

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan prinsip syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain dalam penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha (accounting.binus.ac.id, 2017). Bank Syariah sudah beroperasi di Indonesia sejak tahun 1992, yang dimulai dengan beroperasinya Bank Muamalat Indonesia (business-law.binus.ac.id, 2015). Bank Syariah diatur secara formal sejak diamandemennya UU Nomor 7 tahun 1992 dengan UU Nomor 10 tahun 1998 dan UU Nomor 23 tahun 1999. Perbankan syariah merupakan suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariah Islam. Usaha pembentukan sistem ini didasari oleh larangan dalam agama Islam untuk memungut maupun meminjam dengan bunga atau yang disebut dengan riba serta larangan investasi untuk usaha-usaha yang dikategorikan haram, dimana hal ini tidak dapat dijamin oleh sistem perbankan konvensional (ojk.go.id, 2017).

Bank syariah merupakan lembaga keuangan bank. Bank syariah dapat berbentuk Bank Umum Syariah (BUS) maupun Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS). Menurut UU Nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah Indonesia, dijelaskan bahwa bank syariah merupakan bank yang menjelaskan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Bank Umum Syariah (BUS) adalah bank syariah yang kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran (ojk.go.id, 2017).

Salah satu Bank Umum Syariah (BUS) yang memiliki peran penting dalam perkembangan perbankan syariah di Indonesia adalah Bank Syariah Mandiri (BSM). Bank Syariah Mandiri terbentuk karena adanya konversi kegiatan usaha Bank Susila Bakti (BSB) menjadi bank umum syariah yang dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No.1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Kemudian melalui surat keputusan deputy Gubernur senior Bank Indonesia No.1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT. Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT. Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak senin tanggal 1 November 1999 (mandirisyariah.co.id, 2017).

Bank Syariah Mandiri merupakan salah satu perusahaan yang unggul dalam industri perbankan syariah di Indonesia. Keunggulan Bank Syariah Mandiri terlihat dari banyaknya perolehan penghargaan yang didapat pada tahun 2020. Diantaranya seperti *Best Islamic Finance Award*, *Best Islamic Retail Bank Indonesia*, *Best Islamic Trade Finance Bank Indonesia*, *Best Syariah Award*. Penghargaan-penghargaan yang diperoleh Bank Syariah Mandiri tidak terlepas dari pertumbuhan Bank Syariah Mandiri sendiri. Jika dilihat dari total aset per akhir Agustus 2020 aset Bank Syariah Mandiri mencapai Rp12,12 triliun. Pencapaian aset didorong oleh pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK) khususnya tabungan yang bisa secara konsisten tumbuh sebesar 18,06% menjadi sebesar Rp43,69 triliun (mandirisyariah.co.id, 2017).

Bank Syariah Mandiri Kantor Pusat Jakarta selalu melakukan ekspansi bisnis bersamaan dengan peningkatan pelayanan kepada nasabah dalam

berbagai bidang layanan perbankan, baik berupa layanan operasional maupun *e-banking*. Sebagai wujud ekspansi bisnis dari Bank Syariah Mandiri Kantor Pusat Jakarta, maka setiap tahunnya Bank Syariah Mandiri Kantor Pusat Jakarta memberikan target yang lebih tinggi kepada karyawan untuk melampaui pencapaian kinerja ditahun sebelumnya. Untuk mencapai target tersebut, maka diperlukan penerapan strategi SDM yang tepat. Cahyana dan Jati (2017) mengatakan bahwa penerapan strategi SDM yang tepat akan memunculkan kemampuan untuk mendorong proses kreasi SDM yang lebih produktif, inovatif, kreatif dan berkinerja tinggi. Hal ini juga diungkapkan oleh Bagis, dkk. (2019) Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu peran yang utama untuk keberhasilan bisnis.

Sumber daya manusia yang berkompeten akan mempengaruhi keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya (Rosita dan Yuniati, 2016). Hal ini juga diungkapkan oleh Kharis (2015) yang mengatakan bahwa sumber daya manusia menjadi bagian terpenting dalam upaya pencapaian perusahaan. Oleh karena itu perusahaan harus selalu melakukan pengembangan atau pengelolaan SDM yang baik agar karyawan dapat menghadapi dan menyelesaikan tuntutan tugas dengan baik dimasa sekarang atau masa yang akan datang (Susan, 2019).

