

REALITAS KINERJA PEGAWAI BANK SYARIAH

Endah Finatariyani

Universitas Pamulang, Banten
dosen01488@unpam.ac.id

Submitted: 02nd Sept 2019/ **Edited:** 07th November 2019/ **Issued:** 01st April 2020

Cited on: Finatariyani, E. (2020). REALITAS KINERJA PEGAWAI BANK SYARIAH. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 3(2), 141-150

DOI: 10.37481/sjr.v3i2.189
<https://doi.org/10.37481/sjr.v3i2.189>

ABSTRACT

Getting lots of customers is proof of good service. This was obtained from hard work, good service without stopping, hospitality in every service, smile at all times, perseverance and team solidity. That's all called performance. On this occasion, will be sought out matters relating to efforts to improve performance. The object of research is the BCA Bank Syariah Mangga Dua. The research method uses quantitative and regression analysis. Data obtained by distributing questionnaires, which are closed with a Likert scale. That can be stated, discipline is a factor that maintains proper work behavior so that it focuses on performance. While motivation is a machine that spurs performance. Both are in different domains, but part of the performance dimension.

Keywords : Discipline, Motivation, Performance

PENDAHULUAN

Siapa sangka kemajuan akan datang begitu cepat, akselerasinya sulit diatasi dengan mudah, hal tersebut mengakibatkan tidak terelaknya persaingan. Kondisi ini, suka atau tidak perusahaan harus bekerja keras untuk mempertahankan daya saingnya. Untuk menjawab masalah tersebut, hal yang diperlukan oleh perusahaan adalah meningkatkan sumber daya yang dimiliki, tidak terkecuali sumber daya manusia. Albrecht, et al (2015) sangat tepat jika pimpinan memilih SDM sebagai tameng globalisasi. SDM tidak hanya berbicara apa, namun SDM mampu memenuhi hasrat organisasi. SDM menjadi ujung tombak yang dapat merobek dinding persaingan, dan bahkan SDM pemecah kebuntuan. Ordóñez de Pablos & Lytras (2008), memenangkan persaingan tidak cukup dengan meningkatkan teknologi, yang tepat adalah mengembangkan SDM untuk mendayagunakan teknologi.

Sebagai aset, SDM dituntut berperan aktif dalam kemajuan organisasi, maka sisi internal atau aspek individu harus merespons apa yang diminta. Pegawai secara sukarela dan sesuai kehendak diri ingin terlibat di dalam meningkatkan kinerja, produktivitas, pelayanan, dan lain sebagainya guna mewujudkan harapan organisasi. Dengan sinergi ini, maka tantangan kemajuan dapat dihadapi dengan baik. Delery & Roumpi (2017), apapun yang terjadi, termasuk zaman berubah, jika perusahaan memiliki SDM maka semuanya akan baik-baik saja. Progoulaki & Theotokas (2010), daya saing itu adalah cara di mana SDM bekerja, maka persaingan akan dimenangkan ketika SDM menunjukkan profesionalitasnya. Oleh karenanya, hal yang diperlukan bagi organisasi adalah mengembangkan SDM, dengan sendirinya pegawai akan merespons tantangan tersebut dan menyelesaikannya.

Menurut Sutrisno (2010) “disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manager untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku”. Menurut Singodimejo yang dikutip Sutrisno (2010:90), “disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan mentaati norma-norma peraturan yang berlaku di sekitarnya”. Jelas, disiplin harus hadir dan diterapkan dengan benar, agar tujuan organisasi dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan. Maka hal yang diperlukan adalah menjalankan seluruh fungsi organisasi secara sinergi, seluruh pegawai tidak terkecuali (pimpinan) harus bahu membahu merealisasikan disiplin kerja dalam setiap kegiatan organisasi, termasuk mengembangkan diri menjadi pribadi yang tertib dan teratur (kedisiplinan).

Perilaku kurang disiplin secara eksplisit dapat mengakibatkan kerugian imateril misalnya membolos dan datang terlambat. Bank BCA Syariah adalah salah satu perbankan yang berbasis syariah, yang juga menerapkan karyawannya untuk disiplin dalam bekerja. Namun, masih ada karyawan yang tidak masuk dengan alasan yang sama. Teguran yang diberikan pun tidak ditanggapi dengan serius. Pada absensi, dalam satu bulan pasti ada karyawan yang tidak masuk dengan alasan yang kurang jelas. Terkadang alasannya sakit, namun tidak ada surat keterangan dokter yang menyatakan karyawan tersebut sedang tidak dapat bekerja karena sakit atau karyawan tidak masuk secara tiba-tiba tanpa memberikan kabar kepada atasannya sampai harus atasannya yang

menanyakan keberadaannya. Akan tetapi ternyata karyawan tersebut langsung menginformasikan cuti secara mendadak, jelas tidak ada kesadaran dalam diri karyawan untuk bertanggung jawab dalam hal pekerjaannya yang ditinggal secara tiba-tiba. Di sinilah disiplin dalam bekerja mempengaruhi kinerja para karyawan.

