

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

#### **1.1.1 Profil Umum Perusahaan**

PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk (BMI) merupakan bank pertama di Indonesia yang menggunakan konsep perbankan secara syariah. Perseroan didirikan berdasarkan Akta Pendirian No. 1 tanggal 1 November 1991 Masehi atau 24 Rabiul Akhir 1412 Hijriah, dibuat dihadapan Yudo Paripurno, SH, Notaris, di Jakarta. Dalam beroperasi sesuai dengan prinsip syariah, Bank Muamalat mengikuti hukum islam dalam kegiatan perbankannya dengan melarang riba (bunga) yang berusaha untuk menghindari praktik-praktik yang dianggap tidak sesuai dengan ajaran islam. Bank Muamalat Purwokerto memberikan pelayanan yang cepat, aman, dan mudah, dikarenakan Bank Muamalat Purwokerto mengutamakan kepuasan nasabah dengan memberikan layanan yang terbaik dan mengikuti perkembangan teknologi terbaru. Seiring berjalannya waktu, Bank Muamalat terus berkembang dan berinovasi untuk memenuhi kebutuhan keuangan nasabahnya dengan berbagai produk dan layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah termasuk tabungan, deposito, pembiayaan, layanan perbankan elektronik, kartu kredit, hingga ATM dan internet banking, semua produk dan layanan tersebut bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Selain itu, Bank Muamalat juga berkomitmen untuk mendukung Pembangunan ekonomi yang berkelanjutan dan inklusif di Indonesia. Dalam melaksanakan kegiatannya, Bank Muamalat melakukan kegiatan berbeda dari Bank Konvensional, yaitu melaksanakan kegiatannya dengan menyediakan kebutuhan nasabah yang diperlukan dan sesuai dengan aturan Muamalah dengan koridor bagi hasil.

Bank Muamalat memiliki tujuan pengembangan bank syariah sebagai berikut :

- a. Memenuhi kebutuhan jasa perbankan bagi nasabah yang tidak mau menerima konsep bunga
- b. Membuka peluang keuangan untuk pengembangan usaha berdasarkan asas Kerjasama
- c. Memenuhi permintaan produk dan jasa perbankan dengan banyak keunggulan yang komperatif berupa penghapusan suku bunga, membatasi kegiatan spekulatif yang tidak efektif, dan pembiayaan lebih memperhatikan faktor etika.

Seperti pada bank umumnya, Bank Muamalat memiliki fungsi dalam system keuangan dan ekonomi dengan menghimpun dana dari Masyarakat kemudian menyalurkan kembali kepada Masyarakat yang membutuhkan sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan oleh Bank Muamalat, fungsi yang dimiliki Bank Muamalat diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Penerimaan Dana
- b. Pemberian Pembiayaan
- c. Pengelolaan Resiko
- d. Intermediasi Keuangan
- e. Penyediaan Layanan Pembayaran
- f. Penyimpanan Aman
- g. Penyediaan Informasi dan Konsultasi Keuangan
- h. Mendukung Pertumbuhan Ekonomi

### **1.1.2 Logo Bank Muamalat**

Logo Bank Muamalat adalah sebagai berikut:



**Gambar 1. 1 Logo Bank Muamalat**

*Sumber : Website resmi Bank Muamalat (2024)*

Makna logo Bank Muamalat tersebut adalah:

- a. Logo Bank Muamalat terdiri dari tiga huruf Arab, yaitu huruf Daal, Yaa” Nuun, dengan menggunakan tiga titik, dua huruf yaa dan satu huruf nuun. Dalam rangkaian ketiga huruf tersebut menghasilkan makna yaitu “hubungan timbal balik yang adil dan harmonis”.
- b. Warna hijau melambangkan kesuburan, pengembangan dan pertumbuhan, sekaligus melambangkan nilai-nilai agama yang merupakan pegangan para pengelola bank ini
- c. Warna ungu sebagai 18 identitas Bank Muamalat yang menggambarkan kedewasaan dan kemapanan.

Dapat diartikan bahwa logo Bank Muamalat secara ringkas yaitu “Lambang yang menunjukkan suatu rangkaian ekonomi yang aktif dan harmonis di dalam suatu negeri yang subur dan peradapan tinggi serta berdasarkan nilai-nilai agama yang luhur.”

