

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Suatu perusahaan bertujuan untuk menghasilkan laba sebesar-besarnya dengan memanfaatkan sumber daya yang dimilikinya semaksimal mungkin. Sumber daya perusahaan salah satunya adalah sumber daya manusia. Keberadaan karyawan merupakan elemen penting dalam perusahaan. Dalam memaksimalkan potensi sumber daya manusia agar menghasilkan kinerja yang baik, maka perusahaan harus memperhatikan kesejahteraan dan kepuasan karyawannya.

Sebuah riset yang meneliti tentang kepuasan kerja karyawan di Amerika menunjukkan hasil yang mengkhawatirkan (Gregory, 2012). Hal ini disebabkan oleh karyawan yang tidak senang/tidak menyukai pekerjaannya. Ketidakpuasan karyawan dalam bekerja menyebabkan banyak efek negatif pada perusahaan. Karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya akan cenderung keluar dari pekerjaannya dan akhirnya perusahaan akan melakukan rekrutmen dan menghabiskan waktu serta dana yang dimiliki oleh perusahaan.

Lebih lanjut, sebuah penelitian yang dilakukan oleh Accenture sebuah lembaga konsultasi bisnis dan manajemen asal Amerika Serikat mengeluarkan hasil studi terbaru pada 8 Maret 2012 lalu. Studi ini mempelajari tingkat kepuasan kerja pada karyawan yang menunjukkan bahwa hanya 18 persen dari kelompok responden karyawan di Indonesia yang mengatakan puas dengan kualitas kehidupan serta kebahagiaannya di tempat kerja. Tiga masalah yang paling dikeluhkan adalah keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, besaran gaji dan tunjangan serta ketersediaan jenjang karir.

Kepuasan bekerja didefinisikan sebagai sebagai rasa kebanggaan dan kepuasan batin yang tercapai ketika melakukan pekerjaan tertentu (Saleem, 2015; Wicker, 2010). Merujuk kepada Spector (1997; Saleem, 2015) mengemukakan bahwa pemenuhan pekerjaan adalah apa yang individu rasakan tentang pekerjaannya baik yang mereka sukai maupun yang tidak mereka sukai.

Kepuasan bekerja memiliki beberapa variabel yang dikaitkan dengan variabel organisasi, seperti; perilaku keorganisasian, *turnover* karyawan dan ketidakhadiran

yang mempengaruhi iklim organisasi dan gaya kepemimpinan (Akdola, Buket & F. Sebnem Arikboga, 2015). Dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja dibutuhkan peran pemimpin dalam kegiatan perusahaan. Kepemimpinan merupakan kunci utama dalam manajemen yang memainkan peran penting dalam menentukan kebijakan dan strategi dalam menjaga keberlangsungan perusahaan.

Kepemimpinan memiliki pengaruh yang lebih kuat pada sikap karyawan terhadap pekerjaan mereka. Peran pemimpin dalam organisasi saat ini telah berubah dan keberhasilan organisasi bergantung pada gaya kepemimpinan yang dipraktikkan oleh para pemimpin. Menurut Mintzberg (2010) para pemimpin sejati melibatkan orang lain dengan pertimbangan dan kerendahan hati mereka karena mereka melibatkan diri mereka dalam apa yang sebenarnya mereka lakukan bukan untuk keuntungan individu. (Saleem, 2015).

Berdasarkan paparan di atas, penulis penasaran bagaimana hubungan antara peran kepemimpinan dan kepuasan kerja karyawan. Selain fenomena diatas yaitu hubungan antara peran kepemimpinan dan kepuasan kerja, terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yaitu etos kerja islami. Dalam penelitian Yousef (2001; Rokhman, 2010) menyebutkan bahwa terdapat hubungan positif antara kepuasan kerja dengan etos kerja islami.

Etos kerja islami berorientasi kepada pekerjaan dan pendekatan kerja sebagai kebaikan dalam kehidupan manusia. Etos kerja islami didsari oleh Al-Qur'an dan diajarkan oleh Rasulullah SAW. (Ali, 2005; Rizk, 2008; Rokhman; 2010).