Data absensi menunjukkan hasil disiplin kerja pada kehadiran karyawan selama 3 tahun periode Januari 2016 – Desember 2018. Data absensi tertinggi ada pada tahun 2018. Sedangkan yang paling rendah, ada ditahun 2016. *Punishment* yang kurang tegas dari perusahaan, membuat karyawan merasa hal tersebut tidak melanggar peraturan perusahaan sehingga karyawan tetap sering melakukan hal tersebut. Data absen karyawan yang meningkat pada tahun 2018, menunjukkan bahwa adanya permasalahan disiplin kerja karyawan PT Bank BCA Syariah dalam peningkatan kinerja. Kedisiplinan adalah kunci keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Oleh karena itu, karyawan harus memiliki kesadaran untuk disiplin dalam bekerja. Selain disiplin dalam bekerja, motivasi juga menjadi faktor pengaruh yang besar terhadap kinerja pegawai.

Inayatullah & Jehangir, P. (2012), semangat lahir karena adanya dorongan internal dan eksternal, dan hal terbesar yang terdampak adalah meningkatnya kinerja dan produktivitas. Besarnya akibat semangat kerja sudah menjadi hal yang diharuskan ada baik oleh individu pegawai itu sendiri maupun perusahaan. Namun, dalam hal ini motivasi dari dalam diri sendiri untuk melakukan pekerjaan sangat dibutuhkan, karena motivasi tersebut yang akan membuat karyawan menjadi semangat dalam melakukan pekerjaannya. Akan tetapi fenomena pada PT Bank BCA Syariah cabang Mangga Dua masih belum sesuai dengan harapan seperti motivasi karyawannya yang masih rendah, kinerja karyawan yang belum optimal. Masih banyak karyawan yang tidak hadir dengan alasan yang kurang jelas.

Ghaffari, et al (2017), dalam hal kepentingan organisasi menghendaki pegawai yang antusias dan berkepribadian baik, dengan demikian akan mudah bagi organisasi di dalam mengendalikan dan mencapai tujuan. Dengan kata lain, kontribusi pegawai akan terlihat ketika mereka bersedia mengerjakan tugas-tugas organisasi dengan gairah tinggi dan mengikuti arahan. Risambessy, et al (2012) dan Taghipour & Dejban (2013), jika organisasi ingin melalui berbagai kesulitan maka hal yang diperlukan adalah memiliki pegawai yang berjiwa semangat. Mereka pantang menyerah dan tidak melihat batasan sebagai hambatan di dalam memecahkan masalah. Mereka akan terus berjuang hingga

akhir, setidaknya dapat meminimalisir kemungkinan terburuk apa yang akan menimpa. Oleh karenanya, Hee & Kamaludin (2016) menyatakan, sungguh naif perusahaan hendak mencapai namun ia tidak memelihara semangat kerja, tentu akan sulit.

LANDASAN TEORI

Bank BCA Syariah sangat mengharapkan setiap individu dalam perusahaan dapat menciptakan disiplin dan memiliki motivasi yang tinggi sehingga kinerja dalam bekerja dapat dimaksimalkan demi kemajuan perusahaan dan pencapaian tujuan perusahaan yang efektif dan efisien. Namun pada kenyataannya kinerja karyawan Bank BCA Syariah belum dikatakan maksimal, masih banyak hal-hal yang harus ditingkatkan di antaranya disiplin dan motivasi kerja. Disiplin kerja yang baik dapat memberikan kontribusi terhadap pelaksanaan beban kerja karyawan agar dapat terealisasi dengan baik. Disiplin dapat ditegakkan melalui kerjasama dan kesadaran yang tinggi dari para karyawan atau sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan. Dengan disiplin kerja yang baik maka kinerja karyawan akan meningkat. Begitu juga dengan adanya motivasi yang timbul dari dalam diri masing-masing karyawan, maka kinerja karyawan akan semakin baik. Peran perusahaan dan pihak manajemen juga sangat penting dalam pemberian motivasi untuk karyawan, agar karyawan merasa diperhatikan oleh perusahaan.

