

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Perbankan merupakan salah satu lembaga keuangan, alat penggerak pertumbuhan dan penggerak perekonomian yang fungsinya tidak dapat dipisahkan dari pembangunan. Perkembangan perbankan syariah di Indonesia semakin hari kian menunjukkan eksistensinya. Bank Indonesia menyusun rencana untuk menumbuh kembangkan sistem perbankan syariah, menyebabkan bank konvensional berbondong-bondong untuk membuka unit usaha syariah. Perkembangan itu jelas tidak bisa dipandang sebelah mata. Perbankan syariah telah menjadi industri yang prospektif dan merupakan bisnis yang membutuhkan pengelolaan secara profesional. Kota Surakarta merupakan bagian dari salah satu wilayah kotamadya di Indonesia yang berkategori cukup potensial sampai dengan potensial untuk perbankan syariah tersebut, karena mayoritas penduduknya beragama Islam sehingga memberikan peluang yang besar dalam perkembangan bank syariah di kota ini. Untuk itu diperlukan sumber daya manusia yang potensial untuk menjalankan bisnis perbankan syariah tersebut.

Sumber daya manusia perlu dikelola secara baik dan profesional agar tercipta keseimbangan antara kebutuhan SDM dengan tuntutan serta kemajuan bisnis perusahaan. Keseimbangan tersebut merupakan kunci sukses utama bagi perusahaan agar dapat berkembang dan tumbuh secara produktif dan wajar.

Perkembangan bisnis perusahaan sangat tergantung pada produktivitas tenaga kerja yang ada di perusahaan (Rivai, 2005:7).

Sumber daya manusia mempunyai peranan penting dalam kelancaran menjalankan kegiatan sebuah organisasi, setiap perusahaan perlu memperhatikan dan mengatur keberadaan pegawainya sebagai usaha meningkatkan kinerja yang baik. Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu dari pegawainya. Setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawai, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai.

Peningkatan kualitas karyawan bertujuan untuk mengubah perilaku mereka menjadi perilaku yang lebih mampu melaksanakan aktivitas di segala bidang, motivasi memberikan sumbangan yang signifikan dalam peningkatan kinerja yang lebih produktif. Seperti teori Maslow tentang motivasi adalah seperti kerucut, manusia akan termotivasi apabila kebutuhan yang menjadi sasaran hidup terpenuhi dengan baik mulai dari kebutuhan fisiologis sampai kebutuhan aktualisasi diri.

Motivasi merupakan suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang. Setiap aktivitas yang dilakukan oleh seseorang pasti memiliki suatu faktor yang mendorong aktivitas tersebut (Sutrisno, 2011:146).

Perusahaan bukan saja mengharapkan karyawan mampu, cakap, dan terampil, tetapi yang terpenting mereka mau bekerja giat dan berkeinginan

untuk mencapai hasil kerja yang maksimal. Kemampuan dan kecakapan karyawan tidak ada artinya bagi perusahaan jika mereka tidak mau bekerja giat (Hasibuan, 2005:141).

Menurut Sutrisno (2011:86) kedisiplinan sangat diperlukan baik individu yang bersangkutan maupun oleh organisasi. Kedisiplinan menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Dengan demikian bila peraturan atau ketetapan yang ada dalam perusahaan itu diabaikan atau sering dilanggar, maka karyawan mempunyai disiplin kerja yang buruk dan sebaliknya bila karyawan tunduk pada ketetapan perusahaan, menggambarkan adanya kondisi disiplin yang baik.

Keterampilan interpersonal didefinisikan sebagai keterampilan untuk mengenali dan merespon secara layak perasaan, sikap dan perilaku, motivasi serta keinginan orang lain. Bagaimana diri kita mampu membangun hubungan yang harmonis dengan memahami dan merespon manusia atau orang lain merupakan bagian dari keterampilan interpersonal (Pusdiklatwas, 2007).

Untuk membangun hubungan dengan orang lain, terlebih dahulu kita harus menguasai kemampuan dan keterampilan dalam mengenal diri sendiri, kemudian baru keterampilan dalam mengenal orang lain. Kemampuan kita dalam menjalin hubungan dengan orang lain menjadi faktor penting dalam membangun suasana. Dalam dunia kerja dan bisnis, keterampilan interpersonal yang tinggi akan membawa kesuksesan dalam pekerjaan yang nantinya akan berpengaruh terhadap kinerja. Di dunia perbankan, dimana

karyawan banyak berhubungan dengan nasabah, mitra kerja, teman sejawat dan pimpinan maka sangat diperlukan kemampuan berkomunikasi yang baik dalam menjalin kerjasama.

Berhasil atau tidaknya kinerja dipengaruhi beberapa faktor yaitu motivasi, disiplin dan keterampilan interpersonal baik secara individu maupun kelompok. Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **"PENGARUH MOTIVASI, DISIPLIN, KETERAMPILAN INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. BANK BNI SYARIAH CABANG SURAKARTA"**.

#### **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas dapat ditarik perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh motivasi, disiplin dan keterampilan interpersonal terhadap kinerja karyawan PT. Bank BNI Syariah Cabang Surakarta?
2. Manakah dari tiga variabel tersebut yang paling dominan mempengaruhi kinerja karyawan PT. Bank BNI Syariah Cabang Surakarta?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka dapat disusun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi, disiplin dan keterampilan interpersonal terhadap kinerja karyawan PT. Bank BNI Syariah Cabang Surakarta.

2. Untuk mengetahui pengaruh ketiga variabel tersebut manakah yang paling dominan mempengaruhi kinerja karyawan PT. Bank BNI Syariah Cabang Surakarta.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Manajemen

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi dan masukan untuk mengetahui faktor-faktor yang memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan dalam persaingan yang semakin ketat seperti pada saat ini.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan referensi bagi penelitian-penelitian berikutnya dan diharapkan penelitian berikutnya mampu memperbaiki dan menyempurnakan kelemahan dalam penelitian ini.

#### **E. Sistematika Penulisan Skripsi**

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

##### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini diuraikan tentang teori-teori yang digunakan untuk mendukung yaitu: pengertian manajemen sumber daya manusia, fungsi manajemen sumber daya manusia, pengertian motivasi,

pengertian disiplin, pengertian keterampilan interpersonal, pengertian kinerja karyawan, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis.

### BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang definisi operasional, populasi, sampel, teknik pengambilan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, uji asumsi klasik, metode analisis data.

### BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum perusahaan, analisa data, pengujian instrumen penelitian dan pembahasan.

### BAB V : PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan hasil penelitian, keterbatasan penelitian dan saran-saran yang perlu untuk disampaikan baik untuk obyek penelitian ataupun bagi penelitian selanjutnya.

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN