

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Manajemen sumber daya manusia strategik adalah metode perekrutan, penciptaan, penghargaan dan pemeliharaan pekerja untuk kepentingan karyawan sebagai individu dan perusahaan secara keseluruhan (Farchan, 2016). Divisi SDM yang melakukan manajemen sumber daya manusia strategik tidak berfungsi secara terpisah di satu tempat; mereka berkolaborasi dengan departemen lain dalam perusahaan untuk mengidentifikasi prioritas mereka dan kemudian merumuskan rencana yang sesuai dengan tujuan tersebut, serta organisasi. Akibatnya, prioritas departemen sumber daya manusia mewujudkan dan mempromosikan tujuan perusahaan secara keseluruhan (Sunarsi, 2018). MSDMS dipandang sebagai peserta dalam kinerja perusahaan dalam kaitannya dengan kebutuhan untuk penegakan peraturan atau iklim organisasi. MSDMS memanfaatkan kekuatan dan peluang dari departemen sumber daya manusia untuk membuat departemen lain menjadi lebih baik dan lebih sukses (Mangkuprawira, 2018).

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) memiliki karakteristik sebagai berikut (Armstrong, 2018) : Pertama, sistem MSDM yang terdiri dari berbagai elemen MSDM, seperti praktik, merupakan subsistem dari sistem manajemen. Kedua, karyawan dianggap sebagai sumber keunggulan kompetitif yang berkelanjutan; dengan kata lain, mereka adalah sumber daya yang strategik. Ketiga, dari sudut pandang analitis, semua definisi di atas mengidentifikasi subsistem sebagai bagian dari sistem makro atau organisasi secara luas. Keempat, semua definisi di atas berfokus pada kesesuaian antara MSDM dan strategi manajemen. Para pendukung cara berpikir ini percaya bahwa praktik MSDM yang optimal akan bervariasi dengan strategi manajemen. Mereka menekankan pentingnya bagaimana strategi dan sistem MSDM cocok. Karakteristik kelima adalah fokus pada efek yang mempengaruhi kinerja organisasi.

Bank sebagai salah satu bentuk lembaga ekonomi yang bertujuan mengejar keuntungan untuk tetap mempertahankan kelangsungan hidupnya. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka peranan pimpinan perusahaan sangat

berperan dalam menentukan sumber daya perusahaan secara efektif dan efisien sehingga dapat mencapai hasil yang maksimal. Seperti kita lihat sekarang persaingan perbankan di Indonesia dirasakan semakin kompetitif. Perusahaan yang berkinerja baik akan selalu memperhatikan keberlangsungan usahanya. Kepuasan nasabah masih merupakan konsep yang sangat relevan. Logika sederhana dari pelaku bisnis adalah bahwa apabila nasabahnya puas, pastilah akan terjadi sesuatu yang lebih baik untuk bisnis mereka dimasa mendatang. Tidak perlu mereka mengerti bagaimana teori kepuasan nasabah diformulasikan dan tidak perlu mereka tau bahwa teori kepuasan nasabah masih sampai hari ini didebatkan secara serius. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan nasabah, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi nasabahnya.

Kualitas layanan dalam perusahaan jasa merupakan hal yang sangat penting dari sudut pandang nasabah. Nasabah tidak hanya menilai dari hasil jasa, tetapi juga dari proses penyampaian jasa tersebut. Perusahaan harus berusaha mengetahui apa yang diharapkan nasabah dari produk dan jasa yang dihasilkan. Harapan nasabah dapat diidentifikasi secara tepat apabila perusahaan mengerti persepsi nasabah terhadap kepuasan. Adapun cara menciptakan layanan yang berkualitas yaitu dengan cara menciptakan layanan yang berkualitas, bank dapat membedakan dirinya sendiri dengan cara konsisten dengan menyampaikan mutu lebih tinggi pesaingnya, pihak bank melakukan interaksi dengan nasabah yang disertai umpan balik sebagai kontrol dan ukuran keberhasilan.

Perusahaan harus berusaha mengetahui apa yang diharapkan nasabah dari produk dan jasa yang dihasilkan. Harapan nasabah dapat diidentifikasi secara tepat apabila perusahaan mengerti persepsi nasabah terhadap kepuasan. Adapun cara menciptakan layanan yang berkualitas yaitu dengan cara menciptakan layanan yang berkualitas, bank dapat membedakan dirinya sendiri dengan cara konsisten dengan menyampaikan mutu lebih tinggi pesaingnya, pihak bank melakukan interaksi dengan nasabah yang disertai umpan balik sebagai kontrol dan ukuran keberhasilan. Sebagai mana implementasi fungsi dan tujuan tersebut, maka keberadaan Bank Syariah Indonesia melalui seluruh kantor cabang, melakukan usaha untuk melayani dan meningkatkan kualitas layanan yang baik bagi mereka. Sampai saat ini jaminan kualitas menjadi prioritas utama

dan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing di dunia perbankan. Maka dari itu seluruh perbankan di Indonesia mengetahui persepsi nasabah terhadap kepuasan sangatlah penting, nasabah yang loyal adalah sarana promosi yang efektif untuk mempromosikan. Nasabah yang loyal akan membawa nasabah lainnya untuk menikmati layanan produk perbankan. Semakin meningkat jumlah nasabah, semakin meningkat pula pendapatan dan keuntungan perusahaan.

Beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas layanan seperti: Reliability (Keandalan), yaitu kemampuan bank dalam memberikan layanan yang telah dijanjikan dengan cepat, akurat serta memuaskan nasabahnya. Assurance (Jaminan), adanya jaminan bahwa karyawan memiliki pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat atau perilaku yang dapat dipercaya. Tangibles (Bukti Fisik), yaitu bukti fisik dan menjadi bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukkan oleh tampilan gedung, fasilitas fisik pendukung, perlengkapan, dan penampilan pekerja. Empathy (Komunikasi), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para nasabah, komunikasi yang baik, perhatian personal dan memahami kebutuhan para nasabah, serta memiliki jam operasi yang nyaman. Responsiveness (Daya Tanggap), yaitu kemampuan karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta memberikan layanan secara cepat dan tanggap.

Bank Syariah Indonesia Kota Metro, dalam hal ini keunggulan produk yang ditawarkan menjadi bagian yang penting untuk mencapai kesuksesan dan kemakmuran bagi perusahaan modern. Perkembangan teknologi dan peningkatan persaingan global, kebutuhan dan keinginan pasar, mengharuskan perusahaan melakukan pengembangan produk terus menerus. Hanya ada 2 pilihan yaitu sukses dalam pengembangan produk sehingga menghasilkan produk yang unggul, atau gagal dalam pencapaian tujuan bisnisnya karena produk yang tidak mampu bersaing di pasar.

Fenomena yang dihadapi oleh Bank Syariah Indonesia Kota Metro di dalam memberikan pemenuhan kualitas layanan jasa kepada nasabah sampai saat ini belum terpenuhi sesuai harapan pelanggan. Terlihat bahwa Bank Syariah Indonesia Kota Metro masih belum mampu mengatasi terjadinya antrian di loket dengan jumlah nasabah yang ingin dilayani. Terkesan bahwa keterbatasan petugas dalam memberikan layanan tidak berimbang dengan jumlah nasabah yang ingin dilayani, sehingga antrian di loket masih sering terjadi. Upaya-upaya untuk mengatasi terjadinya antrian, antara lain Bank Syariah Indonesia Kota

Metro telah menerapkan sistem Call Number atau sistem nomor antrian panggilan, namun tingkat antrian masih terjadi, sehingga masih banyak pelanggan yang mengeluhkan kualitas pelayanan bank.

Berdasarkan fenomena yang terjadi pada Bank Syariah Indonesia Kota Metro, bahwa pelayanan yang diberikan kepada nasabah dianggap masih kurang, karena karyawan tidak ramah dengan nasabah, karyawan tidak melayani dengan ramah. Hal ini mempengaruhi kepuasan nasabah, sehingga dengan ketidakpuasan nasabah maka perlu dilakukan penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dimana hal ini bertujuan untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Kenyataan yang ditemukan Bank Syariah Indonesia Kota Metro saat ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dirasakan oleh nasabah masih perlu ditingkatkan. Terlihat pada kualitas interaksi karyawan yang melayani kurang bersosialisasi dalam melayani, terkesan kurang ramah, jarang menyapa, tidak berempati, kurang handal dan cekatan dalam melayani, termasuk kualitas lingkungan fisik yang kurang mendukung utamanya ruang tunggu dengan tempat duduk yang terbatas, kondisi ruangan kurang kondusif, fasilitas kerja yang kurang lengkap, tempat parkir yang sempit dan wujud layanan fisik dari karyawan kurang meyakinkan bagi para nasabah.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja adalah Iklim Organisasi. Seperti yang dikemukakan Wibowo (2020: 363) yaitu : suatu organisasi biasanya dibentuk untuk mencapai suatu tujuan melalui kinerja segenap sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Namun, kinerja sumber daya manusia sangat ditentukan oleh kondisi lingkungan internal maupun eksternal organisasi, termasuk Iklim Organisasi. Karenanya, kemampuan menciptakan suatu organisasi dengan budaya yang mampu mendorong kinerja adalah suatu kebutuhan. Masalah-masalah yang berkaitan dengan Iklim Organisasi perusahaan diantaranya kurangnya teladan dari pimpinan dalam hal datang dan pulang kerja tepat waktunya sehingga hal tersebut membudayakan atau atau menjadi tradisi dikalangan pegawai sehingga banyak pegawai yang datang dan pulang juga tidak tepat waktunya. Untuk itu perusahaan harus dapat menciptakan Iklim Organisasi/perusahaan yang positif sehingga berpengaruh terhadap kinerja karyawan, hal ini diperkuat dengan pendapat Jufrizen dan Radiman (2010) yang mengatakan bahwa Iklim Organisasi berkaitan dengan bagaimana karyawan mempersepsikan karakteristik dari budaya suatu