Belum tercapainya target atau terjadi penurunan merupakan bukti kinerja telah menurun, dan itu mengisyaratkan pegawai harus bangkit. Untuk meningkatkan hal tersebut, menunjukkan bahwa karyawan membutuhkan motivasi yang lebih besar atas pekerjaan yang dilakukannya. Motivasi tidak selalu harus berhubungan dengan *reward*, kenaikan gaji atau insentif, tapi motivasi yang tidak kalah penting adalah pujian atas apa yang dikerjakan karyawan. Agar motivasi yang sangat sederhana itu dapat meningkatkan kinerja yang jauh lebih baik. Arifin (2015) dan Lunenburg (2011), motivasi salah satunya soal kepercayaan diri dan keyakinan, maka tugas organisasi adalah memberikan perhatiannya melalui pimpinan. Pastikan bahwa peran pegawai dibutuhkan, libatkan mereka dalam setiap kegiatan agar harga dirinya naik, tunjukkan keberpihakan organisasi bahwa kerja keras mereka dihargai, dan lain sebagainya. Guo, et al (2014), salah satu motivasi yang dapat dilakukan perusahaan untuk pegawai adalah

membangun hubungan yang baik, misalnya lingkungan kerja berlandaskan kekeluargaan, kerja sama tim lebih diutamakan dari kerja individu (Springer, 2011).

Selain itu, Ebuara & Coker (2012) menyatakan, ciri dari pegawai kurang termotivasi adalah buruknya disiplin. Tentu ketika aturan dilanggar akan mempengaruhi hasil kerja, ketidakteraturan dan pribadi yang kurang tertib akan menimbulkan banyak masalah seperti keterlambatan penyelesaian tugas/ laporan, hasil kerja yang kurang sempurna, target yang tidak tercapai, dll. Suci & Idrus (2015), sesungguhnya awal dari menurunnya kinerja terlihat pada kedisiplinan. Jika pegawai sudah mulai lusuh, kurang bersemangat, banyak tindakan pelanggaran, dll hal tersebut merupakan tanda bagi organisasi mengambil sikap tegas, segera putuskan langkah apa yang tepat untuk membangkitkan disiplin pegawai, termasuk ancaman dikeluarkan (*hard punishment*).

Menurut Rivai (2010:549) “Kinerja adalah perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan” sedangkan Menurut Mangkunegara dan Waris (2015:1242) “Kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Pengertian ini menegaskan, jika kinerja itu hasil, kemudian dari hasil dapat memunculkan banyak penilaian termasuk sikap dan perilaku pegawai di dalamnya, termasuk juga tujuan organisasi. Sejauh mana misi dilakukan dengan baik sehingga visi dapat terealisasi. Sejauh mana tujuan tercapai sehingga sasaran menjadi jelas.

Mangkunegara & Waris (2015), kinerja adalah luaran yang dapat dinilai dan sekaligus ukuran bagi organisasi. Bagaimana nilai pegawai tentang sikap dan perilaku kerja. Bagaimana capaian tujuan organisasi, apakah sudah mendekati terhadap visi yang ditetapkan atau masih jauh. Kesemua itu memudahkan pimpinan untuk menetapkan kebijakan guna peningkatan pada periode berikutnya. Viswesvaran & Ones (2000), berharap kinerja naik maka banyak konsekuensi yang ditanggung, misalnya perusahaan harus mengeluarkan banyak anggaran untuk melakukan program pelatihan, pendidikan, *workshop*, kunjungan, pengembangan karier, hiburan, kenaikan gaji, dan jaminan hari tua. Perusahaan harus siap dengan harga yang harus dipenuhi bagi kinerja, produktivitas, dan loyalitas. Bagi pekerja atau pegawai, kinerja tidak sekedar bekerja keras, tapi juga kesejahteraan hidup.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di PT Bank BCA Syariah yang beralamatkan di Harco Mangga Dua Jl.Mangga Dua Raya Blok E No. 26, Sawah Besar, Jakarta Utara 10730, dimana letaknya berada didekat WTC Mangga Dua. Metode penelitian menggunakan kuantitatif, yaitu penelitian yang mengungkapkan suatu masalah dan keadaan berdasarkan argumentasi statistik, sehingga hanya merupakan penyingkapan fakta. Fakta yang dimaksud adalah atas pembahasan dari permasalahan yang dihadapi perusahaan dan mencari tahu adanya hubungan variabel X_1 (disiplin), X_2 (motivasi) dan variabel Y (kinerja karyawan).

