

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam sebuah organisasi perbankan, dituntut untuk memiliki sumber daya manusia (SDM) yang berkinerja tinggi. Kinerja karyawan menjadi indikator penting bagi keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan strategisnya. Kinerja karyawan merupakan salah satu konsep utama dalam bidang manajemen sumber daya manusia (SDM) yang memiliki peranan penting terhadap keberhasilan suatu organisasi (Hoar et al., 2021). Kinerja mencerminkan sejauh mana seorang individu mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif sesuai dengan standar, target, dan prosedur yang telah ditetapkan.

Secara umum, kinerja karyawan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya secara efektif dan efisien. Kinerja menggambarkan kemampuan seorang karyawan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, baik dari segi kualitas, kuantitas, maupun ketepatan waktu (Mutiarra et al., 2024). Jika kinerja karyawan menurun, maka hal tersebut dapat berdampak pada meningkatnya beban kerja rekan kerja, munculnya kesalahan dalam pelaksanaan tugas, serta menurunnya citra dan produktivitas organisasi.

Dalam konteks organisasi modern, kinerja tidak hanya dipahami sebagai hasil akhir pekerjaan, tetapi juga sebagai indikator efektivitas dan efisiensi karyawan dalam mencapai tujuan organisasi. Menurut Robbins & Judge (2024), kinerja merupakan total nilai kontribusi seorang pekerja terhadap organisasi melalui

perilaku yang ditunjukkannya selama periode waktu tertentu. Kinerja mencakup penyelesaian tugas utama (*task performance*), komunikasi yang efektif, inisiatif, usaha, ketekunan, serta dukungan terhadap rekan kerja. Kinerja merupakan variabel penting yang menentukan efektivitas organisasi.

Kinerja karyawan menjadi indikator penting dalam menentukan tingkat keberhasilan organisasi, terutama dalam sektor perbankan yang menuntut profesionalitas, ketelitian, dan kualitas pelayanan yang tinggi. Dalam konteks Bank Aceh Syariah, kinerja karyawan berperan besar dalam menjaga kualitas layanan dan kepercayaan nasabah. Karyawan dengan kinerja tinggi mampu memberikan kontribusi nyata terhadap pencapaian target operasional, peningkatan efisiensi kerja, serta penguatan citra positif bank di masyarakat (Fitri & Pancor, 2024).

Dalam konteks dunia perbankan, seperti pada Bank Aceh Syariah Cabang Idi, kinerja karyawan memiliki peran yang sangat vital dalam menjaga kelancaran aktivitas operasional dan pelayanan kepada nasabah. Tingginya kinerja karyawan akan berdampak positif terhadap kepuasan nasabah, efisiensi proses transaksi, dan keandalan pelayanan yang diberikan (Oktavia, 2022). Sebaliknya, apabila kinerja karyawan menurun akibat faktor seperti kurangnya disiplin, ketidakseimbangan beban kerja, atau lemahnya sistem kerja, maka hal ini dapat menimbulkan hambatan dalam pencapaian target serta menurunkan tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank. Oleh karena itu, manajemen perlu memberikan perhatian serius terhadap faktor-faktor yang dapat meningkatkan kinerja agar produktivitas dan profesionalisme karyawan dapat terus terjaga.

Salah satu faktor utama yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kompetensi. Menurut Kristanti & Hariyanti (2024), menjelaskan bahwa kompetensi merupakan kapasitas individu yang terbentuk melalui proses belajar, pengalaman, serta pengembangan diri yang berkesinambungan. Kompetensi mencakup kemampuan teknis (*hard skills*) dan kemampuan nonteknis (*soft skills*) seperti komunikasi, kepemimpinan, kerjasama, serta kemampuan berpikir kritis yang semuanya berkontribusi terhadap efektivitas kerja seseorang dalam organisasi.

Kompetensi merujuk pada kemampuan teknis, pengetahuan, keterampilan, serta sikap yang diperlukan seorang karyawan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif. Bila kompetensi karyawan tinggi, maka kemampuan mereka untuk menghadapi tantangan pekerjaan meningkat dan hasil kerja akan lebih maksimal. Sebaliknya, kompetensi yang kurang dapat menyebabkan kesalahan kerja, penurunan produktivitas, dan ketidakmampuan dalam mencapai target organisasi. Menurut Pricilla & Octaviani (2020), bahwa semakin baik kompetensi karyawan maka semakin meningkat kinerja mereka secara signifikan.