### 1.1.3 Visi dan Misi

Berikut adalah Visi dan Misi Bank Muamalat :

a. Visi

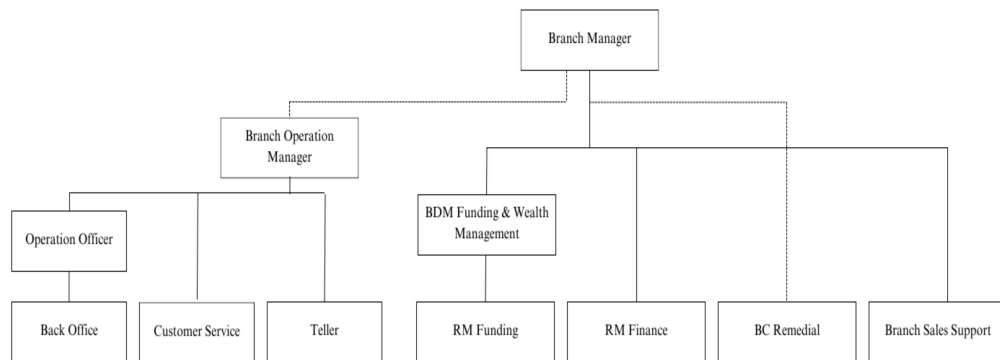
“Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”

b. Misi

Membangun Lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang Islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

### 1.1.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi Bank Muamalat Purwokerto adalah sebagai berikut:



**Gambar 1. 2 Struktur Organisasi Bank Muamalat Purwokerto**

*Sumber : Data Internal Bank Muamalat Purwokerto*

Berikut adalah penjabaran gambar 1.2 mengenai tugas setiap bagian dalam struktur Bank Muamalat Purwokerto:

a. Branch Manager

Melakukan pekerjaan seperti memimpin dan bertanggung jawab terhadap pencapaian kinerja dan pengelolaan bisnis, serta segala aktivitas kegiatan operasional kantor cabang, memastikan tercapainya target bisnis di kantor cabang,

melakukan *cost control* atas semua biaya operasional di kantor cabang, melakukan pengawasan terhadap kegiatan operasional di kantor cabang, menyusun dan melaksanakan strategi penyelesaian pembiayaan bermasalah di kantor cabang, membina hubungan baik dan menjalin kerjasama dengan instansi terkait, melakukan evaluasi kelayakan atas usulan pembiayaan di kantor cabang, memberikan masukan atas penilaian kinerja dengan personel yang secara matrik berada di bawah koordinasi cabang yang sama dengan Branch Manager, dan memastikan pemenuhan TBO dan catatan komite, agar terjaga kualitas pembiayaan.

b. Branch Operation Manager

Melakukan mensupervisi, mengkoordinir, dan memonitor terhadap bidang operasional kantor cabang, kantor cabang pembantu, kantor kas, dan *mobile branch* dalam rangka menjamin pelaksanaan operasional telah berjalan sesuai dengan kebijaksanaan, pedoman dan prosedur yang berlaku. Melakukan koordinasi dan memonitor secara langsung terhadap *branch appearance* dan layanan kepada nasabah di kantor cabang, kantor cabang pembantu, kantor kas, dan *mobile branch* dalam rangka *service excellent*.

c. BDM Funding & Wealth Management

*BDM Funding (Business Development Manager Funding) & Wealth Management* melakukan pekerjaan seperti memastikan target bisnis produk *funding dan wealth management* di kantor cabang, memonitor aktivitas sales yang dijalankan *RM Funding* sesuai dengan prosedur, melakukan review terhadap data-data prospek nasabah yang dilakukan oleh *RM Funding*, membuat laporan terkait produk *funding dan wealth management* atas pencapaian dan permasalahan yang dihadapi.

d. Operation Officer

Melakukan mensupervisi, mengkoordinir, memonitor, melakukan *budgeting, cost control*, dan *supporting business* serta mengarahkan seluruh kegiatan operasional cabang sesuai dengan peraturan dan prosedur yang telah digariskan oleh perusahaan maupun Bank Indonesia.

e. Back Officer

Menjalankan proses administrasi transaksi umum perbankan agar semua tercatat dan terdokumentasi dengan baik dan mengelola laporan keluar masuknya transaksi dan aktifitas pada kantor cabang.

f. Customer Service

Melakukan penawaran produk kepada nasabah serta memberikan pelayanan yang baik dan melakukan pengadministrasian, pendokumentasian dan kegiatan yang berkaitan dengan transaksi pelayanan kepada nasabah.