Untuk menguji data yang telah diperoleh melalui penyebaran kuesioner (data primer), maka digunakan analisis regresi dengan bantuan *software* SPSS. Di mana pengujian terdiri dari uji deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas, uji parsial, uji simultan, dan uji koefisien determinasi.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil penelitian membuktikan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja PT Bank BCA Syariah dengan koefisien regresi sebesar 0.498 dan t hitung 6.389. Dengan kata lain, temuan ini telah mengonfirmasi teori yang mengemukakan bahwa disiplin kerja merupakan perilaku kerja teratur yang dapat mencapai prestasi kerja (kinerja). Secara teoritis perilaku disiplin mengendalikan keteraturan kerja karyawan dan mengarahkan karyawan bekerja sesuai SOP yang berlaku dengan demikian akan tercapai hasil kerja yang telah ditetapkan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Hasibuan (2017:193), “Disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku”. Hasil temuan ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ratnasih, C. (2017) yang mengemukakan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja. Lebih lanjut dikatakan, pengaruh yang dimaksud adalah disiplin berperan sebagai kepastian di dalam pelaksanaan tugas dengan benar. Benar yang dimaksud sesuai prosedur, kebijakan, aturan, dan perintah pimpinan. Dengan demikian kinerja memiliki dampak terhadap produktivitas yang tinggi, efektivitas, efisiensi dan tujuan organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian membuktikan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank BCA Syariah dengan koefisien regresi sebesar 0.448 dan t hitung 4.535. Dengan kata lain, temuan ini telah mengkonfirmasi teori yang mengemukakan bahwa motivasi kerja merupakan daya dorong yang dapat meningkatkan semangat kerja karyawan, yang pada akhirnya tercapai kinerja. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Samsudin (2010: 281) mengemukakan bahwa “Motivasi adalah proses mempengaruhi atau mendorong dari luar terhadap seseorang atau kelompok kerja agar mereka mau melaksanakan sesuatu yang telah ditetapkan. Dengan kata lain motivasi adalah daya pendorong baik yang bersumber dari dalam diri maupun dari luar yang memberikan inspirasi, semangat dan dorongan untuk bekerja secara total dalam mencapai prestasi kerja (kinerja). Temuan ini juga diperkuat oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Humphrey, et al (2008) yang mengemukakan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Lebih lanjut, temuan Barker (2009) juga mempertegas temuan di atas, bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan terutama dalam membangun kepercayaan diri dalam bekerja. Penelitian yang dilakukan oleh Stazyk (2013) juga membuktikan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

KESIMPULAN

Hasil analisis baik secara parsial maupun simultan membuktikan disiplin kerja dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dengan koefisien determinasi sebesar 0,621. Artinya disiplin kerja dan motivasi kerja memiliki kemampuan menjelaskan variabel kinerja sebesar 62,1%% sedangkan sisanya sebesar 37,9% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini. Temuan ini secara teoritis mengkonfirmasi teori dan mendukung hasil penelitian terdahulu, bahwa disiplin kerja dan motivasi kerja dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Setiap perusahaan atau organisasi pasti selalu berusaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara maksimal, untuk mencapai tujuan utama tersebut dibutuhkan sumber daya manusia yang mampu bekerja dengan baik, selain disiplin kerja karyawan juga membutuhkan dorongan agar para karyawan dapat bekerja dengan baik, karyawan perlu diberikan motivasi. Hal yang penting bagi pemimpin perusahaan

adalah memotivasi para karyawannya agar mereka dapat menjadi karyawan yang memiliki semangat kerja yang tinggi. Dengan semangat kerja yang tinggi karyawan akan memberikan loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaan sehingga tujuan perusahaan akan tercapai. Motivasi kerja merupakan pemberian daya gerak yang menciptakan keinginan kerja seseorang agar mereka mau berkerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya dan upaya untuk menghasilkan kinerja yang baik. Pemberian motivasi sangat penting, dengan adanya motivasi merupakan hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia agar bekerja giat untuk mendapatkan hasil yang optimal. Semakin tinggi motivasi yang diberikan demi untuk pencapaian, peningkatan perusahaan, maka semakin meningkat pula kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan.