Salah satu pengelolaan paling penting dalam dunia perbankan adalah kinerja sumber daya manusia (SDM). Sumber daya yang berkualitas antara lain ditunjukkan oleh kinerja dan produktifitas yang tinggi. Kinerja karyawan merupakan perwujudan kerja yang dilakukan oleh karyawan dan menjadi hal

yang penting untuk menunjang kesuksesan perusahaan, sehingga diharapkan karyawan selalu memiliki kinerja yang baik (Sakban, dkk. 2019).

Kinerja karyawan yang baik dapat dipengaruhi oleh budaya organisasi (Amanda dan Budiwibowo, 2017). Budaya organisasi dapat menciptakan motivasi yang luar biasa bagi karyawan perusahaan sehingga dengan budaya organisasi yang baik diharapkan dapat memaksimalkan kinerja karyawan dan mempengaruhi pencapaian perusahaan (Jamaluddin, dkk. 2017). Budaya organisasi berperan sebagai pengikat seluruh komponen organisasi, menentukan identitas, memberikan motivasi, serta dapat dijadikan pedoman bagi anggota organisasi. Peran budaya organisasi adalah sebagai alat untuk menentukan arah organisasi, mengarahkan apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan, serta sebagai alat untuk menghadapi masalah dan peluang dari lingkungan organisasi (Muis, dkk. 2018).

Selain budaya organisasi, ada faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan terhadap perusahaan, yaitu komitmen organisasi. Komitmen organisasi adalah suatu keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota suatu organisasi, rasa ingin berusaha keras sesuai dengan keinginan organisasi, serta keyakinan dan penerimaan terhadap nilai dan tujuan organisasi. Secara singkat komitmen organisasi merupakan sikap loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi akan bekerja dengan senang hati sebagai bentuk pengabdian diri terhadap perusahaan (Bagis, dkk. 2019).

Budaya organisasi dan komitmen karyawan selain dapat mempengaruhi kinerja juga dapat memberi kepuasan karyawan di dalam bekerja (Wagiman dan Sutanto, 2018). Kepuasan kerja merupakan perasaan puas atau tidaknya seorang karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukannya pada suatu perusahaan, dimana hal tersebut mencakup tuntutan pekerjaan, rekan kerja, aturan dan kebijakan organisasi, dimana semua itu terangkum dalam budaya organisasi. Apabila angka kepuasan kinerja karyawan meningkat, maka tingkat kemangkiran dan turn over karyawan dapat ditekan. Sejumlah riset membuktikan bahwa jika karyawan lebih puas dalam bekerja mereka akan berdampak positif terhadap kesehatan fisik dan mental (Harahap dan Tirtayasa, 2020). Dalam beberapa teori maupun kenyataan, membuktikan bahwa kepuasan kerja akan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan (Bagis, dkk. 2019).

Zafar (2018) mengatakan bahwa kepuasan kerja juga penting untuk aktualisasi diri. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja, maka tidak akan pernah mengalami kematangan psikologik melainkan menjadi frustrasi, seperti akan sering melamun, mempunyai semangat rendah, cepat lelah dan bosan, emosi yang tidak stabil dan melakukan kesibukan yang tidak berkaitan dengan pekerjaan. Sedangkan karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja biasanya mempunyai catatan kinerja yang baik, seperti catatan kehadiran yang baik dan berprestasi kerja. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan sebagaimana dilakukan oleh Bagis, dkk. (2019) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian terdahulu tentang budaya organisasi terhadap kinerja karyawan sudah dilakukan oleh Mustika dan Utomo (2013), Jamaluddin, dkk. (2017). Dari hasil penelitiannya bahwa variabel budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan sudah diteliti oleh Bagis, dkk. (2019). Dari hasil Penelitiannya menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dan juga penelitian menurut Noor (2012) mengatakan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan sudah diteliti oleh Taurisa (2012), Indrawati (2013). Dari hasil penelitiannya bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian terdahulu budaya organisasi terhadap kepuasan kerja yang dilakukan oleh Noor (2012), Susetyo, dkk. (2014). Dari hasil penelitiannya menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja sudah diteliti oleh Tielung (2013), Burhan, dkk. (2013). Dari hasil penelitiannya bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Budaya organisasi terhadap kinerja karyawan melalui variabel kepuasan kerja sebagai variabel intervening sudah diteliti oleh Mustika dan Utomo (2013). Dari hasil penelitiannya bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui variabel kepuasan kerja sebagai variabel intervening. Kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan sudah diteliti oleh Bagis, dkk.