g. Teller

Melayani nasabah dalam bertransaksi baik penarikan, setoran, pemindahbukuan, transfer antar bank baik secara tunai maupun non tunai serta melakukan cash management terhadap ketersediaan uang tunai pada *vault* dan ATM untuk mendukung kelancaran operasional bisnis dan pelayanan kepada nasabah.

h. RM Funding

RM Funding atau *Relationship Manager Funding* melakukan pekerjaan seperti pemasaran produk Funding (pembukaan giro, tabungan dan deposito), *mobile banking* dan *cash management* kepada nasabah *existing* dan/atau calon nasabah yang berpotensi untuk meningkatkan target pencapaian jumlah nasabah, nominal penempatan dan *fee based income*, dan juga memberikan masukan tentang pengembangan atau perbaikan produk baru/*existing*.

i. RM Finance

RM Finance atau Relationship Manager Finance melakukan pekerjaan seperti mencari nasabah potensial sesuai target yang ditetapkan, menganalisa kebutuhan keuangan nasabah dengan memahami kondisi keuangan dan tujuan finansial nasabah, namun RM Funding akan lebih fokus pada produk seperti tabungan dan deposito.

j. BC Remedial

BC Remedial atau *Branch Collection Remedial* melakukan pekerjaan seperti melakukan proses penagihan angsuran terhadap nasabah pembiayaan retail bermasalah dengan pendekatan ke nasabah dan membuat laporan atas progress penagihan tersebut serta melakukan koordinasi dalam penanganannya dengan pihak terkait.

k. Branch Sales Support

Branch Sales Support melakukan pekerjaan seperti membuat surat dan memo serta mengirimkannya untuk kepentingan cabang yang berhubungan langsung dengan branch manager dan melakukan memfile surat-surat yang keluar dan masuk surat memo.

## **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Bank Muamalat dalam industri perbankan merupakan industri yang terus berkembang di dalam negara. Perkembangan industri ini dapat mencakup perubahan teknologi, kebijakan perbankan, dan permintaan pasar. Sehingga hal tersebut sangat penting untuk dapat memahami bagaimana kualitas sumber daya manusia di bank muamalat dapat beradaptasi pada perkembangan ini. Dikarenakan Bank Muamalat bukan bank konvensional dan menggunakan prinsip syariah dalam mengoperasikan bisnisnya, Bank Muamalat perlu memperhatikan sumber daya manusianya yang dapat memenuhi kriteria yang dibutuhkan oleh perusahaan agar hasil kerja masing-masing sumber daya manusia dapat maksimal sesuai dengan harapan perusahaan dan dapat menerapkan prinsip-prinsip syariahnya dalam aktivitas perbankan.

Sumber daya manusia merupakan seluruh karyawan atau pekerja, termasuk manajemen, staf, dan pekerja lapangan yang mencakup berbagai aspek terkait individu tersebut, seperti pada keterampilan, pengetahuan, pengalaman, motivasi, dan potensi untuk berkontribusi terhadap tujuan perusahaan tersebut. Sumber daya manusia merupakan aset yang terpenting dalam suatu organisasi. Peran sumber daya manusia adalah untuk menciptakan, mengelola, dan mengoptimalkan sumber daya agar organisasi maupun perusahaan mencapai tujuan dan misi yang telah ditetapkan, sehingga tujuan utama sumber daya manusia adalah memastikan organisasi maupun perusahaan memiliki karyawan yang kompeten, memiliki motivasi yang tinggi, dan memiliki semangat kinerja yang tinggi juga untuk dapat membantu perusahaan untuk mencapai sasarannya. Sama halnya dengan menurut Sulistyowati (2021) sumber daya manusia merupakan yang dipekerjakan di sebuah instansi sebagai penggerak, pemikir, dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi.

Salah satu hal yang penting dalam mencapainya tujuan perusahaan yaitu kinerja sumber daya manusia yang dikelola dengan baik dapat memberikan banyak manfaat dan kontribusi positif kepada suatu organisasi. Sumber daya manusia yang dikelola dengan baik juga dapat berperan dalam perencanaan strategis organisasi, sehingga manajemen sumber daya manusia yang efektif dan professional merupakan aset yang berharga bagi organisasi maupun perusahaan, dikarenakan sumber daya manusia tersebut dapat menciptakan lingkungan kerja yang produktif, memotivasi karyawan, dan mengarahkan organisasi maupun perusahaan untuk menuju kesuksesan

jangka panjang. Oleh karena itu, diperlukannya sumber daya manusia yang mempunyai semangat kinerja tinggi.

