

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pegawai atau karyawan merupakan seseorang yang bertugas sebagai bekerja pada sebuah instansi maupun perusahaan tertentu yang bertugas menjalankan suatu tugas operasional perusahaan tersebut. Karyawan dalam melaksanakan operasionalnya bertugas sebagai perencana, pelaksana bahkan menjadi pengendali dalam perusahaan yang selalu berperan aktif di dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Saat ini karyawan diharapkan lebih kreatif dan inovatif agar mampu bekerja dengan semangat dalam bekerja sehingga mampu meningkatkan prestasi kerja karyawan. Sebuah kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh banyak hal, mulai dari budaya organisasi, standar operasional prosedur maupun latar belakang pendidikan. Keberhasilan yang dicapai suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja yang dilakukan oleh karyawan. Sehingga, karyawan merupakan aset yang penting dalam suatu perusahaan. Ketika ada seorang karyawan yang bermasalah maka akan menimbulkan dampak terhadap hasil kinerja.

Kualitas sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor penting untuk meningkatkan provitabilitas kinerja suatu organisasi ataupun perusahaan. Oleh karena itu, diperlukan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi yang tinggi, karena keahlian dan kompetensi yang akan mendukung peningkatan prestasi kinerja pegawai dalam sebuah perusahaan. Keberhasilan untuk

mencapai tujuan tersebut tergantung kepada keandalan dan kemamuan pegawai dalam mengoperasionalkan pekerjaan yang ada didalam instansi tersebut. Sehingga kinerja merupakan suatu acuan penting yang harus terdapat dalam sebuah perusahaan.

Kinerja adalah pencapaian atas tujuan organisasi yang dapat terbentuk *output* kuantitatif maupun kualitatif, kreatifitas, fleksibilitas, dapat diandalkan atau hal-hal lain yang dapat diinginkan organisasi. Penekanan kinerja dapat bersifat jangka pendek maupun jangka panjang, juga pada tingkatan individu, kelompok ataupun organisasi. Kinerja individu memberikan kontribusi pada kinerja kelompok yang selanjutnya memberikan kontribusi pada kinerja organisasi. Pada organisasi yang sangat efektif, pihak manajemen membantu menciptakan sinergi yang positif, yaitu secara keseluruhan yang lebih besar dari pada jumlah dari bagian-bagiannya. Ditingkat manapun tidak ada satu ukuran kriteria yang tepat *merefleksikan* kinerja.² Jadi semakin tinggi tingkat kemampuan karyawan yang dimiliki oleh perusahaan akan berdampak positif bagi produk perusahaan.

Robbins mengungkapkan bahwa kemampuan mempengaruhi langsung tingkat kinerja dan kepuasan seorang karyawan lewat kesesuaian kemampuan-pekerjaan.³ Berdasarkan uraian di atas disimpulkan bahwa kemampuan kerja dapat didefinisikan sebagai potensi yang dimiliki karyawan

² Suprihati, "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Perusahaan Sari jati di Sragen", (Jurnal Paradigma Vol. 12, No. 01. Februari-Juli 2014), dalam <https://media.neliti.com/.../115677-ID-analisis-faktor-faktor-yang-mempengaruhi.pdf>, diakses 01 November 2018

³ Stephen P. Robbins, *Perilaku Organisasi Edisi 3*, (Jakarta : Arcan, 2001), hal. 74.

yang diperoleh melalui pendidikan, pelatihan, atau pengembangan untuk melaksanakan tugas pekerjaan tertentu sebagai perbuatan yang bersifat rasional, memenuhi spesifikasi keilmuan tertentu dalam pelaksanaan tugasnya dan dapat digunakan untuk meramalkan perilaku dan kinerja.

Robert L Mathis dan Jhon H. Jackson “kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan.” Kinerja adalah pelaksanaan fungsi-fungsi yang dituntut dari seseorang atau suatu perbuatan, suatu prestasi, suatu pameran umum keterampilan. Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui yang harus dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan suatu visi dan diemban suatu organisasi atau perusahaan yang serta mengetahui dampak positif dan negative dari suatu kebijakan oprasional.⁴

Pengertian-pengertian kinerja diatas secara umum ditujukan pada seseorang baik sebagai anggota, pegawai, manajer, bahkan pemimpin dari sebuah organisasi, perusahaan atau kelompok kerja tertentu. Karena itu kinerja banyak menghiasi kajian dan praktek dibidang manajemen, sebagai salah satu konsep vital yang menentukan gerak dan perkembangan dari manajemen tertentu.