Agar dapat meningkatkan kepuasan kerjakaryawan maka perlu dilakukan pengukuran terhadap etos kerja islami sebagai faktor yang mempengaruhi. Etos kerja islami adalah keselarasan antara nilai-nilai pribadi dan nilai religious individu dengan nilai-nilai organisasi, yang kemudian meningkatkan kepuasan kerja karyawan serta perbaikan kinerja karyawan. Itulah yang menarik bagi penulis untuk mengetahui hubungan antara etos kerja islami dan kepuasan kerja.

Saat ini keberadaan bank syariah di Indonesia masih bisa dikatakan baru. Padahal wacana pendirian bank syariah di dunia internasional sudah ada sejak tahun 1940 tepatnya di Palestina. Namun baru terlaksana pada tahun 1963 di Me Di Indonesia sendiri, inisiatif pendirian Bank Islam Indonesia dimulai pada tahun 1980 melalui diskusi-diskusi. Pada tahun 1990, Majelis Ulama Indonesia (MUI)

membentuk kelompok kerja untuk mendirikan Bank Islam di Indonesia. Pada Agustus 1990, Majelis Ulama Indonesia menyelenggarakan lokakarya bunga bank dan perbankan di Cisarua, Bogor. Hasil dari lokakarya tersebut dibahas lebih mendalam pada Musyawarah Nasional di Jakarta yang menghasilkan amanat bagi pembentukan kelompok kerja pendirian Bank Islam di Indonesia. Sebagai hasilnya, maka pada tanggal 1 November 1991 PT Bank Muamalat Indonesia berdiri. Kemudian pada tanggal 1 Mei 1992 mulai beroperasi.

Krisis moneter yang terjadi di Indonesia pada tahun 1997-1998 berdampak pada banyak sektor, tidak terkecuali sektor industri perbankan nasional. Industri perbankan nasional pun mengalami kondisi yang kritis. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia hingga akhirnya pemerintah membuat UU No. 10 Tahun 1998 yang isinya memperbolehkan Bank Konvensional untuk melakukan dual banking system dimana boleh melayani transaksi perbankan syariah.

Ketahanan bank syariah dalam menghadapi badai ekonomi dapat dibuktikan dari keberhasilan lembaga keuangan syariah yang tetap stabil dan memberikan keuntungan, kenyamanan dan keamanan bagi para nasahabahnya saat badai perekonomian menerpa di tahun 1998 dan 2008. Jika dilihat dari jumlah Bank Umum Syariah di Indonesia dalam rentang tahun 2000-2014 perbankan syariah sudah mengalami pertumbuhan yang pesat. Dari tahun 1992 sampai dengan 1999 hanya ada satu Bank Umum Syariah di Indonesia yaitu Bank Muamalat. Kemudian antara tahun 2000 sampai dengan 2003 berdiri Bank Syariah Mandiri. Selanjutnya antara tahun 2004 sampai dengan 2007 berdiri Bank Syariah Mega. Pada tahun 2008 sampai dengan 2010 berdiri Bank BRI Syariah, Bank Bukopin Syariah dan Bank BNI Syariah. Dan terakhir antara rentang tahun 2010 sampai dengan sekarang sudah berdiri enam bank umum syariah yaitu BJB Syariah, Bank Viktoria Syariah, Bank Panin Syariah, Bank BCA Syariah, Maybank Syariah dan BTPN Syariah.

Awal mula sejarah Bank Umum Syariah BNI didirikan berawal dari Unit Usaha Syariah (UUS) yang didirikan pada tanggal 29 April 2000. Seiring dengan kemajuan dan perkembangannya yang semakin membaik, maka Unit Usaha Syariah BNI berkembang menjadi puluhan cabang dari awal didirikannya hanya lima cabang. Selanjutnya, Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor

12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam *Corporate Plan* UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer. Pada tahun 2009 dibentuklah tim implementasi Bank Umum Syariah yang akan mentransformasikan UUS BNI menjadi PT Bank BNI Syariah. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS).