Kinerja karyawan merupakan hal yang sangat penting bagi keberhasilan dan keberlanjutan suatu organisasi, dikarenakan karyawan adalah aset utama untuk mencapai tujuan dan misi organisasi yang berarti kinerja karyawan yang baik dapat berdampak positif terhadap kualitas produk dan layanan yang akan diberikan kepada pelanggan. Karena kinerja karyawan adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama Khan et.al, dalam Busro, (2018:87). Hal ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan menciptakan citra positif untuk sebuah organisasi. Oleh karena itu, manajemen sumber daya manusia yang efektif seperti manajemen kinerja, pelatihan, pengembangan, dan penghargaan karyawan, sangat penting agar dapat memastikan bahwa karyawan berkinerja dengan baik dan mendukung tujuan organisasi sehingga dapat menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan berkelanjutan. Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang beragam yang bisa bersifat individual, organisasional, maupun eksternal, sehingga dapat berdampak pada rasa semangat atau rasa malas karyawan dalam mengerjakan tugas yang diberikan oleh perusahaan. Kondisi kinerja pada Bank Muamalat Purwokerto memiliki kelebihan dan kelemahan tersendiri, kelebihan adalah karyawan berusaha melakukan pekerjaan sebaik mungkin, namun kelemahannya adalah masih terdapat karyawan yang datang terlambat ke kantor di luar jam kerja yang dijadwalkan.

Seiring dengan semakin ketatnya persaingan di industri perbankan syariah, Bank Muamalat menyadari bahwa kinerja setiap pegawai memegang peranan penting untuk tetap bersaing dengan bank lain yang bergerak di bidang yang sama. Meningkatkan front office dan marketing merupakan komponen penting bagi kesuksesan perusahaan. Hal ini karena bagian tersebut berhubungan langsung dengan nasabah, dan nasabah adalah salah satu sumber aset terbesar perusahaan.

Setiap organisasi mempunyai kriteria tersendiri dalam menilai kinerja karyawannya. Dalam hal ini Bank Muamalat Purwokerto telah menetapkan standar kinerja pegawainya. Dengan cara melakukan penilaian, penilaian ini dilakukan untuk

mengevaluasi dan mengukur sejauh mana perusahaan telah mencapai target tujuan dan sasarannya.

TABEL 1. 1

HASIL PRA-KUESIONER VARIABEL KINERJA KARYAWAN

No	Pernyataan	Jawaban					Total
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	
1	Saya selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kerja saya	0	0	0	11	4	85,3%
2	Saya melakukan pekerjaan dengan terampil dan teliti sesuai dengan kuantitas perusahaan	0	0	0	12	3	84%
3	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu	0	0	2	6	7	86,7%
4	Saya bijak dalam menggunakan dukungan finansial dari perusahaan	0	0	1	9	5	85,3%
5	Saya dapat bekerja secara mandiri tanpa perlu diawasi secara ketat	0	1	0	11	3	81,3%
6	Saya selalu berusaha untuk bekerja sama dengan rekan kerja	0	0	0	10	5	86,7%
	Total	0	1	3	59	27	

Sumber : Data Olahan Penulis (2023)

Berdasarkan hasil pra-kuesioner mengenai kinerja karyawan terhadap 15 responden Bank Muamalat Purwokerto, dapat dilihat bahwa masih terdapat responden yang memberikan respon beragam mulai dari sangat setuju sampai dengan sangat tidak setuju. Adapun pemaparan terkait hasil pra-kuesioner mengenai kinerja karyawan yaitu:

- a. Pada pernyataan nomor 1 (satu) mengenai “Saya selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kerja saya” dengan pengisi pra-kuesioner sebanyak 15 responden, yang memilih setuju terdapat 11 responden dan yang memilih sangat setuju terdapat 4 responden, sehingga memiliki total sebanyak 85,3%.