Bekerja bagi seorang muslim adalah suatu upaya yang sungguh-sungguh, dengan mengerahkan seluruh aset, fikir dan dzkirnya untuk mengaktualisasikan atau menapakan arti dirinya sebgai hamba Allah yang harus menundukan atau dunia dan menepatkan dirinya sebagai bagian dari

⁴ Niti Semito, *Hak-hak Karyawan*, dalam <http://jurnal-sdm.blogspot.co/2015/04>, Diakses 10 November 2018.

masyarakat yang baik atau dengan kata lain dapat juga dikatakan bahwa dengan bekerja manusia itu memanusiasiakan dirinya.⁵ Di dalam Al-Qur'an, Allah sangat menganjurkan kepada umatnya untuk bekerja, terdapat dalam Al-Qur'an QS At-Taubah ayat 105:

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ
الْغَيْبِ وَاللَّهِ فَتُنَبِّئُهُمْ بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya: Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan. (At-Taubah ayat 105).⁶

Oleh sebab itu, kinerja karyawan atau pegawai merupakan salah satu unsur yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan yang telah ditentukan oleh suatu lembaga atau instansi yang terkait. Dalam hal kinerja karyawan bisa dipengaruhi oleh beberapa hal diantaranya budaya organisasi dan dengan penerapan standar oprasional prosedur.

Budaya organisasi menurut Stephen P. Robins adalah sebuah presepsi umum yang dipegang oleh anggota organisasi, suatu sistem tentang keberartian bersama. Budaya organisasi berkepentingan bagaimana pekerjaan merasakan karakteristik suatu budaya organisasi, tidak dengan apakah seperti mereka atau tidak.

⁵ Toto Tasmara, *Etos Kerja Pribadi Muslim*, (Jakarta: Dana Bakti Wakaf, 1995), hal. 27.

⁶ Departemen Agama RI, *Al-Hikmah: Al-Qur'an dan Terjemahan* (Diponegoro: CV Penerbit Diponegoro, 2013), hal. 273.

Adapun Michael Zwell, menyatakan budaya korporasi sebagai cara hidup suatu organisasi yang diberikan melalui generasi penerus pekerja. Budaya termasuk siapa kita, apa yang kita yakini, apa yang kita lakukan dan bagaimana melakukannya.⁷

Victor A. L. Tan, mendefinisikan budaya korporasi sebagai cara orang melakukan sesuatu dalam organisasi. Budaya organisasi merupakan serangkaian norma terdiri dari keyakinan, sikap dan nilai-nilai inti dan pola perilaku, dibagikan oleh orang dalam suatu organisasi. Keyakinan bersama, nilai-nilai inti dan pola perilaku mempengaruhi kinerja dalam organisasi. *Belief* atau keyakinan adalah asumsi atau persepsi tentang sesuatu, orang dan organisasi secara keseluruhan, diterima sebagai sesuatu yang layak dan benar. *Core Values* adalah nilai dominan atau inti, yang diterima seluruh organisasi. *Behavior pattern* atau pola perilaku adalah cara orang bertindak satu sama lain.⁸

Dari pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi adalah suatu filosofi dasar sebuah organisasi yang memuat keyakinan, norma-norma dan nilai bersama yang menjadi karakteristik inti tentang bagaimana cara melakukan sesuatu dalam organisasi. Sehingga keyakinan, nilai-nilai dan norma-norma tersebut menjadi pegangan semua sumber daya manusia dalam organisasi dalam melaksanakan suatu pekerjaannya.

⁷ Wibowo, "Budaya Organisasi: Sebuah Kebutuhan Untuk meningkatkan Kinerja Jangka Panjang, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada: 2013), hal. 18.

⁸ *Ibid.*, hal. 19.

Selain budaya organisasi, kinerja karyawan juga bisa dipengaruhi oleh seberapa perusahaan itu menerapkan standar operasional prosedur (SOP) adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan fungsi dari pekerjaan tersebut. Dengan adanya standar operasional prosedur semua kegiatan di suatu perusahaan dapat terancang dengan baik dan dapat berjalan sesuai kemauan perusahaan. Standar operasional prosedur dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilakukan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilakukan secara benar, tepat, dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Adanya standar operasional prosedur akan membantu perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Untuk mencapai tujuan perusahaan, perusahaan memberikan suatu rancangan berupa standar operasional prosedur yang akan menjadi pedoman karyawan dalam melakukan tugasnya dan untuk meminimalisasi kesalahan saat melakukan tugas masing-masing karyawan. Sedangkan menurut Budihardjo standar operasional prosedur (SOP) adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu.⁹

Sehingga dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa standar operasional prosedur dapat di artikan sebagai alat penilaian kinerja yang berorientasi pada penilaian kinerja internal kelembagaan, terutama dalam hal

⁹Gabriele, "Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Departemen Marketing Dan HRD PT Cahaya Indo Persada", (Agora Vol 6. No. 1. 2018), dalam publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/download/6499/5915. Diakses, 11 Nopember 2018.

kejelasan suatu proses kerja di lingkungan organisasi termasuk kejelasan dalam unit kerja yang bertanggung jawab, tercapainya kelancaran kegiatan operasional, dan pengendalian yang meminimalisir risiko yang akan terjadi pada suatu perusahaan.