Pendirian Bank BNI Syariah tidak lepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No 21 Tahun 2008 tentang perbankan Syariah. Dalam rangka menjadi *Universal Banking*, Bank BNI Syariah perlu mengakomodir kebutuhan masyarakat yang ingin menyalurkan uangnya melalui perbankan syariah serta sebagai alternatif dalam menghadapi krisis yang mungkin timbul dikemudian hari, mengingat kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah tidak terkena dampak *spread* seperti yang dialami bank-bank konvensional lainnya.

Di setiap perusahaan pasti memiliki budaya organisasi yang berbeda. Hal ini disebabkan oleh visi, misi dan peranan dari pimpinan (Robbins, Stephen P.; Judge, Timothy A., 2016) Menurut Djajendra (2010) terdapat hubungan antara etos kerja dan budaya organisasi. Etos kerja sangat ditentukan oleh kebijakan, sistem dan nilai kepercayaan yang dianut organisasi. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa etos kerja sendiri merupakan sub dari budaya organisasi.

Bank BNI Syariah sendiri memiliki budaya kerja yang disebut sebagai Amanah dan Jamaah. Budaya kerja BNI Syariah dirumuskan dengan menggali nilai-nilai yang diyakini oleh seluruh insan pegawai sebagai nilai unggul yang dapat mendukung visi, misi dan sasaran perusahaan, yaitu integritas, *sense of business*, fokus pada kualitas, serta kepuasan pelanggan yang tertuang dalam tata nilai Amanah dan Jamaah.

Dalam rangka penyelarasan budaya kerja Amanah dan Jamaah dengan *Corporate Brand* BNI Syariah yakni Hasanah, BNI Syariah melakukan sosialisasi kembali tata nilai Amanah dan Jamaah pada pegawai. Hal ini dilakukan dengan membumikan nilai-nilai Amanah dan Jamaah sebagai standar perilaku seluruh pegawai untuk mewujudkan insan yang hasanah. Adapun pokok-pokok tata nilai Amanah dan Jamaah adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 1
Deskripsi Budaya Kerja di Bank BNI Syariah

Amanah	Jamaah
<ul style="list-style-type: none"> • Jujur dan menepati janji • Bertanggung jawab • Bersemangat untuk menghasilkan karya yang terbaik • Bekerja ikhlas dan mengutamakan niat ibadah • Melayani melebihi harapan 	<ul style="list-style-type: none"> • Peduli dan berani memberi maupun menerima umpan balik yang konstruktif • Membangun sinergi secara professional • Membagi pengetahuan yang bermanfaat • Memahami keterkaitan proses kerja • Memperkuat kepemimpinan yang efektif

Sumber: Diolah dari Laporan Tahunan PT Bank BNI Syariah tahun 2016

Pada tahun 2016, Bank BNI Syariah untuk pertama kalinya melakukan penelitian terkait penerapan budaya kerja yang ‘Amanah dan Jamaah’ pada karyawannya. Hasilnya sebagai berikut:



Sumber: Diolah dari Laporan Tahunan PT Bank BNI Syariah tahun 2016

Gambar 1. 1

Grafik Hasil Survey Penerapan Sikap Amanah dan Jannah di Lingkungan Kerja Periode Tahun 2014-2016

Dari hasil survey yang dilakukan oleh bagian Sumber Daya Insani (SDI) PT Bank BNI Syariah mengemukakan bahwa sebanyak 85% karyawan memandang dengan positif mengenai penerapan sikap amanah dan jannah di lingkungan kerja. Sementara 2,3 persen sangat setuju, 13 persen ragu-ragu dan 0,1 persen sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa karyawan di BNI Syariah sudah memiliki pemahaman yang sangat baik terhadap budaya kerja yang dikembangkan oleh BNI Syariah Pusat.