- b. Pada pernyataan nomor 2 (dua) mengenai “Saya melakukan pekerjaan dengan terampil dan teliti sesuai dengan kuantitas perusahaan” dengan pengisi pra-kuesioner sebanyak 15 responden, yang memilih setuju terdapat 12 responden dan yang memilih sangat setuju terdapat 3 responden, sehingga memiliki total sebanyak 84%
- c. Pada pernyataan nomor 3 (tiga) mengenai “Saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu” dengan pengisi pra-kuesioner sebanyak 15 responden, yang memilih ragu-ragu terdapat 2 responden, yang memilih setuju terdapat 6 responden dan yang memilih sangat setuju terdapat 7 responden, sehingga memiliki total sebanyak 86,7%.
- d. Pada pernyataan nomor 4 (empat) mengenai “Saya bijak dalam menggunakan dukungan finansial dari perusahaan” dengan pengisi pra-kuesioner sebanyak 15 responden, yang memilih ragu-ragu terdapat 1 responden, yang memilih setuju terdapat 9 responden dan yang memilih sangat setuju terdapat 5 responden, sehingga memiliki total sebanyak 85,3%.
- e. Pada pernyataan nomor 5 (lima) mengenai “Saya dapat bekerja secara mandiri tanpa perlu diawasi secara ketat” dengan pengisi pra-kuesioner sebanyak 15 responden, yang memilih tidak setuju terdapat 1 responden, yang memilih setuju terdapat 11 responden dan yang memilih sangat setuju terdapat 3 responden, sehingga memiliki total sebanyak 81,3%.
- f. Pada pernyataan nomor 6 (enam) mengenai “Saya selalu berusaha untuk bekerja sama dengan rekan kerja” dengan pengisi pra-kuesioner sebanyak 15 responden, yang memilih setuju terdapat 10 responden dan yang memilih sangat tidak setuju terdapat 5 responden, sehingga memiliki total sebanyak 86,7%.

Dilihat dari hasil kuesioner tersebut masih ada yang memberikan respon tidak setuju, yaitu dilihat dari pernyataan nomor 5 (Saya dapat bekerja secara mandiri tanpa perlu diawasi secara ketat) dengan jumlah 1 responden. Hal ini bisa diambil kesimpulan bahwa masih terdapat karyawan yang masih belum bisa dilepas begitu saja oleh pimpinan dan masih perlu dibimbing sehingga perlu diawasi secara ketat agar tidak melakukan kesalahan.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan selain kualitas pada sumber daya manusia yaitu faktor budaya organisasi. Budaya organisasi dalam suatu perusahaan merupakan hal yang pasti dimiliki oleh perusahaan dan akan menjadi ciri

khas atau pembeda dari perusahaan lain. Menurut (Setyorini et al., 2021) budaya organisasi merupakan kekuatan individu sebagai faktor pendukung tercapainya kinerja suatu organisasi. Budaya organisasi sebagai filosofi dasar organisasi yang berisi keyakinan, norma-norma, nilai-nilai bersama yang menjadi karakteristik melakukan sesuatu dalam organisasi.

Budaya organisasi di Bank Muamalat menerapkan kultur Islami, modern, dan profesional (IDEAL), yang menjadi kunci utama dalam keberhasilan transformasi bisnis yang sedang berlangsung. Kultur IDEAL ini memberikan keunikan tersendiri bagi Bank Muamalat, membedakannya sebagai pionir bank syariah dibandingkan dengan bank lain. Aspek Islami berarti bahwa Insan Muamalat memiliki integritas dan menunjukkan akhlak mulia dalam kesehariannya. Aspek modern berarti bahwa mereka mengikuti perkembangan zaman dengan tetap memperhatikan kesesuaian dengan nilai-nilai Islami. Sementara itu, profesional berarti bahwa Insan Muamalat selalu memberikan yang terbaik dalam pekerjaannya. Melalui penerapan kultur ini, Insan Muamalat dapat menyeimbangkan kehidupan profesional dengan kehidupan spiritual dan emosional, sehingga tercipta keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan di luar pekerjaan. Kondisi budaya organisasi pada kantor Bank Muamalat Purwokerto sendiri memiliki kelebihan dan kekurangan, untuk kelebihan adalah para karyawan berani untuk berinovasi karena inovasi merupakan kunci kesuksesan perusahaan untuk jangka panjang, sedangkan untuk kekurangannya adalah para karyawan masih tidak stabil pada pekerjaannya atau banyak mengalami perubahan yang sering.

Untuk mendukung penelitian ini, penulis memberikan pra-kuesioner mengenai variabel budaya organisasi yang telah diisi oleh karyawan Bank Muamalat Purwokerto. Data yang didapatkan adalah sebagai berikut:

TABEL 1. 2

HASIL PRA-KUESIONER VARIABEL BUDAYA ORGANISASI

No	Pernyataan	Jawaban					Total
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	
1	Saya percaya bahwa keberanian untuk berinovasi adalah kunci kesuksesan jangka panjang	0	0	0	4	11	94,6%

(Bersambung)

(Sambungan Tabel 1.2)

