

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi saat ini, persaingan bisnis yang semakin ketat, kinerja karyawan menjadi faktor krusial dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi. Kinerja karyawan yang optimal dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi perusahaan, sehingga organisasi mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Saat ini sumber daya manusia dituntut untuk mampu bersaing secara global persaingan antara bisnis semakin sengit dan kompetitif. Salah satunya pada Bank syariah Indonesia yang telah menerapkan teknologi seperti mobile banking, kecerdasan buatan (AI), dan otomatisasi proses bisnis dan yang terbaru BYOND by BSI. Sehingga ini menuntut sumber daya manusia untuk lebih mampu dan tidak tertinggal dengan bank konvensional. Karena itu, bisnis perlu selalu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan mereka serta mewujudkannya dengan berbagai cara dan hasil yang lebih unggul dari pesaingnya. Untuk mewujudkan keinginan tersebut kinerja karyawan menjadi salah satu faktor utama sehingga konsumen akan merasa puas dan melakukan pembelian berulang kali.

Setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam menyelesaikan tugas, kinerja seorang karyawan merupakan hal yang individual. Manajemen dapat menilai kinerja individu karyawan sebagai ukuran untuk kerja mereka. Selama periode waktu tertentu, penilaian kinerja karyawan perlu dilakukan secara sistematis oleh organisasi, baik internal maupun eksternal. Penilaian ini pada dasarnya merupakan komponen penting dalam pengembangan suatu organisasi secara efisien. Penilaian kinerja karyawan sangat membantu bagi dalam perkembangan organisasi secara keseluruhan. Penilaian ini dapat membantu mengetahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja karyawan (R. Supomo, 2021).

Menurut Robbins dan Judge (2015) dalam (Siregar, 2020) *locus of control* merupakan tingkat dimana individu yakin bahwa mereka adalah penentu nasib

mereka sendiri. *Locus of control* merupakan cara seseorang melihat suatu kejadian, apakah dia merasa bisa mengendalikan atau tidak dapat mengendalikan kejadian yang terjadi padanya baik yang datang dari dalam diri maupun luar dirinya, sehingga dia bisa mengatasi permasalahan yang sangat sulit dengan kemampuan berpikir dan menganalisis (Ayudiati) dalam (Triana et al., 2021)

Menurut Robbins (2007) dikutip dalam (Ritawaty et al., 2022) indikator *locus of control* dibagi menjadi dua yaitu *locus of control* internal dan *locus of control* eksternal. *Locus of control* internal mencakup semua yang dicapai individu hasil dari usaha sendiri *locus of control* eksternal mencakup kegagalan yang disebabkan oleh nasib yang buruk, perencanaan yang terlalu jauh untuk pekerjaan yang sia-sia, peristiwa dalam hidup yang ditetapkan oleh orang yang berwenang, dan kesuksesan yang disebabkan oleh nasib. Karyawan yang merasakan control internal percaya bahwa mereka dapat mempengaruhi hasil melalui kemampuan, keahlian, atau usaha pribadi mereka. Di sisi lain, karyawan yang merasakan control eksternal percaya bahwa hasil mereka dipengaruhi oleh kekuatan eksternal, seperti keberuntungan atau kesulitan tugas. Hal ini menunjukkan bahwa *locus of control* adalah salah satu faktor yang mendorong kinerja karyawan untuk menyelesaikan tugas yang diberikan oleh organisasi. Tingkat *locus of control* yang baik memungkinkan karyawan bersemangat tentang pekerjaan mereka tanpa mengalami tekanan atau stres di tempat kerja, yang menghasilkan kinerja yang baik (Silvius Battu & Susanto, 2022).

Robbins (2014) dalam (Romadhona Novrianti & Shofiyah, 2024) menyatakan bahwa *self efficacy* adalah sikap yang didasarkan percaya pada kemampuan diri sendiri. *Self efficacy* adalah bentuk perasaan kepercayaan diri seseorang tentang kemungkinannya untuk berhasil menyelesaikan suatu tugas. Menurut (Ary et al., 2019) *Self Efficacy* yaitu salah satu aspek pengetahuan tentang diri atau *Self knowledge* yang memberikan pengaruh pada kehidupan sehari-hari manusia. *Self efficacy* juga disebut sebagai bentuk kepercayaan diri dan kemampuan seseorang untuk mengatur, melakukan tugas,

mencapai tujuan, menghasilkan, dan melakukan tindakan untuk mencapai kecakapan tertentu. *Self efficacy* menjadi salah satu komponen yang sangat penting untuk meningkatkan motivasi kerja dan kualitas hasil kerja seorang karyawan (Ambarwati, 2023). Kinerja seseorang yang memiliki *self efficacy* yang lebih tinggi akan lebih baik karena mereka memiliki motivasi yang kuat, tujuan yang jelas, emosi yang stabil, dan kemampuan untuk melakukan tindakan atau perilaku dengan baik.

Sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang penting yang diperlukan untuk mencapai pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan. Terutama dalam perbankan menurut OJK dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan menyebutkan bahwa bank adalah lembaga yang mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit atau pembiayaan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Pada 27 Januari 2021 melalui Surat Keputusan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 04/KDK.03/2021 secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha Bank Syariah diantaranya PT Bank BRI syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Secara resmi PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) lahir pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H yang di resmikan langsung oleh Presiden Joko Widodo.

Penggabungan ketiga bank ini diharapkan dapat menyatukan kelebihanannya untuk menyediakan layanan yang lebih lengkap, cakupan yang lebih luas, dan kapasitas permodalan yang lebih besar. Seperti yang kita tahu Bank Syariah Indonesia merupakan Bank Syariah terbesar di Indonesia, Bank Syariah Indonesia mengelola aset yang sangat besar dan telah menjadi pemimpin di sektor perbankan syariah di Indonesia. Selain itu juga telah memiliki banyak kantor cabang yang tersebar di seluruh Indonesia. Termasuk kantor cabang area Bandung kota yang terdapat 33 cabang.

Pada tahun 2021 jumlah karyawan yang tidak lagi bekerja di Bank Syariah Indonesia sebanyak 688 orang atau 3,77% dari total karyawan yang berjumlah 18.221 orang. Penyebabnya beragam, dari pensiun, meninggal dunia dan mengundurkan diri. Berikut tabel tingkat turnover karyawan Bank Syariah Indonesia secara umum.

Tabel 1. 1
Tingkat Turnover Karyawan Tahun 2023

Penyebab	Jumlah
Pensiun	61
Meninggal Dunia	21
Mengundurkan Diri	606
Jumlah	688

Sumber: Data Sekunder Bank Syariah Indonesia

Data tingkat turnover karyawan tahun 2023 menunjukkan bahwa total 688 karyawan meninggalkan perusahaan dari jumlah tersebut, 61 karyawan pensiun, 21 meninggal dunia, dan 606 mengundurkan diri. Angka pengunduran diri yang tinggi (606 karyawan) menunjukkan bahwa komponen psikologis seperti *locus of control* dan *self efficacy* bisa mempengaruhi keputusan karyawan untuk tetap atau meninggalkan perusahaan. *Locus of control* yang rendah dapat membuat karyawan merasa mereka tidak memiliki kendali atas pekerjaan mereka, yang meningkatkan kemungkinan mereka mengundurkan diri. Sementara itu, tingkat *self efficacy* yang rendah dapat menyebabkan karyawan merasa tidak yakin pada pekerjaan mereka.

Bank merupakan salah satu jenis perusahaan penyedia jasa yang berhubungan langsung dengan nasabah. Sumber daya manusia berperan penting pada sektor perbankan oleh karena itu bank diuntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah agar nasabah dapat merasakan kenyamanan setiap kali datang ke bank.

Dalam hal ini adanya karyawan yang masih mengeluh ketika menghadapi komplain nasabah. Menjaga kepercayaan dan kepuasan pelanggan dalam industri perbankan khususnya di Bank Syariah Indonesia, sangat penting untuk menangani komplain nasabah. *Locus of control* karyawan sangat memengaruhi

bagaimana mereka menangani dan menanggapi keluhan nasabah. Ketika karyawan mengeluh tentang komplain nasabah, mereka mungkin memiliki *locus of control* yang rendah, yang berarti mereka merasa mereka tidak dapat mengendalikan situasi, yang dapat membuat mereka tertekan dan tidak mampu menangani masalah dengan baik.

Untuk melihat kualitas karyawan juga dapat dilihat dengan ketepatan waktu hadir karyawan dalam bekerja, Salah satu cara untuk mengukur kinerja karyawan adalah dengan memastikan bahwa mereka hadir pada waktunya, terutama ketika datang ke kantor disiplin dan tanggung jawab kerja mereka dapat dilihat dalam hal ini. Efektivitas kerja tim dan kelancaran koordinasi karyawan dipengaruhi oleh ketepatan waktu, yang menunjukkan komitmen dan tanggung jawab terhadap pekerjaan. Berikut ini merupakan sampel tabel rasio ketepatan waktu hadir karyawan dari salah satu Bank Syariah Indonesia area Bandung Kota yaitu Bank Syariah Indonesia KC Suniaraja pada periode Februari-Desember Tahun 2024.