Kepuasan kerja karyawan pada setiap perusahaan pasti berbeda – beda, ada yang kepuasan kerja karyawannya tinggi ataupun ada yang kepuasan kerja karyawannya rendah. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu kepala satuan kerja Bank BNI Syariah KC Astana Anyar, Pak Rahmat menyebutkan bahwa gambaran secara menyeluruh karyawan di Bank BNI Syariah KC Astana Anyar ini sudah cukup puas, namun masih ada kekurangan yang perlu ditingkatkan kembali, dan belum bisa lebih baik ataupun setara dengan pembandingnya yaitu bank BNI konvensional, walaupun beliau mengatakan bahwa terbentuknya bank BNI Syariah ini baru pada tahun 2010, jadi masih terus berkembang. Selain fenomena kepuasan kerja karyawan bank BNI Syariah KC Astana Anyar, dipilihnya bank BNI Syariah KC Astana Anyar sebagai subjek penelitian mengenai kepuasan kerja adalah karna bank BNI Syariah baru meresmikan budaya kerja amanah dan jannah sehingga implementasi dalam penerapan kerja berupa etos kerja islami masih harus dimaksimalkan lagi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf dan pimpinan di Bank BNI Syariah KC Astana Anyar (Pak Rahmat dan Bu Yusnita) mengenai kepuasan kerja karyawan secara keseluruhan sudah merasa puas. Tiga dari lima staf yang penulis

wawancarai secara acak, menyebutkan bahwa kurang puas terhadap jumlah nominal gaji dan mengenai kesempatan jenjang karir di Bank BNI Syariah. Menurut Pimpinan di Bank BNI Syariah KC Astana Anyar beberapa keluhan staf tersebut dikarenakan masih banyak yang harus diperbaiki mengingat umur bank BNI Syariah masih ‘muda’ di dibandingkan dengan bank BNI konvensional dan masih dalam tahap berkembang.

Dari hasil wawancara tersebut, untuk lebih memahami permasalahan mengenai kepuasan kerja karyawan yang berada di BNI Syariah KC Astana Anyar, maka penulis melakukan pra-penelitian dengan melibatkan 30 responden dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 1. 2

Hasil Pengolahan Data Berdasarkan Kuesioner Pra-Penelitian Terhadap 30 Responden dari Bank BNI Syariah KC Astana Anyar Terkait Kepuasan Kerja Karyawan

No	Indikator	Pertanyaan	Hasil
1	Kepuasan terhadap gaji	Bagaimana tingkat kepuasan anda terhadap gaji yang didapat?	Tinggi : 13,34% Sedang : 66,67% Rendah : 20%
2	Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri	Bagaimana tingkat kepuasan anda terhadap kesesuaian kesempatan kerja sesuai dengan kemampuan anda?	Tinggi : 26,67% Sedang : 43,34% Rendah : 30%
3	Kepuasan terhadap rekan kerja	Bagaimana tingkat kepuasan anda terhadap suasana yang ada dalam kelompok kerja?	Tinggi : 33,34% Sedang : 46,67% Rendah : 20%
4	Kepuasan terhadap kesempatan promosi	Bagaimana tingkat kepuasan anda terhadap promosi untuk naik jabatan ke yang lebih tinggi?	Tinggi : 10 % Sedang : 76,67% Rendah : 13,34%
5	Kepuasan terhadap pengawasan?	Bagaimana tingkat kepuasan anda terhadap pengawasan dari pemimpin kepada anda?	Tinggi : 33,34% Sedang : 43,34% Rendah : 31%

Sumber: Diolah dari hasil penyebaran kuesioner pra penelitian terhadap 30 responden Di Bank BNI Syariah KC Astana Anyar

Tabel diatas dapat menggambarkan kurangnya kepuasan kerja karyawan Bank BNI Syariah. Dari 30 responden menunjukkan bahwa 20% tidak puas dengan gaji yang didapat, 30% karyawan tidak puas dengan kesesuaian kesempatan kerja dengan kemampuan, 20% karyawan tidak puas dengan suasana dalam kelompok kerja yang ada, 13% karyawan tidak puas dengan promosi untuk naik jabatan dan 31% karyawan yang tidak puas dengan pengawasan dari pemimpin. Kesimpulan dari penulis bahwa hasil dari pra penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan kurang puas dengan pekerjaannya.