organisasi, bukannya dengan apa mereka menyukai budaya itu atau tidak. Artinya, budaya itu merupakan istilah deskriptif.

Iklm Organisasi menyatakan suatu persepsi bersama yang dianut oleh anggota-anggota organisasi itu. Kinerja karyawan dapat dikatakan tinggi dan berkualitas jika karyawan tersebut cakap, mampu, terampil, bermoral baik dan mempunyai kedisiplinan yang tinggi. Seorang karyawan bisa merasa bangga dan mempunyai kepuasan tersendiri dengan prestasi yang di peroleh dari pencapaian hasil kerja yang diberikan oleh perusahaan. Dengan demikian keberhasilan suatu perusahaan ditentukan dari bagaimana kinerja karyawan yang ada di dalam perusahaan. Iklm Organisasi harus menjadi tolak ukur setiap pekerjaan yang dilakukan karyawan dan Manajemen Sumber daya manusia sebagai penunjang dalam setiap pekerjaan untuk bisa diselesaikan dengan efektif dan efesien. Berdasarkan masalah tersebut, untuk itu penulis mengajukan judul penelitian yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Dan Iklm Organisasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Bank Syariah Indonesia) Kota Metro

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka identifikasi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Kualitas pelayanan masih kurang dalam membantu pegawai bekerja secara kompeten dann efektif
2. Masih terdapat tradisi dikalangan karyawan yang kurang teladan dalam hal datang dan pulang kerja tepat waktunya sehingga hal tersebut mengganggu kinerja di perusahaan
3. Banyaknya beban kerja dan Kurangnya apresiasi terhadap karyawan yang berprestasi yang mengakibatkan kinerja berkurang
4. Kurangnya motivasi kerja dari karyawan sehingga kinerja perusahaan menurun

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pada Bank Syariah Indonesia Kota Metro?

2. Bagaimana Pengaruh kualitas pelayanan terhadap iklim organisasi pada Bank Syariah Indonesia Kota Metro?
3. Bagaimana Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Kinerja Pegawai pada Bank Syariah Indonesia Kota Metro?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan utama dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana Pengaruh kualitas pelayanan terhadap iklim organisasi pada Bank Syariah Indonesia Kota Metro
2. Untuk mengetahui bagaimana Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pada Bank Syariah Indonesia Kota Metro
3. Untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Kinerja Pegawai pada Bank Syariah Indonesia Kota Metro

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Peneliti

Untuk mengasah kemampuan peneliti dan menambah wawasan tentang kualitas pelayanan, iklim kerja dan Kinerja Pegawai .

2. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi yang berkaitan dengan masalah Pengaruh kualitas pelayanan, iklim kerja terhadap Kinerja Pegawai .

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat membantu mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Kota Metro sebagai pertimbangan untuk mengembangkan penelitian yang serupa.

#### **F..Sistematika Penulisan**

Penelitian ini disusun dengan sistematika sebagai berikut :

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, selanjutnya identifikasi dan Rumusan masalah, tujuan penelitian, Manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## BAB II KAJIAN LITERATUR

Dalam bab ini menguraikan deskripsi teori, hasil penelitian relevan, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

## BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan tentang metodologi penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, obyek dan lokasi penelitian, operasional variabel, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menguraikan tentang hasil penelitian berupa gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan.

## BAB V PENUTUP

Dalam bab ini menguraikan tentang kesimpulan hasil pembahasan penelitian dan saran.

## DAFTAR LITERATUR

## LAMPIRAN-LAMPIRAN