2	Saya mengetahui aturan tertulis dan tidak tertulis yang diterapkan oleh Perusahaan	0	0	0	10	5	86,7%
3	Saya selalu mengevaluasi dan meningkatkan kinerja saya secara terus menerus	0	0	0	8	7	89,3%
4	Saya mengutamakan kepentingan umum daripada kepentingan kelompok/pribadi	0	0	1	10	4	84%
5	Perusahaan mendorong kolaborasi dan kerjasama tim	0	0	0	9	6	88%
6	Perusahaan mendorong kompetisi sehat dan semangat bersaing diantara karyawan	0	0	0	12	3	84%
7	Saya merasa bahwa pekerjaan saya relatif stabil dan tidak mengalami perubahan yang sering	1	0	3	11	0	72%
	Total	1	0	4	64	36	

Sumber : Data Olahan Penulis (2023)

Berdasarkan dari hasil pra-kuesioner tentang budaya organisasi terhadap 15 responden Bank Muamalat Purwokerto tersebut menunjukkan bahwa budaya organisasi di Bank Muamalat Purwokerto bisa dikatakan cukup tinggi dikarenakan banyak responden yang memilih jawaban setuju dan sangat setuju terhadap pernyataan dalam pra-kuesioner tersebut. Namun masih terdapat responden yang memilih sangat tidak setuju dan ragu-ragu terhadap pernyataan pra-kuesioner menunjukkan masih terdapat kekurangan budaya organisasi di Bank Muamalat Purwokerto. Adapun pemaparan terkait hasil pra-kuesioner mengenai budaya organisasi, yaitu:

- a. Pada pernyataan nomor 1 (satu) mengenai “Saya percaya bahwa keberanian untuk berinovasi adalah kunci kesuksesan jangka panjang” dengan pengisi pra-kuesioner sebanyak 15 responden, yang memilih setuju terdapat 4 responden dan yang

memilih sangat setuju terdapat 11 responden, sehingga memiliki total sebanyak 94,6%.

- b. Pada pernyataan nomor 2 (dua) mengenai “Saya mengetahui aturan tertulis dan tidak tertulis yang diterapkan oleh perusahaan” dengan pengisi pra-kuesioner sebanyak 15 responden, yang memilih setuju terdapat 10 responden dan yang memilih sangat setuju terdapat 5 responden, sehingga memiliki total sebanyak 86,7%.
- c. Pada pernyataan nomor 3 (tiga) mengenai “Saya selalu mengevaluasi dan meningkatkan kinerja saya secara terus menerus” dengan pengisi pra-kuesioner sebanyak 15 responden, yang memilih setuju terdapat 8 responden dan yang memilih sangat setuju terdapat 7 responden, sehingga memiliki total sebanyak 89,3%.
- d. Pada pernyataan nomor 4 (empat) mengenai “Saya mengutamakan kepentingan umum daripada kepentingan kelompok/pribadi” dengan pengisi pra-kuesioner sebanyak 15 responden, yang memilih ragu-ragu terdapat 1 responden, yang memilih setuju terdapat 10 responden dan yang memilih sangat setuju terdapat 4 responden, sehingga memiliki total sebanyak 84%.
- e. Pada pernyataan nomor 5 (lima) mengenai “Perusahaan mendorong kolaborasi dan kerjasama tim” dengan pengisi pra-kuesioner sebanyak 15 responden, yang memilih setuju terdapat 9 responden dan yang memilih sangat setuju terdapat 6 responden, sehingga memiliki total sebanyak 88%.
- f. Pada pernyataan nomor 6 (enam) mengenai “Perusahaan mendorong kompetisi sehat dan semangat bersaing diantara karyawan” dengan pengisi pra-kuesioner sebanyak 15 responden, yang memilih setuju terdapat 12 responden dan yang memilih sangat setuju terdapat 3 responden, sehingga memiliki total sebanyak 84%.
- g. Pada pernyataan nomor 7 (tujuh) mengenai “Saya merasa bahwa pekerjaan saya relatif stabil dan tidak mengalami perubahan yang sering” dengan pra-kuesioner sebanyak 15 responden, yang memilih sangat tidak setuju terdapat 1 responden, yang memilih ragu-ragu terdapat 3 responden dan yang memilih setuju terdapat 11 responden, sehingga memiliki total sebanyak 72%.

Dari respon yang terdapat pada data tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat karyawan yang merasa bahwa pekerjaannya relative belum stabil dan masih

mengalami perubahan yang sering, yaitu dapat dilihat pada pernyataan nomor 7 (Saya merasa bahwa pekerjaan saya relatif stabil dan tidak mengalami perubahan yang sering) dengan jumlah 1 responden. Hal ini dapat diambil kesimpulan bahwa perlu adanya tindakan evaluasi lebih lanjut untuk meningkatkan budaya organisasi pada Bank Muamalat Purwokerto.