Berdasarkan uraian tentang fenomena di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Peran Kepemimpinan dan Etos Kerja Islami terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Bank BNI Syariah KC Astana Anyar”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat diketahui permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah masih banyaknya karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang rendah, hal ini dicirikan dari kenaikan tingkat turnover yang tinggi dan hasil dari pra penelitian menunjukkan bahwa karyawan masih memiliki rasa ketidakpuasan dalam bekerja.

Faktor yang mempengaruhi menurunnya kepuasan kerja karyawan salah satunya adalah peran kepemimpinan dan etos kerja islami. Peran kepemimpinan dan etos kerja islami dapat meningkatkan kepuasan kerja itu sendiri ke arah yang lebih tinggi di dunia kerjanya.

Apabila pemimpin memerankan tugas dan kewajibannya dengan tepat serta membangun etos kerja yang sesuai dengan lingkungan kerja dan visi misi organisasi, maka akan berdampak pada pegawainya. Pegawai akan lebih memiliki loyalitas dibandingkan sebelumnya yang berarti pegawai tersebut memiliki kepuasan kerja yang meningkat.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah di atas, dapat diketahui bahwa permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah menurunnya tingkat kepuasan kerja karyawan yang berdampak pada perusahaan yaitu jumlah *turn over* karyawan yang tinggi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja salah satunya adalah peran kepemimpinan dan etos kerja islami. Peran kepemimpinan dan etos kerja islami diharapkan akan meningkatkan rasa loyalitas dan kepuasan kerja di antara para karyawan.

Melihat uraian di atas,

maka penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran peran kepemimpinan di Bank BNI Syariah KC Astana Anyar?
2. Bagaimana gambaran etos kerja islami di Bank BNI Syariah KC Astana Anyar?
3. Bagaimana gambaran kepuasan kerja di Bank BNI Syariah KC Astana Anyar?
4. Bagaimana pengaruh peran kepemimpinan terhadap kepuasan kerja di Bank BNI Syariah KC Astana Anyar?
5. Bagaimana pengaruh etos kerja islami terhadap kepuasan kerja di Bank BNI Syariah KC Astana Anyar?
6. Bagaimana pengaruh peran kepemimpinan dan etos kerja islami terhadap kepuasan kerja di Bank BNI Syariah KC Astana Anyar?

1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun beberapa tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran peran kepemimpinan di Bank BNI Syariah KC Astana Anyar
2. Untuk mengetahui gambaran etos kerja islami di Bank BNI Syariah KC Astana Anyar

3. Untuk mengetahui gambaran kepuasan kerja di Bank BNI Syariah KC Astana Anyar
4. Untuk mengetahui pengaruh peran kepemimpinan terhadap kepuasan kerja di Bank BNI Syariah KC Astana Anyar
5. Untuk mengetahui pengaruh etos kerja islami terhadap kepuasan kerja di Bank BNI Syariah KC Astana Anyar
6. Untuk mengetahui pengaruh peran kepemimpinan dan etos kerja islami terhadap kepuasan kerja di Bank BNI Syariah KC Astana Anyar

1.4.2 Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Teoritis

- a. Sebagai bahan pemahaman teori yang diperoleh penulis selama di bangku kuliah kedalam dunia kerja secara riil.
- b. Sebagai bahan dalam pengkajian mengenai pengaruh peran kepemimpinan dan etos kerja islami terhadap kepuasan kerja

2. Praktis

Penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah serta meningkatkan ilmu pengetahuan dan pemahaman penulis dibidang manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai pengaruh peran kepemimpinan dan etos kerja islami terhadap kepuasan kerja karyawan di Bank BNI Syariah KC Astana Anyar.