Pentingnya budaya organisasi sebagai filosofi dasar dan keyakinan bersama tentang bagaimana cara melakukan sesuatu organisasi sehingga dapat menjadi pegangan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Standar operasional prosedur adalah dapat menghindari adanya masalah pelayanan dalam melayani anggota dan berfungsi untuk memperlancar tugas karyawan dalam sebuah perusahaan. Tujuan diadakanya penelitian ini adalah agar terarahnya karyawan dalam melaksanakan suatu pekerjaan sehingga mampu mencapai tujuan perusahaan secara efektif dan efisien. Pada saat ini karyawan KSPPS Tunas Artha Mandiri Cabang Tulungagung sudah banyak mengikuti dan menerapkan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak pusat koperasi, meskipun masih ada sebagian yang belum dapat menerapkan standar operasional prosedur tersebut.

Dari uraian latar belakang diatas maka penulis merasa tertarik untuk menguji dan meneliti tentang seberapa kekuatan budaya organisasi dan penerapan standar operasional prosedur pada karyawan di KSPPS Tunas Artha Mandiri Cabang Tulungagung, maka peneliti peneliti mengambil judul: **“Pengaruh Budaya Organisasi dan Penerapan Standar Operasional Prosedur terhadap Kinerja Pegawai pada KSPPS Tunas Artha Mandiri Cabang Tulungagung”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis mengidentifikasi beberapa masalah yang akan dijadikan bahan penelitian. Dimana ada kaitannya budaya organisasi dan penerapan standar operasional prosedur terhadap kinerja pada pegawai KSPPS Tunas Artha Mandiri Cabang Tulungagung. Sebab, budaya organisasi dan penerapan standar operasional prosedur dapat mempengaruhi tingkat kinerja pada pegawai KSPPS Tunas Artha Mandiri Cabang Tulungagung.

C. Rumusan Masalah

Untuk lebih mempermudah penelitian nantinya, maka peneliti akan fokus pada permasalahan yang akan diteliti. Dari beberapa masalah yang telah diidentifikasi diatas, maka peneliti membatasi 3 hal saja, sebagai berikut:

1. Apakah budaya organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai KSPPS Tunas Artha Mandiri cabang Tulungagung?
2. Apakah standar operasional prosedur berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai KSPPS Tunas Artha Mandiri cabang Tulungagung?
3. Apakah budaya organisasi dan standar operasional prosedur berpengaruh secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai KSPPS Tunas Artha Mandiri cabang Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

Agar penelitian ini memiliki sasaran dan tujuan yang jelas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji seberapa besar pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pada pegawai KSPPS Tunas Artha Mandiri cabang Tulungagung.
2. Untuk menguji seberapa besar pengaruh dari penerapan standar operasional prosedur terhadap kinerja pada pegawai KSPPS Tunas Artha Mandiri cabang Tulungagung.
3. Untuk menguji pengaruh budaya organisasi dan penerapan standar operasional prosedur secara bersama-sama terhadap kinerja pada pegawai KSPPS Tunas Artha Mandiri cabang Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak terutama yang berperan dalam lembaga keuangan. Adapun kegunaan yang diharapkan adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan secara teoritis

Dari hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih pemikiran bagi pengembangan ilmu pegetahuan khususnya di bidang perbankan syariah, serta dapat dijadikan sebagai rujukan penelitian berikutnya terkait pada kajian ini.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Pihak Lembaga Keuangan Syariah

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai acuan untuk pemikiran dalam pengambilan kebijakan bagi lembaga dalam bidang sumber daya manusia di KSPPS Tunas Artha Mandiri cabang Tulungagung.

b. Bagi Akademik

Penelitian ini di harapkan dapat dijadikan sebagai referensi untuk menambah wawasan dalam rangka mendokumentasikan dan menginformasikan hasil penelitin ini pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah dan Bisnis Islam. Selain itu dapat dijadikan masukan yang sangat berguna dalam mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dibidang lembaga keuangan syariah dan menambah khasanah bacaan ilmiah.

c. Bagi peneliti yang akan datang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, pengembangandan sebagai acuan penelitian yang akan datang. Penelitian ini juga merupakan bahan informasi tentang seberapa besar pengaruh budaya organisasi dan penerapan standar operasional prosedur terhadap kinerja pada pegawai KSPPS Tunas Tunas Artha Mandiri cabang Tulungagung.

d. Memberikan gambaran mengenai kondisi sumber daya manusia (pegawai) yang dimiliki, sehingga apabila ada yang menjadi kelemahan dapat diambil sebuah kebijakan yang tepat sehingga menjadi kekuatan yang baru bagi organisasi.