Selain faktor-faktor yang telah dijelaskan diatas, komitmen organisasi juga mempunyai dampak terhadap kinerja karyawan karena komitmen organisasi merujuk pada tingkat keterlibatan, loyalitas, dan identifikasi karyawan terhadap tempat mereka bekerja. Hal ini dapat melibatkan penyediaan lingkungan kerja yang mendukung, komunikasi yang jelas, pengakuan atas kontribusi karyawan, dan kejelasan mengenai visi dan nilai-nilai organisasi. Menurut Haryono & Warso (2018) menyatakan bahwa komitmen organisasi terbentuk karena adanya kepercayaan, kemauan, dan keinginan untuk mencapai suatu tujuan agar dapat mempertahankan eksistensinya sebagai bagian dari organisasi dalam kondisi baik ataupun buruk. Komitmen organisasi pada Bank Muamalat Purwokerto memiliki kelebihan dan kekurangan, untuk kelebihannya adalah karyawan merasa bangga karena telah menjadi bagian dari Bank Muamalat, sedangkan untuk kekurangannya adalah karyawan tidak melakukan upaya ekstra disamping pekerjaan yang sudah ditentukan untuk membantu keberhasilan perusahaan.

Untuk mendukung penelitian ini, penulis memberikan pra-kuesioner mengenai variabel komitmen organisasi yang telah diisi oleh karyawan Bank Muamalat Purwokerto. Data yang didapatkan adalah sebagai berikut:

TABEL 1. 3

HASIL PRA-KUESIONER VARIABEL KOMITMEN ORGANISASI

No	Pernyataan	Jawaban					Total
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	
1	Saya merasa memiliki ikatan emosional yang kuat antara saya dan Perusahaan	0	0	2	11	2	80%
2	Saya merasa memiliki komitmen jangka panjang terhadap	0	0	0	12	3	84%

(Bersambung)

(Sambungan Tabel 1.3)

	Perusahaan ini dan ingin terus berkontribusi dalam waktu yang lama						
3	Saya menemukan kecocokan antara nilai-nilai yang saya pegang dengan nilai organisasi ini	0	0	3	11	1	77,3%
	Total	0	0	5	34	6	

Sumber : Data Olahan Penulis (2023)

Berdasarkan hasil pra-kuesioner mengenai komitmen organisasi terhadap 15 responden Bank Muamalat Purwokerto tersebut menunjukkan bahwa sebagian lebih responden memilih sangat setuju terhadap pernyataan yang diajukan. Namun masih terdapat yang memilih ragu-ragu terhadap pernyataan yang telah diajukan. Adapun pemaparan terkait hasil pra-kuesioner mengenai komitmen organisasi yaitu sebagai berikut:

- a. Pada pernyataan nomor 1 (satu) mengenai “Saya merasa memiliki ikatan emosional yang kuat antara saya dan perusahaan” dengan pengisi pra-kuesioner sebanyak 15 responden, yang memilih ragu-ragu terdapat 2 responden, yang memilih setuju terdapat 11 responden dan yang memilih sangat setuju terdapat 2 responden, sehingga memiliki total sebanyak 80%.
- b. Pada pernyataan nomor 2 (dua) mengenai “Saya merasa memiliki komitmen jangka panjang terhadap perusahaan ini dan ingin terus berkontribusi dalam waktu yang lama” dengan pengisi pra-kuesioner sebanyak 15 responden, yang memilih setuju terdapat 12 responden dan yang memilih sangat setuju terdapat 3 responden, sehingga memiliki total sebanyak 84%.
- c. Pada pernyataan nomor 3 (tiga) mengenai “Saya menemukan kecocokan antara nilai-nilai yang saya pegang dengan nilai organisasi ini” dengan pengisi pra-kuesioner sebanyak 15 responden, yang memilih ragu-ragu terdapat 3 responden, yang memilih setuju terdapat 11 responden dan yang memilih sangat setuju terdapat 1 responden, sehingga memiliki total sebanyak 77,3%.