(2019), Noor (2012). Dari hasil penelitiannya bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berkaitan dengan beberapa penelitian terdahulu diatas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan melakukan penelitian pengembangan pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Setiawan (2018). Pengaruh gaya kepemimpinan dan komitmen organisasi terhadap disiplin kerja dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. Dalam penelitian ini saya mengembangkan variabel independen dan dependen, yaitu variabel independen gaya kepemimpinan menjadi budaya organisasi dan variabel dependen disiplin kerja menjadi kinerja karyawan. Alasan peneliti mengganti variabel tersebut karena berdasarkan hasil penelitian dari Setiawan (2018) menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan tidak berpengaruh positif terhadap disiplin kerja. Penelitian lain yang sudah dilakukan oleh Hadromi (2017) juga menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan tidak berpengaruh signifikan terhadap disiplin kerja.

Dalam hal ini, peneliti memilih variabel budaya organisasi dan kinerja karyawan karena berpengaruh signifikan. Saya memilih variabel tersebut agar lebih mengetahui fenomena yang benar-benar terjadi di sebuah perusahaan. Dalam penelitian Setiawan (2018) juga memberikan kritik pada penelitiannya, yaitu dengan menambah atau memasukan konstruk variabel lain berupa konstruk eksogen yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja sehingga nilai koefisien determinasinya dapat lebih bervariasi secara signifikan dan mengarahkan ke penelitian pada suatu obyek yang lebih luas dan memiliki banyak karyawan agar mendapatkan hasil yang maksimal.

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam untuk dijadikan penelitian dengan judul **“Pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Pusat Jakarta”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan yang hendak dikaji dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah budaya organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Pusat Jakarta?
2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Pusat Jakarta?
3. Apakah budaya organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja pada Bank Syariah Mandiri Kantor Pusat Jakarta?
4. Apakah komitmen organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja pada Bank Syariah Mandiri Kantor Pusat Jakarta?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Pusat Jakarta?
6. Apakah kepuasan kerja memediasi pengaruh antara budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Pusat Jakarta?
7. Apakah kepuasan kerja memediasi pengaruh antara komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Pusat Jakarta?

### **C. Pembatasan Masalah**

Adapun dalam penelitian ini batasan masalah yang dipilih sebagai berikut:

1. Responden adalah seluruh karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Pusat Jakarta.
2. Variabel yang diteliti budaya organisasi dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.
3. Penelitian dilakukan pada tanggal 18 November sampai dengan 10 Desember 2020.

### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui apakah budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Pusat Jakarta.
- b. Untuk mengetahui apakah komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Pusat Jakarta.
- c. Untuk mengetahui apakah budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada Bank Syariah Mandiri Kantor Pusat Jakarta.
- d. Untuk mengetahui apakah komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada Bank Syariah Mandiri Kantor Pusat Jakarta.

- e. Untuk mengetahui apakah kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Pusat Jakarta.
- f. Untuk mengetahui apakah budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada Bank Syariah Mandiri Kantor Pusat Jakarta.
- g. Untuk mengetahui apakah komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada Bank Syariah Mandiri Kantor Pusat Jakarta.

## 2. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat bagi perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

### a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu:

- 1) Memberikan sumbangan pemikiran bagi pembaharuan pengaruh budaya organisasi dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada perusahaan Bank Syariah Mandiri Kantor Pusat Jakarta.
- 2) Memberikan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pengaruh budaya organisasi dan komitmen

organisasi terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening serta menjadi bahan kajian lebih lanjut.

**b. Manfaat Praktis**

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

**1) Bagi Perusahaan**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan perusahaan dalam mengambil kebijakan kinerja karyawan, budaya organisasi, komitmen organisasi dan kepuasan kerja pada perusahaan.

**2) Bagi Universitas**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat melengkapi kepustakaan dan sebagai sumber referensi penelitian yang akan datang serta sebagai dasar pemikiran khususnya dalam bidang manajemen di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

**3) Bagi Peneliti**

Sebagai bahan masukan dan referensi bagi pihak-pihak yang berkaitan dengan budaya organisasi, komitmen organisasi, kinerja karyawan, kepuasan kerja sebagai variabel intervening dan juga untuk memenuhi persyaratan meraih gelar sarjana manajemen.