

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perbankan memiliki peran yang amat penting dalam sistem perekonomian suatu negara, perbankan juga merupakan komponen pendukung perekonomian suatu negara, tujuan dari pertumbuhan ekonomi tentu menyangkut kesejahteraan masyarakat namun tugas untuk meningkatkan kesejahteraan bukan hanya menjadi tugas pemerintah namun juga tugas masyarakat (Cahyono, 2017). Sistem perbankan sendiri pada dasarnya dibagi menjadi dua yaitu perbankan konvensional dan perbankan syariah. Perbankan konvensional dalam melakukan operasionalnya menggunakan sistem bunga sedangkan sistem perbankan syariah merupakan sistem perbankan yang menggunakan prinsip bagi hasil dalam pembagian profit yang berlandaskan syariah islam. perbedaan bank konvensional dan bank syariah terletak pada sistem dan landasan yang dianut oleh masing-masing bank, perbankan syariah memegang prinsip syariah dimana AlQur'an dan Hadits sebagai pondasi utama, prinsip-prinsip syariah tersebut bertujuan untuk mendasari sistem perekonomian kaum muslimin.

Sumber daya manusia (SDM) mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi, sangat berperan dalam membantu mencapai tujuan perusahaan. Sumber daya manusia adalah aset berharga bagi perusahaan atau kelompok mana pun, yang terdiri dari orang-orang yang telah mencurahkan waktu, semangat, kreativitas, dan upaya mereka untuk suatu organisasi. hasil yang dicapai oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi berdasarkan pelatihan. Sesi pelatihan dianggap dapat meningkatkan kinerja pekerjaan karyawan, mengurangi absensi dan pergantian, dan meningkatkan pengambilan

keputusan kerja. Pelatihan meningkatkan kinerja kerja saat ini dan masa depan, jadi sangat penting untuk karyawan baru dan lama. Menemukan cara terbaik untuk meningkatkan produktivitas karyawan agar mereka dapat melakukan pekerjaan mereka dengan jujur dan penuh dedikasi adalah tujuan utama kepemimpinan organisasi (Arrofi dkk, 2023). Sumber daya manusia perlu dikembangkan supaya menjadi terampil, berpengetahuan, dan berperilaku yang dapat diandalkan dan juga dapat menghasilkan kinerja yang baik.

Perkembangan saat ini memberikan dampak yang signifikan terhadap kebutuhan sumber daya (SDM) pada perusahaan, oleh karena itu organisasi harus memperhatikan perkembangan tersebut dan merancang strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan menyelaraskan dengan kebutuhan perusahaan. Saat ini, standar hidup telah meningkat secara signifikan, Dengan demikian penting untuk memahami bahwa pengembangan sumber daya manusia (SDM) adalah kunci keberhasilan organisasi di era modern yang dinamis dan kompetitif (Irawan, dkk 2024).

Karyawan memainkan peran penting dalam menghubungkan berbagai kesuksesan suatu perusahaan. Mereka sangat penting dalam mencapai visi dan target yang ditetapkan oleh perusahaan. Untuk mencapai tujuan tersebut, perusahaan memerlukan kinerja kerja yang tekun dari para karyawannya. Seorang karyawan akan melakukan yang terbaik ketika mereka memiliki keterampilan dan skill yang diperlukan oleh perusahaan sesuai dengan tugas karyawan di dalam perusahaan dan memiliki akses terhadap sumber daya yang memadai untuk mencapai hasil kerja yang baik (Ritonga & Syafrizaldi, 2019).

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan di sebuah perusahaan adalah pelatihan kerja. (Sultan dkk, 2012) dalam (Pramesti dkk 2022) menunjukkan bahwa pelatihan merupakan elemen utama atau kunci untuk meningkatkan kinerja, karyawan yang dapat meningkatkan tingkat kompetensi individu dan organisasi. pelatihan adalah kegiatan pembelajaran untuk memperbaiki kinerja karyawan yang dibekali dengan pengetahuan dan keterampilan sehingga karyawan akan mampu membantu mencapai tujuan perusahaan yang diinginkan (Qoyum, 2021).

