akan menghasilkan kinerja organisasi juga tinggi (Wirawan, 2007: 37).

Gibson (1994) dalam Sutrisno (2010 : 28) budaya organisasi dapat mempengaruhi cara orang bertingkah laku, cara menggambarkan pekerjaannya, cara bekerja dengan koleganya, dan cara memandang masa depannya dengan wawasan yang luas ditentukan oleh norma, nilai dan kepercayaannya. Kecocokan anggota organisasi dengan budaya yang berlaku dapat meningkatkan produktivitas, kepuasan dalam bekerja, performa, komitmen organisasi, dan keinginan untuk tetap tinggal di perusahaan. Hasil penelitian yang dilakukan O'Reilly, Chatman & Caldwell (1990) dalam Sutrisno (2010 : 28) menunjukkan bahwa kecocokan

individu dengan budaya organisasi dapat memprediksi meningkatkan kinerja, kepuasan dan perputaran tenaga kerja antar berbagai macam jabatan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: “Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Pontianak.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Agar penelitian ini lebih mudah dan memiliki arah yang jelas, maka penulis terlebih dahulu merumuskan permasalahannya. Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh pelaksanaan tugas terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Pontianak ?
2. Apakah terdapat pengaruh dukungan manajemen terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Pontianak ?
3. Apakah terdapat pengaruh aktifitas terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Pontianak ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh pelaksanaan tugas terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Pontianak.

2. Untuk mengetahui pengaruh dukungan manajemen terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Pontianak.
3. Untuk mengetahui pengaruh aktifitas terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Pontianak.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

- a. Untuk PT. Bank Muamalat, Tbk Cabang Pontianak adalah memberikan bahan masukan mengenai pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Muamalat, Tbk Cabang Pontianak.
- b. Untuk Penulis adalah menerapkan ilmu yang sudah diperoleh dalam bidang MSDM, khususnya mengenai budaya organisasi dalam hubungannya dengan kinerja karyawan.
- c. Untuk kalangan akademis adalah memberikan manfaat dan sumbangan pemikiran serta dapat menjadi landasan untuk pengembangan penelitian yang lebih luas melengkapi bahan penelitian selanjutnya sehingga berguna untuk pengembangan ilmu, khususnya bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.