Tabel 1. 2

Rasio Keterlambatan Karyawan

Periode	Total Hari Kerja	Terlambat	Rasio
Februari	19	11	57,89%
Maret	18	49	272.22%
April	16	31	193.75%
Mei	18	22	122.22%
Juni	20	32	160.00%
Juli	23	30	130.43%
Agustus	22	10	45.45%
September	20	19	95.00%
Oktober	23	15	65.22%
November	21	15	71.43%
Desember	20	29	145.00%
Jumlah	221	263	123,51%

Sumber: Data Primer Bank Syariah Indonesia KC Suniaraja (data diolah Peneliti)

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa rasio keterlambatan rata-rata pada karyawan di Bank Syariah Indonesia KC Suniaraja sebagai salah satu BSI Area Bandung Kota adalah 123,51%. Pada bulan Maret (272,22%) menunjukkan tingkat keterlambatan yang cukup tinggi di banding bulan lainnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan masih rendah berdasarkan kehadiran.

Hasil ini menunjukkan bahwa ada perbedaan dalam kedisiplinan karyawan yang dipengaruhi oleh faktor internal, seperti *locus of control* dan *self efficacy*. Karyawan dengan *locus of control* internal cenderung percaya bahwa mereka dapat mengendalikan waktu dan tanggung jawab mereka, sehingga lebih mampu menjaga disiplin. Di sisi lain, karyawan dengan *locus of control* eksternal lebih mungkin menyalahkan faktor luar atas keterlambatan mereka. Ketidakpercayaan diri yang rendah juga dapat menyebabkan karyawan tidak percaya pada kemampuan mereka untuk mengelola waktu dengan baik, yang pada akhirnya berdampak pada kinerja mereka.

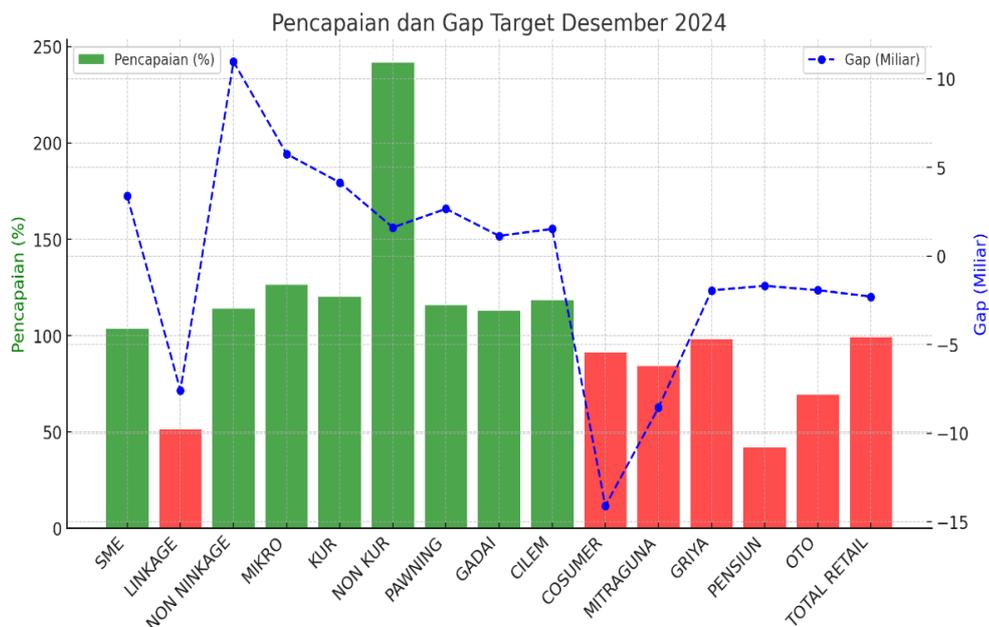
Pada tanggal 16 Januari 2025 peneliti melakukan diskusi pra penelitian di salah satu Bank Syariah Indonesia area Bandung Kota dengan salah satu karyawan Bank Syariah Indonesia KC Bandung Suniaraja selaku General Affirs Staff dibahas permasalahan terkait kinerja, termasuk salah satunya target yang telah di tetapkan oleh perusahaan. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, BSI dituntut untuk meningkatkan kinerja operasional dan pencapaian target bisnis. Selain itu tantangan yang harus dihadapi oleh BSI, termasuk peningkatan digitalisasi layanan perbankan, persaingan dengan bank fintech dan konvensional, dan tuntutan untuk mencapai tujuan keuangan serta layanan.