Dari pembahasan tersebut pelatihan kerja dapat disimpulkan sebagai suatu proses pembelajaran terarah dan berkelanjutan yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan, serta pengetahuan karyawan agar mampu melaksanakan tugasnya secara lebih efektif dan efisien. Pelatihan kerja tidak hanya berfokus pada peningkatan kompetensi individu, tetapi juga berperan penting dalam memperkuat kinerja organisasi secara keseluruhan. Melalui pelatihan, karyawan dapat mengembangkan potensi diri, memperdalam pemahaman terhadap bidang pekerjaannya, serta menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan perusahaan. Dengan demikian, pelatihan kerja menjadi elemen strategis dalam membentuk sumber daya manusia yang profesional, produktif, dan mampu berkontribusi terhadap kemajuan serta daya saing perusahaan.

Selain pelatihan, disiplin kerja juga merupakan hal penting yang harus dimiliki oleh karyawan agar bisa meningkatkan kinerjanya. Meski demikian, kualitas etos kerja dan disiplin kerja karyawan di Indonesia secara umum masih tergolong rendah, hal ini disebabkan oleh banyaknya masalah yang dihadapi para

karyawan. Untuk meningkatkan kedisiplinan, perusahaan sebenarnya sudah memberlakukan berbagai aturan terkait disiplin kerja agar dapat meningkatkan kinerja karyawan, yang merupakan bagian utama dalam menjalankan operasional perusahaan (Madyatama, 2021). Disiplin terbaik adalah disiplin diri sendiri. Cenderungnya orang biasa adalah melaksanakan tugas yang harus dilakukan dan memenuhi aturan yang berlaku. Pada suatu saat, seseorang akan memahami apa yang diharapkan darinya, yaitu selalu menjalankan tugas secara efektif dan efisien dengan sukacita. Kini banyak orang menyadari bahwa disiplin bisa menjadi cara untuk meningkatkan diri dari rasa malas. Dengan kepemimpinan yang baik, seorang pemimpin bisa melakukan banyak hal untuk menciptakan suasana kerja yang mendukung penerapan disiplin sebagai hal yang wajar, karena para karyawan akan menerima dan mematuhi peraturan serta kebijakan sebagai bentuk perlindungan bagi kesuksesan pekerjaan dan kesejahteraan pribadi mereka.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja merupakan faktor penting yang berpengaruh langsung terhadap peningkatan kinerja karyawan dan keberhasilan operasional perusahaan. Disiplin tidak hanya sebatas kepatuhan terhadap aturan, tetapi juga mencerminkan tanggung jawab dan komitmen individu dalam menjalankan tugas secara efektif dan efisien. Disiplin yang paling baik adalah disiplin yang tumbuh dari kesadaran diri sendiri, karena mendorong karyawan untuk bekerja dengan penuh tanggung jawab tanpa harus diawasi secara ketat. kurangnya disiplin kerja di Bank Sumut Syariah juga tampak dari kebiasaan sebagian karyawan yang sering datang terlambat dan tidak hadir tepat waktu, yang pada akhirnya turut memengaruhi kualitas kinerja secara keseluruhan. Selain itu, peran kepemimpinan yang baik sangat dibutuhkan untuk

menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, di mana penerapan disiplin menjadi kebiasaan yang wajar dan diterima secara positif oleh seluruh karyawan. Dengan demikian, disiplin kerja yang baik akan membentuk budaya kerja yang produktif, meningkatkan etos kerja, serta mendukung tercapainya tujuan dan kesejahteraan bersama dalam organisasi.

Kinerja karyawan didefinisikan sebagai proses tingkah laku individu dalam melakukan pekerjaan yang menghasilkan produk atau gagasan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, penilaian kinerja diperlukan untuk memenuhi tujuan yang diinginkan perusahaan dan karyawan. Ada komponen yang harus dipenuhi dalam penilaian kerja. Sumber daya manusia adalah komponen penting dari kinerja yang mempengaruhi operasi suatu organisasi (Rivaldo, 2022). Kinerja karyawan adalah suatu kemampuan atau hasil yang telah dilakukan karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam menyelesaikan target yang diminta oleh perusahaan tepat pada waktunya dan tidak melampaui batas yang telah ditentukan oleh perusahaan (Oktaviani dan Irmayanti, 2021).

Penelitian ini membahas tentang pengaruh pelatihan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Objek penelitian dilakukan pada Bank Sumut Syariah Kota Sibolga, yang bergerak di bidang perbankan syariah dan berfokus pada kegiatan penghimpunan serta penyaluran dana sesuai dengan prinsip syariah. Bank ini beralamat di Jalan Sisingamangaraja No. 8, Pancuran Gerobak, Sibolga Kota, Kota Sibolga, Sumatera Utara. Dalam pelaksanaannya, Bank Sumut Syariah masih menghadapi beberapa permasalahan terkait kinerja karyawan. Salah satu faktor yang diduga menjadi penyebabnya adalah program pelatihan kerja yang

belum berjalan secara efektif. Meskipun pelatihan kerja di Bank Sumut dilaksanakan hanya satu kali dalam setahun, frekuensi yang terbatas ini membuat materi pelatihan kurang optimal dalam membekali karyawan baru. Akibatnya, mereka masih mengalami kebingungan dalam memahami tugas dan tanggung jawab pada masa awal bekerja. Pelatihan yang jarang dilakukan juga berdampak pada rendahnya penyegaran kompetensi bagi karyawan lama, sehingga kemampuan mereka dalam beradaptasi dengan perubahan prosedur kerja menjadi kurang maksimal.

Berdasarkan hasil yang diperoleh waktu peneliti melakukan wawancara langsung pada tanggal 17 November 2025 bersama Bapak M. Idris selaku Pemimpin Cabang Syariah, diketahui bahwa kondisi tersebut memang menjadi salah satu kendala yang dihadapi dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan. Selain itu, kurangnya disiplin kerja juga tampak dari kebiasaan sebagian karyawan yang sering datang terlambat dan tidak hadir tepat waktu, yang pada akhirnya turut memengaruhi kualitas kinerja secara keseluruhan. Adapun jumlah karyawan yang bekerja di Bank Sumut Syariah, Kota Sibolga dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Karyawan

No	Bagian Pekerjaan	Jumlah
1	Pimpinan Cabang	1 orang
2	Wakil Pimpinan	1 orang
3	Pimpinan Seksi	4 orang
4	Back Office	4 orang
5	Account Officer	4 orang
6	Administrasi	4 orang
7	Customer Service	4 orang
8	Teller	3 orang
9	Office Boy	4 orang
10	Driver	5 orang
11	Satpam	6 orang
Total		40 orang

Sumber : data diolah penulis 21 November 2025

Pelatihan yang didapatkan karyawan yang bekerja di Bank Sumut Syariah, menurut narasumber wawancara yaitu Kak Nova selaku karyawan Bank Sumut pada tanggal 16 April 2025, meliputi pelatihan kerja terkait sistem pembiayaan serta pengenalan produk-produk terbaru yang ditawarkan oleh bank. Dalam pelatihan tersebut, peserta diberikan pemahaman mengenai mekanisme pembiayaan berbasis syariah, seperti prinsip bagi hasil, akad yang digunakan, serta prosedur dalam proses pengajuan hingga pencairan pembiayaan. Materi ini menjadi hal yang penting karena berkaitan langsung dengan tugas karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sesuai dengan prinsip-prinsip perbankan syariah.

Selain itu, pelatihan yang didapatkan karyawan yang bekerja di Bank Sumut Syariah juga mencakup pengenalan produk-produk terbaru, baik yang berkaitan dengan pembiayaan maupun produk penghimpunan dana. Karyawan dibekali dengan pengetahuan mengenai karakteristik, manfaat, serta keunggulan dari masing-masing produk, sehingga mereka dapat menjelaskan informasi tersebut dengan jelas kepada nasabah. Dalam beberapa sesi, pelatihan juga disertai dengan contoh kasus atau simulasi sederhana agar karyawan lebih mudah memahami penerapan materi dalam situasi kerja sehari-hari.