Dalam konteks perbankan seperti Bank Aceh Syariah Cabang Idi, kompetensi karyawan memiliki peran sangat penting karena operasional bank tidak hanya memerlukan kecepatan dan keakuratan layanan, melainkan juga pemahaman prosedur syariah, regulasi perbankan, serta kemampuan interpersonal dalam melayani nasabah. Karyawan yang kompeten akan mampu menyelesaikan transaksi dengan benar, memberikan solusi secara profesional, dan menjaga kepuasan nasabah. Untuk itu, manajemen Bank Aceh Syariah Cabang Idi perlu memastikan

adanya pelatihan, pengembangan kompetensi, serta sistem evaluasi kompetensi agar setiap karyawan dapat mempertahankan dan meningkatkan performanya secara berkelanjutan.

Faktor lainnya dalam meningkatnya kinerja karyawan adalah kerjasama tim. Kerjasama tim merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kinerja karyawan dalam sebuah organisasi. Menurut Habali et al., (2024), kerjasama tim dapat didefinisikan sebagai proses dinamis di mana individu dengan keahlian, tanggung jawab, dan latar belakang berbeda bekerja bersama secara terkoordinasi untuk mencapai tujuan yang sama. Kerjasama tim memungkinkan individu dalam organisasi untuk saling mendukung, berbagi tanggung jawab, dan menggabungkan keahlian masing-masing agar tugas selesai dengan lebih cepat dan hasilnya lebih berkualitas. Ketika tim bekerja dengan sinergi, komunikasi antar anggota berjalan baik, konflik cepat diselesaikan, dan setiap individu merasa didukung hal ini mendorong produktivitas, akurasi, dan inovasi. Sebaliknya, kurangnya kerjasama tim bisa menyebabkan redundansi, kesalahan pekerjaan, serta waktu kerja yang terbuang karena miskomunikasi atau tugas yang tumpang tindih.

Menurut Fathin & Raharjo (2023), bahwa kualitas kerjasama tim ditentukan oleh tiga elemen utama, yaitu kekompakan tim, pembagian kontribusi yang seimbang antaranggota, dan tingkat usaha kolektif tim dalam mencapai tujuan. Ketiga faktor ini saling berhubungan erat dalam membentuk efektivitas kerja tim. Kekompakan menciptakan rasa memiliki dan kepercayaan di antara anggota, pembagian kontribusi memastikan setiap individu berperan aktif, sementara tingkat usaha yang tinggi mendorong pencapaian hasil kerja yang maksimal. Penelitian

mereka menunjukkan bahwa organisasi yang menumbuhkan semangat kolaboratif dan komunikasi terbuka dalam tim cenderung memiliki kinerja karyawan yang lebih baik. Sementara itu, Menurut Silaen (2025), kerjasama tim yang efektif ditandai oleh adanya komunikasi terbuka, kepemimpinan yang mendukung, kepercayaan antaranggota, kejelasan peran dan tanggung jawab, serta lingkungan kerja yang kondusif. Faktor-faktor tersebut menjadi kunci dalam meningkatkan efektivitas tim, karena melalui interaksi yang sehat dan koordinasi yang baik, tim mampu menghasilkan kinerja yang optimal.

Dalam konteks perbankan seperti Bank Aceh Syariah Cabang Idi, kerjasama tim menjadi sangat krusial karena operasional bank melibatkan berbagai unit (*front office* dan *back office*) yang harus saling mendukung agar layanan nasabah berjalan lancar dan aman. Sebagai contoh, penelitian Kusumaningrum et al., (2023), menunjukkan bahwa dukungan *teamwork* secara signifikan mempengaruhi kinerja karyawan pada sektor perbankan. Artikel ini relevan karena objeknya karyawan bank, dan hasilnya menguatkan bahwa peningkatan kerjasama tim dapat meningkatkan kinerja dalam lingkungan bank.

Faktor lain yang tak kalah penting dalam mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi kerja. Motivasi kerja merupakan kekuatan internal maupun eksternal yang mendorong individu untuk bertindak dalam mencapai tujuan tertentu. Menurut Robbins & Judge (2024), motivasi kerja adalah proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan usaha individu dalam mencapai tujuan tertentu, terutama tujuan organisasi. Unsur motivasi meliputi seberapa besar usaha (*intensity*), arah usaha yang selaras dengan tujuan organisasi (*direction*), dan

lamanya individu mempertahankan usahanya (*persistence*). Karyawan yang memiliki motivasi tinggi cenderung menunjukkan semangat kerja, tanggung jawab, dan komitmen yang lebih besar terhadap tugasnya. Dalam konteks organisasi perbankan, motivasi menjadi aspek penting karena dapat meningkatkan produktivitas, disiplin, serta loyalitas terhadap lembaga tempat mereka bekerja.