Kinerja merupakan hal yang penting bagi perusahaan karena apabila tenaga kerja dalam perusahaan mempunyai kinerja yang optimal maka perusahaan akan memperoleh keuntungan dan hidup perusahaan akan berjalan dengan baik. Tujuan perusahaan akan tercapai jika karyawan memiliki disiplin dan motivasi kerja yang tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Albrecht, S. L., Bakker, A. B., Gruman, J. A., Macey, W. H., & Saks, A. M. (2015). Employee engagement, human resource management practices and competitive advantage: An integrated approach. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 2(1), 7-35.
- Humphrey, R. H., Pollack, J. M., & Hawver, T. (2008). Leading with emotional labor. *Journal of managerial psychology*, 23(2), 151-168.
- Barker, V. (2009). Older adolescents' motivations for social network site use: The influence of gender, group identity, and collective self-esteem. *Cyberpsychology & behavior*, 12(2), 209-213.
- Stazyk, E. C. (2013). Crowding out public service motivation? Comparing theoretical expectations with empirical findings on the influence of performance-related pay. *Review of Public Personnel Administration*, 33(3), 252-274.
- Ratnasih, C. (2017). LEADERSHIP STYLE, DISCIPLINE, MOTIVATION AND THE IMPLICATIONS ON TEACHERS' PERFORMANCE. *IJHCM (International Journal of Human Capital Management)*, 1(01), 124-135.
- Ordóñez de Pablos, P., & Lytras, M. D. (2008). Competencies and human resource management: implications for organizational competitive advantage. *Journal of Knowledge Management*, 12(6), 48-55.

- Delery, J. E., & Roumpi, D. (2017). Strategic human resource management, human capital and competitive advantage: is the field going in circles?. *Human Resource Management Journal*, 27(1), 1-21.
- Progoulaki, M., & Theotokas, I. (2010). Human resource management and competitive advantage: An application of resource-based view in the shipping industry. *Marine Policy*, 34(3), 575-582.
- Inayatullah, A., & Jehangir, P. (2012). Teacher's job performance: The role of motivation. *Abasyn Journal of Social Sciences*, 5(2), 78-99.
- Ghaffari, S., Shah, I., Burgoyne, J., Nazri, M., & Salleh, J. (2017). The influence of motivation on job performance: A case study at Universiti Teknologi Malaysia. *Sara Ghaffari, Dr. Ishak Mad Shah, Dr. John Burgoyne, Dr. Mohammad Nazri, Jalal Rezk Salleh., The Influence of Motivation on Job Performance: A Case Study at Universiti Teknologi Malaysia. Aust. J. Basic & Appl. Sci*, 11(4), 92-99.
- Risambessy, A., Swasto, B., Thoyib, A., & Astuti, E. S. (2012). The influence of transformational leadership style, motivation, burnout towards job satisfaction and employee performance. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 2(9), 8833-8842.
- Taghipour, A., & Dejbani, R. (2013). Job performance: Mediate mechanism of work motivation. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 84, 1601-1605.
- Hee, O. C., & Kamaludin, N. H. B. (2016). Motivation and Job Performance among Nurses in the Private Hospitals in Malaysia. *International Journal of Caring Sciences*, 9(1).
- Arifin, H. M. (2015). The Influence of Competence, Motivation, and Organisational Culture to High School Teacher Job Satisfaction and Performance. *International Education Studies*, 8(1), 38-45.
- Lunenburg, F. C. (2011). Self-efficacy in the workplace: Implications for motivation and performance. *International journal of management, business, and administration*, 14(1), 1-6.
- Guo, Y., Liao, J., Liao, S., & Zhang, Y. (2014). The mediating role of intrinsic motivation on the relationship between developmental feedback and employee job performance. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 42(5), 731-741.
- Springer, G. J. (2011). A study of job motivation, satisfaction, and performance among bank employees. *Journal of Global Business Issues*, 5(1), 29.
- Ebuara, V. O., & Coker, M. A. (2012). Influence of staff discipline and attitude to work on job satisfaction lecturers in tertiary institutions in Cross River State. *Public Policy and Administration Research*, 2(3), 25-33.
- Suci, R. P., & Idrus, M. S. I. (2015). The Influence of Employee Training and Discipline Work against Employee Performance PT. Merpati Nusantara Airlines (Persero). *Review of European Studies*, 7(11), 7.

- Mangkunegara, A. P., & Waris, A. (2015). Effect of training, competence and discipline on employee performance in company (case study in PT. Asuransi Bangun Askrida). *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 211, 1240-1251.
- Viswesvaran, C., & Ones, D. S. (2000). Perspectives on models of job performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 8(4), 216-226.
- Sutrisno, Edy. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Jakarta: Prenadamedia Group*.
- Rivai, Veithzal. (2010) Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: dari Teori ke praktik. *Jakarta: Raja Grafindo Persada*.