BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap organisasi atau perusahaan pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai baik itu tujuan dalam jangka pendek maupun tujuan dalam jangka panjang yang sesuai dengan visi dan misi organisasi atau perusahaan tersebut. Dengan tujuan ini, organisasi bisa tetap berkembang secara dinamis melakukan perubahan secara terus menerus demi untuk mencapai tujuannya termasuk dalam hal ini ialah di dalam perusahaan perbankan.

Secara sederhana bank dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat serta memberikan jasa-jasa lainnya. Dunia perbankan di setiap waktunya mengalami perubahan dengan proses yang panjang dari tahun ke tahun termasuk pula di Indonesia, perkembangan dunia perbankan yang diiringi pula dengan tumbuhnya minat masyrakat untuk mengetahui segala bentuk aktivitas perbankan pada dewasa ini memberikan dampak yang sangat baik. Salah satu dari aspek berkembangnya dunia perbankan adalah beragamnya jumlah produk yang ditawarkan dengan di dukung oleh teknologi modern, sehingga masyarakat memiliki banyak pilihan untuk bertransaksi dengan cepat dan tepat. Seperti yang sama-sama kita ketahui bahwa bank merupakan lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang penyedia jasa keuangan, maka dari itu kualitas pelayanan pada konsumen merupakan salah satu faktor penting sukses atau tidaknya perusahaan dalam memasarkan jasanya kepada nasabah. Kualitas jasa atau kualitas pelayanan adalah persepsi pelanggan mengenai superioritas jasa yang merupakan akumulasi kepuasan bagi banyak pelanggan atas banyaknya pengalaman jasa yang di terima. Penyedia jasa yang berkualitas adalah penyedia yang mampu secara terus menerus menyediakan pengalaman jasa yang memuaskan selama periode waktu yang sama.

Untuk mendukung peningkatan kinerja yang dihasilkan karyawan agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal pada masyarakat, perusahaan bisa menerapkan konsep *The 4 Disciplines Of Execution* (4DX). Ini merupakan suatu Metodelogi eksekusi terhadap strategi yang telah ditentukan perusahaan untuk dapat mencapai tujuannya. Untuk memberikan kualitas pelayanan dan kinerja yang sangat baik karyawan perlu memiliki disiplin yang harus ada dalam tiap diri karyawan, disiplin tersebut adalah fokus pada sasaran terpenting diantara banyaknya tujuan penting, melakukan aktivitas yang mampu mendukung tercapainya sasaran terpenting, memotivasi guna memberikan dorongan kepada individu untuk memberikan kinerja tertingginya, dan disiplin yang terakhir adalah akuntabilitas dimana dari berbagai kegiatan yang telah dilakukan dapat menciptakan siklus dan melakukan evaluasi rutin terhadapnya.

Konsep 4DX merupakan suatu konsep eksekusi rencana manajemen yang dicetuskan oleh Sean Covey pada tahun 2012 yang ia utarakan melalui bukunya yang berjudul *4 The Disciplines Of Execution*, setelah itu konsep ini banyak diadaptasikan oleh berbagai perusahaan lantaran efektivitas dan keampuhannya dalam menjawab tantangan dunia manajemen saat ini termasuk pula dunia perbankan di Indonesia khususnya Bank Syariah Indonesia KCP Bengkalis.

Konsep 4DX dapat membantu perusahaan untuk melihat dan memantau bagaimana hasil kinerja dari seluruh Karyawan, baik itu hasil per-individu ataupun hasil per-unit kerja perusahaan. Dalam implementasi 4DX di Bank Syariah Indonesia KCP Bengkalis menggunakan *Scoreboard, Scoreboard* disini berfungsi untuk memastikan setiap anggota tim atau perusahaan dapat mengetahui pencapaian targetnya setiap saat, agar mereka tahu apakah sedang mendapati kemajuan atau sebaliknya, selain itu terdapat juga rapat rutin yang digelar untuk mengevaluasi target-target yang sudah tercapai maupun yang belum. Dalam penelitian ini, penulis akan lebih fokus untuk meneliti pengaruh konsep 4DX terhadap kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Bengkalis..

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti melakukan penelitian mengenai **"Analisis Implementasi Konsep 4DX Terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Syariah Indonesia KCP Bengkalis".**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis ingin menganalisis bagaimana pengaruh implementasi konsep 4DX terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia KCP Bengkalis dan penulis ingin meneliti :

1. Bagaimana implementasi konsep 4DX pada Bank Syariah Indonesia Kantor KCP Bengkalis ?
2. Bagaimana tingkat kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Bengkalis ?
3. Bagaimana pengaruh implementasi konsep 4DX terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia KCP Bengkalis ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis ingin menganalisis bagaimana pengaruh implementasi konsep 4DX terhadap kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Bengkalis dan penulis ingin meneliti :

1. Bagaimana implementasi konsep 4DX pada Bank Syariah Indonesia Kantor KCP Bengkalis ?
2. Bagaimana tingkat kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor KCP Bengkalis ?
3. Bagaimana pengaruh implementasi konsep 4DX terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia KCP Bengkalis ?

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan peneliti untuk dicapai dalam kepenulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

   Penelitian ini diharapkan dapat menambahkan wawasan penulis untuk lebih memahami segala teori-teori yang telah didapatkan selama masa perkuliahan yang telah di tempuh.

2. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan terhadap implementasi konsep 4DX terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia KCP Bengkalis.

3. Bagi Program Studi Administrasi Bisnis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber referensi dan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan studi yang berguna untuk mahasiswa yang akan melakukan penelitian dengan topik permasalahan serupa atau dengan objek penelitian yang sama dengan penelitian ini.

1.5 Sistematika Penulisan Laporan

Agar penulisan laporan penelitian ini dapat sistematis dan tersusun dengan rapi, maka diperlukan sistematika kepenulisan laporan. Berikut ini adalah sistematika penulisan laporan tugas akhir :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menguraikan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika kepenulisan. Hal ini diperlukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik dari penulis ke pembaca mengenai maksud dan tujuan penelitian ini.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis menguraikan tentang teori yang diperlukan untuk memperkuat alasan dilakukannya penelitian ini dan rancangan dari penelitian yang akan dibahas, yaitu penelitian terdahulu, konsep 4DX, serta kinerja karyawan.

BAB 3 : METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang obyek penelitian, tata cara penelitian, data yang diperlakukan serta cara analisis yang akan digunakan dengan menampilkan proses penelitian.

BAB 4 : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini berisi tentang sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan dan struktur organisasi serta spesialisasi pekerjaan dalam perusahaan yang menjadi tempat pada penelitian ini.

BAB 5 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini merupakan keseluruhan proses penelitian dan pengumpulan data, serta hasil pengolahan data yang nantinya dapat di ambil kesimpulan dan saran.

BAB 6 : PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan hasil penelitian dan saran bagi perusahaan yang menjadi tempat penelitian.