Dengan mempertimbangkan bagaimana *locus of control* dan *self efficacy* memengaruhi masing-masing aspek, pencapaian target dapat digunakan untuk mengukur kinerja karyawan untk menilai seberapa baik karyawan dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang di berikan oleh perusahaan. Pencapaian target bisa sangat dipengaruhi oleh *locus of control* dan *self efficacy*. Target yang tinggi ini dapat membuat karyawan stress bahkan hingga resign. Dengan *locus of control* dan *self efficacy* dapat membantu meningkatkan rasa

percaya diri dalam menghadapi masalah yang ada. *Self efficacy* sangat penting untuk mencapai target.

Karyawan yang memiliki tingkat *self efficacy* yang tinggi percaya pada kemampuan mereka dalam menyelesaikan tugas dengan baik, sehingga mereka lebih berani menghadapi tantangan. Berikut merupakan sampel diagram pencapaian pembiayaan pada Bank Syariah Indonesia KC Bandung Suniaraja periode Desember 2024.

Gambar 1. 1 Pencapaian Pembiayaan



Sumber: Data Primer Bank Syariah Indonesia KC Suniaraja

Berdasarkan data pencapaian target Desember 2024 pada berbagai segmen usaha, terlihat bahwa terdapat variasi tingkat pencapaian yang dapat dikaitkan dengan faktor individu dalam organisasi, terutama *locus of control* dan *self efficacy* karyawan. SME secara keseluruhan berhasil melampaui target dengan capaian 103,59% dan pertumbuhan positif sebesar Rp3,382 miliar. Hal ini membuktikan bahwa karyawan yang menangani segmen ini mempunyai keyakinan diri yang kuat dalam mencapai target serta kontrol internal yang baik terhadap pencapaian mereka.

Disamping itu segmen consumer memiliki pencapaian lebih rendah dibanding segmen lain, pencapaian di bawah target dengan selisih negatif yang signifikan. Hal ini bisa mengindikasikan bahwa karyawan di sektor ini mungkin memiliki *self efficacy* yang lebih rendah atau *locus of control* eksternal yang lebih dominan, sehingga mereka merasa pencapaian target lebih dipengaruhi oleh faktor eksternal dibanding usaha pribadi mereka. Secara keseluruhan, pencapaian total mencapai 99,22%, dengan deficit Rp2,291 miliar. Ini membuktikan bahwa secara umum, kinerja karyawan pada umumnya bekerja dengan baik, tetapi masih ada tantangan dalam mencapai target maksimal di beberapa segmen.

Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan (Akmalia Nur, 2020) yang berjudul Pengaruh *Locus Of Control*, *Self Efficacy* dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan menunjukkan *Locus Of Control*, *Self efficacy* dan Lingkungan Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian sebelumnya yang dilakukan (Romadhona Novrianti & Shofiyah, 2024) *Self Efficacy*, *Locus of Control* berdampak signifikan terhadap kinerja karyawan. Sementara itu dalam penelitian yang telah dilakukan oleh (Azis Muthalib et al., 2024) yang berjudul Pengaruh *Self Efficacy* dan *Locus Of Control* terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Bahteramas Konawe menunjukkan bahwa secara simultan *Self Efficacy* dan *Locus Of Control* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan yang berarti jika *Self Efficacy* dan *Locus Of Control* akan meningkatkan kinerja karyawan Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Bahteramas Konawe.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ritawaty et al., 2022a) yang berjudul Pengaruh Budaya Organisasi, *Self Efficacy*, *Locus Of Control* Dan *Empowerment* terhadap kinerja karyawan Bank Kalsel Kantor Cabang Utama di Banjarmasin menunjukkan bahwa *locus of control* dan *self efficacy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Inkonsistensi ini menunjukkan adanya gap penelitian, sehingga perlu dikaji lebih lanjut bagaimana pengaruh kedua faktor tersebut dalam konteks yang berbeda, seperti

pada Bank Syariah Indonesia Area Bandung Kota. Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut yang mengacu pada teori serta fenomena yang terjadi pada objek penelitian, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh *Locus of Control* dan *Self Efficacy* terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah Indonesia Area Bandung Kota".

