

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di-era globalisasi dan digitalisasi, industri perbankan menghadapi tantangan yang semakin kompleks, seperti persaingan yang ketat, perubahan regulasi, serta peningkatan ekspektasi nasabah terhadap layanan yang cepat, aman, dan berkualitas tinggi. Dalam konteks ini, kinerja karyawan menjadi kunci utama dalam menentukan kemampuan bank untuk beradaptasi dan berkembang. Kinerja karyawan tidak hanya mencakup kemampuan teknis dalam menjalankan tugas-tugas perbankan, tetapi juga keterampilan dalam melayani nasabah, memitigasi risiko, serta menjaga reputasi dan kepercayaan terhadap institusi.

Layanan perbankan sangat bergantung pada interaksi antara karyawan dengan nasabah, sehingga profesionalisme dan efektivitas kerja karyawan menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman nasabah yang positif. Kepuasan dan loyalitas nasabah akan meningkat jika layanan yang diberikan cepat, akurat, dan sesuai dengan harapan mereka. Selain itu, karyawan yang berkinerja baik dapat membantu bank mencapai target keuangan, meningkatkan efisiensi operasional, dan memastikan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Dengan demikian, manajemen kinerja karyawan melalui pelatihan, motivasi, dan evaluasi berkelanjutan menjadi krusial dalam mendukung keberhasilan bank di pasar yang dinamis. Bank yang mampu meningkatkan kinerja karyawan secara berkesinambungan akan lebih siap menghadapi tantangan dan meraih posisi kompetitif yang lebih kuat di industri perbankan. (Sasongko, 2021).

Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan suatu organisasi, terutama di industri perbankan yang sangat kompetitif. PT. Bank Aceh Syariah Kota Lhokseumawe (selanjutnya disebut BAS), sebagai lembaga keuangan yang berperan penting dalam perekonomian lokal, kinerja karyawan sangat berpengaruh terhadap pelayanan nasabah dan keberlanjutan bisnis. Roberts & Dowling (2002) menyatakan bahwa persepsi kinerja karyawan dipengaruhi oleh harapan dan standar yang ditetapkan dalam organisasi. Karyawan cenderung mengevaluasi kinerja mereka berdasarkan *Feedback* yang diterima.

Sebagai bank yang telah berubah menjadi Bank Umum Syariah, BAS menuntut karyawannya agar tidak hanya memiliki kompetensi teknis di bidang perbankan dan teknologi digital, tetapi juga harus memahami dan menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam setiap aktivitas pelayanan. Kinerja karyawan menjadi salah satu kunci dalam menentukan keberhasilan bank, karena mereka berperan langsung dalam membentuk kepercayaan di mata masyarakat, terutama bagi karyawan yang berhadapan langsung dengan nasabah seperti *teller* dan *customer service*. Pelayanan yang profesional dan juga ramah menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan serta loyalitas nasabah (Pramuditha, R. 2021).

Dalam industri perbankan yang sangat kompetitif dan dinamis, keberhasilan sebuah bank tidak hanya ditentukan oleh besarnya aset atau jumlah nasabah, tetapi juga oleh sejauh mana masing-masing divisi internal mampu menjalankan fungsinya secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, diperlukan adanya standar kinerja yang jelas dan terukur untuk setiap divisi, guna memastikan bahwa seluruh unit kerja bergerak secara selaras menuju tujuan strategis perusahaan. Setiap divisi

dalam struktur organisasi bank, seperti divisi kredit, dana, operasional, treasury, kepatuhan, teknologi informasi, sumber daya manusia, hingga pemasaran dan pengembangan produk, memiliki tugas dan tanggung jawab yang spesifik. Untuk itu, masing-masing memerlukan indikator kinerja utama (Key Performance Indicators/KPI) yang sesuai dengan karakteristik dan beban kerjanya. Misalnya, divisi kredit akan dinilai berdasarkan rasio kredit bermasalah (Non-Performing Loan), kecepatan proses persetujuan, dan kolektibilitas pinjaman. Sementara itu, divisi dana akan lebih fokus pada peningkatan dana pihak ketiga serta efisiensi biaya dana. Standar kinerja ini tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi, tetapi juga menjadi dasar dalam penyusunan strategi, peningkatan kualitas layanan, serta manajemen risiko. Dengan penerapan standar kinerja yang sistematis dan konsisten pada masing-masing divisi, bank dapat menjaga stabilitas operasional, meningkatkan profitabilitas, dan membangun kepercayaan publik dalam jangka panjang.