Dari respon yang terdapat pada data tersebut menunjukkan bahwa komitmen organisasi pada Bank Muamalat Purwokerto sudah baik, hal ini ditunjukkan oleh pengisian responden tidak ada yang mengisi pada kolom pilihan sangat tidak setuju dan tidak setuju, meskipun masih terdapat responden yang memilih ragu-ragu. Hal ini dapat diambil kesimpulan bahwa sejauh ini belum terdapat permasalahan pada komitmen organisasi yang telah diterapkan oleh Bank Muamalat Purwokerto dan diharapkan dapat mempertahankan serta meningkatkan komitmen organisasi tersebut.

Untuk mendukung penelitian ini, penulis melakukan wawancara tentang kondisi yang ada di kantor mengenai budaya organisasi, komitmen organisasi, dan kinerja karyawan terhadap Bank Muamalat Purwokerto. Adapun data hasil wawancara yang telah dilakukan penulis yaitu sebagai berikut:

TABEL 1. 4

HASIL WAWANCARA

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana implementasi budaya organisasi di Bank Muamalat Purwokerto, apakah yang perlu dikembangkan agar dapat meningkatkan kinerja karyawan	Implementasi budaya organisasi di Bank Muamalat Purwokerto berjalan dengan baik. Terdapat nilai-nilai organisasi yang diterapkan di seluruh Bank Muamalat mulai dari Kantor Pusat hingga kantor-kantor cabang. Hal ini tentu dapat meningkatkan kinerja karyawan. Budaya organisasi perlu dikembangkan sesuai dengan perkembangan zaman yang terus berubah sehingga kinerja karyawan akan semakin meningkat di tengah persaingan dunia kerja maupun perbankan
2	Bagaimana komitmen organisasi di Bank Muamalat Purwokerto, apakah yang perlu dikembangkan agar kinerja karyawan meningkat?	Pengembangan komitmen organisasi di Bank Muamalat akan selalu berkembang dengan perkembangan zaman
3	Bagaimana kinerja karyawan di Bank Muamalat Purwokerto, apakah sudah memuaskan, apa yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kinerja karyawan?	Kinerja karyawan Bank Muamalat Purwokerto sudah cukup memuaskan. Hal ini karena kinerja karyawan di Bank Muamalat selalu dievaluasi. Evaluasi dilakukan secara berkala agar kinerja karyawan sesuai dengan indikator yang ditentukan manajemen.

Sumber : Data Hasil Wawancara (2023)

Berdasarkan analisis latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh budaya organisasi dan komitmen organisasi yang

berkaitan dengan kinerja karyawan dengan judul penelitian “**Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Bank Muamalat Purwokerto**”

### **1.3 Rumusan Masalah**

- a. Budaya Organisasi pada Bank Muamalat Purwokerto
- b. Komitmen Organisasi pada Bank Muamalat Purwokerto
- c. Kinerja Karyawan pada Bank Muamalat Purwokerto
- d. Pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Muamalat Purwokerto baik secara parsial maupun simultan

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang sesuai dengan rumusan masalah diatas adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis Budaya Organisasi di Bank Muamalat Purwokerto.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis Komitmen Organisasi di Bank Muamalat Purwokerto.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis Kinerja Karyawan di Bank Muamalat Purwokerto.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Bank Muamalat Purwokerto baik secara parsial maupun secara simultan.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang berguna baik secara langsung maupun tidak langsung kepada beberapa pihak, di antaranya:

#### **1.5.1 Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terkait konsep serta teori yang mendukung perkembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan. Diharapkan penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain terkait pengaruh budaya organisasi, komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. Selain itu, peneliti juga diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.



### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

Dengan adanya penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan masukan dan menjadi informasi yang berguna untuk membantu perusahaan dalam meningkatkan kualitas internal yang terjadi di dalam perusahaan Bank Muamalat Purwokerto.

### **1.6 Waktu dan Periode Penelitian**

Penelitian ini dimulai dari bulan Oktober 2023 s.d. Desember 2023. Objek penelitian ini adalah karyawan Bank Muamalat Purwokerto, yang berlokasi di Komp. Ruko Satria Plaza Blok A5 Jl. Jend. Sudirman, Purwokerto Lor, Purwokerto Timur, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah.

### **1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Sistematika penulisan bertujuan memberikan gambaran mengenai isi penelitian ini, sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek, latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, waktu penelitian, dan sistematika penelitian.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan tentang teori yang berkaitan dengan variable penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, operasional variable, tahapan penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

#### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas hasil penelitian serta analisis hasil penelitian yang telah dilaksanakan pada objek penelitian ini.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dari hasil pembahasan penelitian dan saran dari peneliti bagi perusahaan maupun peneliti selanjutnya.