Menurut Triswanto & Yunita (2021), motivasi kerja terbagi menjadi dua jenis utama, yaitu motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. Motivasi intrinsik bersumber dari dalam diri individu, seperti rasa tanggung jawab, kebanggaan terhadap pekerjaan, serta keinginan untuk mengembangkan diri. Sementara itu, motivasi ekstrinsik berasal dari faktor eksternal seperti gaji, tunjangan, bonus, dan penghargaan dari atasan. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa motivasi intrinsik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan, sedangkan motivasi ekstrinsik berperan penting dalam memperkuat dorongan kerja jika disertai sistem penghargaan yang adil dan transparan.

Dalam konteks Bank Aceh Syariah Cabang Idi, motivasi kerja memiliki peran yang sangat krusial karena lingkungan kerja perbankan menuntut profesionalisme, ketelitian, serta pelayanan yang optimal kepada nasabah (Putri Meliana Santoso & Mochammad Isa Anshori, 2024). Karyawan yang memiliki motivasi tinggi akan lebih disiplin, bertanggung jawab, dan berupaya menjaga reputasi lembaga melalui pelayanan yang cepat, sopan, dan sesuai dengan nilai-nilai syariah yang diterapkan oleh Bank Aceh. Oleh karena itu, manajemen perlu memperhatikan strategi peningkatan motivasi, seperti pemberian penghargaan bagi karyawan berprestasi, menciptakan peluang pengembangan karier, serta

memperkuat budaya kerja yang berbasis penghargaan dan partisipasi aktif (Asmawiyah, 2021).

Dengan demikian, motivasi kerja berperan sebagai kekuatan pendorong utama dalam meningkatkan kinerja karyawan. Baik motivasi intrinsik maupun ekstrinsik berkontribusi terhadap pencapaian hasil kerja yang optimal dan berkelanjutan. Organisasi yang mampu menciptakan sistem motivasi yang seimbang antara penghargaan materi dan pengakuan non-materi akan lebih mudah membangun tenaga kerja yang produktif, berkomitmen, dan selaras dengan tujuan perusahaan (Utami et al., 2022). Dalam jangka panjang, motivasi yang kuat tidak hanya berdampak pada peningkatan kinerja individu, tetapi juga memperkuat daya saing dan citra positif Bank Aceh Syariah sebagai lembaga keuangan syariah yang profesional, kompetitif, dan berorientasi pada pelayanan prima.

Fenomena yang terjadi pada Bank Aceh Syariah Cabang Idi menunjukkan bahwa masih terdapat tantangan dalam menjaga konsistensi kinerja karyawan, terutama dalam hal pelayanan kepada nasabah dan pencapaian target operasional. Berdasarkan hasil observasi awal dan informasi dari beberapa laporan internal, terlihat bahwa sebagian karyawan belum menunjukkan performa kerja yang maksimal, terutama dalam aspek ketepatan waktu pelayanan, pemahaman produk berbasis prinsip syariah, serta kemampuan mengoperasikan sistem digital perbankan secara efisien. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan kompetensi antara karyawan yang telah berpengalaman dengan karyawan baru yang belum sepenuhnya memahami sistem dan prosedur kerja berbasis syariah.

Selain itu, tingkat kerjasama tim di beberapa unit kerja juga belum optimal. Masih ditemukan kasus kurangnya koordinasi antara bagian *front office* (seperti teller dan customer service) dengan bagian *back office* (seperti pembiayaan dan administrasi), sehingga menyebabkan keterlambatan dalam proses pelayanan atau penyelesaian dokumen nasabah. Beberapa karyawan juga mengeluhkan komunikasi internal yang kurang terbuka, terutama dalam penyampaian instruksi atau pembagian beban kerja. Fenomena ini mengindikasikan bahwa budaya kerja kolaboratif di lingkungan Bank Aceh Syariah Cabang Idi perlu diperkuat agar seluruh karyawan dapat bekerja secara sinergis dalam mencapai target organisasi.