Hal ini membuat BAS secara aktif mendorong peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan, baik dalam aspek teknis maupun *soft skills* dapat mencerminkan bagaimana komitmen manajemen dalam menciptakan budaya kerja yang adaptif, inovatif, dan berorientasi pada kinerja. Akan tetapi, karyawan juga menghadapi berbagai tantangan, seperti tekanan pencapaian target, adaptasi terhadap perkembangan teknologi digital, serta penyesuaian terhadap kebijakan dan regulasi dari otoritas keuangan. Dalam konteks ini, motivasi kerja, kepemimpinan yang efektif, serta lingkungan kerja yang mendukung menjadi faktor penting yang mempengaruhi kinerja karyawan secara keseluruhan.

Kinerja karyawan BAS tidak hanya berdampak pada hasil kerja individu, tetapi juga pada pencapaian tujuan organisasi secara lebih luas. Dengan manajemen kinerja yang baik, sistem yang adil, serta penerapan nilai-nilai lokal yang selaras dengan prinsip syariah, seharusnya BAS mampu menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan harmonis. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai tantangan yang dapat memengaruhi kualitas kinerja karyawan, seperti keterbatasan dalam penguasaan teknologi informasi, beban kerja yang tinggi, ketimpangan dalam sistem *reward*, serta adanya pengaruh faktor-faktor eksternal seperti politik lokal dalam pengambilan kebijakan manajerial. Fenomena-fenomena tersebut menjadi penting untuk diteliti lebih lanjut, guna memahami sejauh mana peran kinerja karyawan berkontribusi terhadap keberhasilan operasional dan pertumbuhan BAS sebagai lembaga keuangan syariah di Kota Lhokseumawe.

Analisis ini tidak hanya berkaitan dengan penilaian individu terhadap tugas yang mereka lakukan, tetapi juga mencakup bagaimana mereka melihat dukungan dari manajemen, budaya organisasi, serta faktor eksternal yang mempengaruhi lingkungan kerja. Pemahaman yang lebih baik mengenai analisis kinerja karyawan BAS diharapkan dapat membantu manajemen dalam merumuskan strategi pengembangan sumber daya manusia yang lebih efektif, meningkatkan kinerja secara keseluruhan, dan memberikan layanan yang lebih baik kepada nasabah. Analisis kinerja karyawan tersebut disinyalir juga dipengaruhi oleh bidang dan jabatan yang mereka tempati.

Penelitian ini lebih lanjut mengkaji analisis kinerja karyawan yang ditinjau dari aspek *Feedback* yang mereka terima dalam mendukung efektivitas layanan dan pencapaian tujuan organisasi di BAS, serta menganalisis faktor-faktor yang

memengaruhi kinerja tersebut secara lebih mendalam. Dengan demikian penulis tertarik melakukan penelitian ini dengan tema “**Analisis Kinerja Karyawan Bank Aceh Syariah Kota Lhokseumawe Berdasarkan *Feedback* Yang Mereka Terima**“

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas , maka rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja karyawan BAS Kota Lhokseumawe ditinjau dari *Feedback* yang mereka terima?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja karyawan tersebut sehingga *Feedback* yang mereka terima berbeda-beda?

1.3 Fokus penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah di tetapkan di atas maka yang menjadi fokus penilitian penulis adalah:

1. Kinerja karyawan BAS ditinjau dari aspek *Feedback* nya berupa *reward* yang mereka terima.
2. Faktor-faktor internal dan eksternal yang memengaruhi kinerja karyawan.

1.4 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan dan memahami kinerja karyawan Bank Aceh Syariah Kota Lhokseumawe yang mendapatkan *Feedback* yang berbeda-beda

2. Mengidentifikasi dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan

1.5 Manfaat penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian diatas, maka hasil penelitian adalah:

1. Bagi PT Bank Aceh: menjadi masukan untuk meningkatkan kinerja karyawan dan mencapai tujuan organisasi
2. Bagi akademik: penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan teori baru mengenai Analisis Kinerja Karyawan pada perusahaan perbankan dan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan akademik keilmuan Program Studi Administrasi Bisnis.
3. Bagi peneliti selanjutnya : Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan referensi bagi penelitian selanjutnya.