Dengan adanya pelatihan yang diberikan kepada karyawan Bank Sumut Syariah, diharapkan karyawan mampu meningkatkan pemahaman serta keterampilan dalam menjalankan tugasnya. Namun, pelaksanaan pelatihan yang masih terbatas membuat hasil yang diperoleh belum sepenuhnya optimal, terutama bagi karyawan baru yang masih membutuhkan pendalaman materi secara lebih intensif.

Fenomena yang ditemukan di Bank Sumut Syariah menunjukkan bahwa masih terdapat perbedaan kemampuan antar karyawan dalam menjalankan tugas dan memberikan pelayanan kepada nasabah. Beberapa karyawan baru masih mengalami kesulitan dalam menjelaskan produk dan prosedur perbankan syariah secara lengkap kepada nasabah, sehingga memerlukan bantuan dari karyawan yang lebih berpengalaman. Selain itu, masih ditemukan keterlambatan dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan sistem kerja dan kebijakan baru yang diterapkan oleh perusahaan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelatihan yang diberikan belum sepenuhnya mampu meningkatkan pemahaman dan keterampilan seluruh karyawan secara merata, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kualitas pelayanan serta kinerja karyawan secara keseluruhan. Namun demikian, kinerja karyawan belum sepenuhnya merata. Masih terdapat karyawan, khususnya yang baru bergabung, yang terlihat belum sepenuhnya memahami tugas dan tanggung jawabnya secara menyeluruh. Hal ini terlihat dari adanya kebingungan dalam menjelaskan produk atau prosedur tertentu kepada nasabah, yang kemungkinan disebabkan oleh pelatihan yang belum optimal. Selain itu, kemampuan dalam beradaptasi dengan perubahan sistem atau kebijakan baru juga masih perlu ditingkatkan.

Dari sisi kedisiplinan, masih ditemukan beberapa karyawan yang kurang tepat waktu dalam kehadiran, seperti datang terlambat atau tidak hadir sesuai jadwal. Kondisi ini tentu berpengaruh terhadap efektivitas kerja tim dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Meskipun demikian, terdapat juga

karyawan yang memiliki tingkat disiplin dan tanggung jawab yang tinggi, sehingga mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu.

Berdasarkan fenomena dan latar belakang yang telah di atas, maka penulis bermaksud melakukan penelitian yang dibuat dalam bentuk tulisan untuk mengetahui lebih lanjut mengenai pengaruh pelatihan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank Sumut Syariah Kota Sibolga, Sumatera Utara.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah pelatihan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bank Sumut Syariah Kota Sibolga, Sumatera Utara?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bank Sumut Syariah Kota Sibolga, Sumatera Utara?
3. Apakah pelatihan kerja dan disiplin kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Bank Sumut Syariah Kota Sibolga, Sumatera Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Menganalisis pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank Sumut Syariah Kota Sibolga, Sumatera Utara.
2. Menilai pengaruh Disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank Sumut Syariah Kota Sibolga, Sumatera Utara.

3. Untuk mengevaluasi pengaruh pelatihan kerja dan disiplin kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Bank Sumut Syariah Kota Sibolga, Sumatera Utara

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dihasilkan dari penelitian ini yaitu :

1.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu Administrasi Bisnis, khususnya dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia yang berkaitan dengan pelatihan kerja, disiplin kerja, dan kinerja karyawan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dan bahan kajian bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian mengenai variabel yang sama maupun variabel yang berkaitan.

1.2 Manfaat Praktis

a Bagi Bank Sumut Syariah Khususnya HRD

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi bagian Human Resource Development (HRD) Bank Sumut Syariah Kota Sibolga dalam merancang, mengembangkan, dan meningkatkan program pelatihan kerja serta kebijakan disiplin kerja karyawan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia guna meningkatkan kinerja karyawan dan mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

b Bagi OJK

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan bahan pertimbangan bagi OJK dalam mendukung pengembangan kualitas sumber daya manusia perbankan syariah melalui peningkatan pelatihan kerja dan disiplin kerja guna menciptakan kinerja karyawan yang lebih optimal

c Bagi Nasabah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi nasabah melalui peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan sebagai hasil dari pelatihan kerja dan disiplin kerja yang baik, sehingga tercipta kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap Bank Sumut Syariah Kota Sibolga.