Dari sisi motivasi kerja, sebagian karyawan menunjukkan penurunan semangat kerja yang ditandai dengan menurunnya inisiatif dan partisipasi dalam kegiatan lembaga. Beberapa karyawan merasa bahwa sistem penghargaan dan penilaian kinerja belum sepenuhnya mencerminkan kontribusi nyata yang mereka berikan. Selain itu, faktor lingkungan kerja seperti rutinitas yang monoton, tekanan target, dan terbatasnya kesempatan pengembangan karier juga turut memengaruhi tingkat motivasi individu. Hal ini berdampak pada berkurangnya antusiasme dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah dan berpotensi menurunkan produktivitas kerja.

Berdasarkan uraian diatas beberapa karyawan mungkin memiliki kompetensi teknis yang memadai, namun belum menunjukkan performa maksimal akibat kurangnya kolaborasi dan dukungan tim. Di sisi lain, sebagian karyawan menunjukkan penurunan motivasi kerja karena faktor lingkungan atau kurangnya penghargaan non-materi. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja tidak

dapat dicapai hanya melalui pelatihan kompetensi semata, tetapi juga memerlukan sinergi *teamwork* dan motivasi yang kuat.

Permasalahan utama yang menjadi fokus penelitian ini adalah sejauh mana kompetensi, kerjasama tim, dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bank Aceh Syariah Cabang Idi. Dengan memahami hubungan ini, diharapkan manajemen dapat menentukan strategi SDM yang lebih efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan secara menyeluruh pada Bank Aceh Syariah Cabang Idi.

Namun demikian, hasil telaah dari berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa sebagian besar studi hanya meneliti hubungan antara dua variabel independen (misalnya kompetensi dan motivasi kerja, atau kerjasama tim dan kinerja karyawan) tanpa menguji pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap kinerja karyawan. Selain itu, sebagian besar penelitian terdahulu berfokus pada lembaga keuangan syariah secara umum, bukan pada konteks Bank Aceh Syariah Cabang Idi yang memiliki karakteristik sosial budaya kerja khas Aceh serta nilai-nilai Islami yang kuat. Dengan kata lain, masih terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) dalam memahami bagaimana kombinasi kompetensi, kerjasama tim, dan motivasi kerja secara bersama-sama memengaruhi kinerja karyawan, khususnya dalam konteks lembaga keuangan syariah seperti Bank Aceh Syariah Cabang Idi.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan di atas, terlihat jelas bahwa kompetensi, kerjasama tim, dan motivasi kerja memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Bank Aceh Syariah Cabang Idi. Ketiga

faktor tersebut saling berkaitan dan menjadi penentu dalam mencapai kinerja yang optimal serta mendukung efektivitas kerja karyawan pada Bank Aceh Syariah Cabang Idi dalam organisasi. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengangkat judul skripsi yaitu **“Pengaruh Kompetensi, Kerjasama Tim, dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Aceh Syariah Cabang Idi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bank Aceh Syariah Cabang Idi?
2. Apakah kerjasama tim berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bank Aceh Syariah Cabang Idi?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bank Aceh Syariah Cabang Idi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada Bank Aceh Syariah Cabang Idi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kerjasama tim terhadap kinerja karyawan pada Bank Aceh Syariah Cabang Idi.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank Aceh Syariah Cabang Idi.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian ini serta perumusan masalah dan tujuan penelitian maka manfaat penelitian ini yaitu:

1.4.1 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pihak Bank Aceh Syariah Cabang Idi dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui pengelolaan yang lebih baik terhadap kompetensi, kerjasama tim, dan motivasi kerja. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi manajemen dalam merancang strategi pengembangan sumber daya manusia, seperti program pelatihan, peningkatan komunikasi tim, serta pemberian motivasi yang tepat, sehingga kinerja karyawan dapat meningkat secara optimal dan berkelanjutan serta mampu mendukung pencapaian tujuan organisasi.

1.4.2 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur dan referensi ilmiah mengenai hubungan antara kompetensi, kerjasama tim, motivasi kerja, dan kinerja karyawan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan kajian lebih mendalam mengenai variabel-variabel yang berkaitan dengan peningkatan kinerja sumber daya manusia, khususnya dalam konteks organisasi perbankan syariah, serta dapat menjadi dasar pengembangan teori dan model penelitian yang relevan di masa yang akan datang.