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah dijelaskan dapat disimpulkan identifikasi masalah penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Kinerja karyawan ditinjau rasio keterlambatan yang tinggi menunjukkan tingkat kinerja yang rendah
2. Masih ada beberapa karyawan yang mengeluh ketika menghadapi komplain nasabah *locus of control* pada hal ini masih belum terbentuk
3. Karyawan dituntut untuk memiliki tingkat kepercayaan diri yang tinggi agar mendukung aktivitas karyawan dalam mencapai target yang telah ditentukan.

C. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan berfokus pada kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Arca Bandung Kota. Penelitian ini membahas dua variabel bebas *locus of control* dan *self efficacy* dan satu variabel terikat yaitu kinerja karyawan. Adapun batasan masalah penelitian ini tidak melibatkan karyawan di luar wilayah Bandung Kota. Fokus dari penelitian ini ditujukan untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas dan terarah mengenai hubungan antara variabel-variabel yang diteliti, sesuai dengan konteks latar belakang serta permasalahan yang telah diidentifikasi sebelumnya.

D. Rumusan Masalah

Mengacu pada identifikasi masalah tersebut, maksa masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah *locus of control* berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia Area Bandung Kota?
2. Apakah *self efficacy* berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia Area Bandung Kota?
3. Apakah *locus of control* dan *self efficacy* berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia Area Bandung Kota?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah *locus of control* berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Bank Syariah Indonesia Area Bandung Kota
2. Untuk mengetahui apakah *self efficacy* berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Bank Syariah Indonesia Area Bandung Kota.
3. Untuk mengetahui apakah *locus of control* dan *self efficacy* berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Bank Syariah Indonesia Area Bandung Kota.

F. Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
Diharapkan penelitian ini bisa menambah wawasan tentang manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berhubungan dengan faktor psikologis *locus of control* dan *self efficacy* yang memengaruhi hasil kerja karyawan di perbankan syariah. Penelitian ini juga dapat mendukung atau menguji teori yang relevan. Oleh karena itu, temuan dari penelitian ini bisa digunakan sebagai referensi untuk penelitian berikutnya yang ingin meneliti faktor yang sama di bidang perbankan dan industri lainnya.
2. Manfaat Praktis
Penelitian ini bisa membantu manajer dan pemimpin organisasi membuat program pengembangan karyawan yang lebih baik. Penelitian

ini dapat membantu organisasi dalam proses rekrutmen dan seleksi karyawan dengan mempertimbangkan karakteristik *locus of control* dan *self efficacy* calon karyawan sebagai salah satu indikator kinerja karyawan. Organisasi dapat menerapkan pelatihan dan intervensi yang bertujuan untuk meningkatkan kedua faktor tersebut, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja karyawan.

G. Jadwal Penelitian

Jadwal Penelitian yang dilaksanakan berkaitan dengan tahapan penelitian serta waktu pelaksanaannya dapat digambarkan seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. 3
Jadwal penelitian

No	Tahapan penelitian	2024		2025								
		Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agst	
1	Observasi Awal	■										
2	Pengajuan judul		■									
3	Pembuatan proposal			■								
4	Bimbingan proposal			■								
5	Seminar proposal				■							
6	Pengumpulan dan pengolahan data					■	■	■				
7	Bimbingan skripsi								■	■	■	
8	Penyelesaian skripsi								■	■	■	■
9	Sidang Skripsi									■	■	■

Sumber: data diolah peneliti, 2025

H. Sistematik Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun secara runtut untuk memudahkan pembaca memahami isi dan alur penelitian. Bab 1 merupakan Pendahuluan, yang berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, ruang lingkup dan Batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta jadwal pelaksanaan penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II berisi Tinjauan Pustaka yang memuat teori-teori terkait variabel penelitian, di dalamnya juga terdapat kajian penelitian terdahulu, kerangka berpikir, serta hipotesis penelitian.

Bab III adalah Metodologi Penelitian yang menjelaskan pendekatan dan jenis penelitian, jenis serta sumber data, populasi dan sampel, operasionalisasi variabel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data yang digunakan.

Bab IV menyajikan Hasil Penelitian dan Pembahasan, yang berisi hasil analisis data serta interpretasi dan pembahasan temuan berdasarkan teori yang relevan.

Bab V merupakan Penutup yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang dapat diberikan untuk pihak terkait maupun untuk penelitian selanjutnya.