

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Sumber daya merupakan sumber energi, tenaga, kekuatan (*power*), yang diperlukan untuk menciptakan daya, gerakan, aktivitas, kegiatan, dan tindakan. Sumber daya tersebut antara lain terdiri dari sumber daya alam, sumber daya finansial, sumber daya manusia, sumber daya ilmu pengetahuan, dan teknologi. Di antara sumber daya tersebut, sumber daya yang terpenting adalah sumber daya manusia (*SDM-human resources*). SDM merupakan sumber daya yang digunakan untuk menggerakkan dan menyinergikan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi. Tanpa SDM, sumber daya lainnya menganggur (*idle*) dan kurang bermanfaat dalam mencapai tujuan organisasi. (Dr. Wirawan, 2009, hal. 1)

Allah swt. Berfirman dalam QS. Al-A'raf/7:59

فَقَالَ يٰٓقَوْمِ اَعْبُدُوا اللَّهَ مَا لَكُمْ مِنْ اِلٰهِ غَيْرُهُ ۗ

“Lalu dia (Nuh) berkata, “wahai kaumku! Sembahlah Allah! Tidak ada tuhan (sesembahan) bagimu selain Dia...”(Kementrian Agama RI, 2003, hlm:52).

Pada ayat ini Allah swt memberikan pengertian bahwa Allah menciptakan manusia, mengembangbiakkannya, memberi taufik, menjaga dan memelihara, dan memberi nikmat agar dengan nikmat itu manusia dapat melaksanakan tugas-tugasnya sebagai hamba Allah. Semua rahmat tersebut diberikan kepada manusia sejak permulaan adanya, sampai akhir kehidupannya di dunia ini.

Adapun landasan hukum lainnya yaitu berdasar Hadits dari:

عَنْ أَبِي سَعِيدٍ الْخُدْرِيِّ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: التَّاجِرُ الْأَمِينُ الصَّدُوقُ مَعَ  
 الْبَيِّنِ وَالصِّدِّيقِينَ وَالشُّهَدَاءِ (رواه الترمذی) وَفِي رِوَايَةٍ أَحْمَدُ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: التَّاجِرُ  
 الصَّدُوقُ الْأَمِينُ مَعَ النَّبِيِّينَ وَالصِّدِّيقِينَ وَالشُّهَدَاءِ يَوْمَ الْقِيَامَةِ

Abu Sa'id al-Khudzri r.a katanya, Rasulullah SAW bersabda, “pedagang yang terpercaya, jujur akan bersama dengan para nabi, para *shiddiqin* dan *syuhada*”. (HR al-Tirmidzi). Dalam riwayat Ahmad, Rasulullah SAW bersabda.”Pedagang yang jujur lagi terpercaya akan bersama dengan para Nabi, para *siddiqin*, dan *syuhada*’hari kiamat”. (HR. Ahmad).

Hadis di atas menjelaskan tentang pedagang, pembisnis atau pengusaha yang jujur lagi terpercaya nanti pada hari kiamat akan bersama dengan para nabi, para *siddiqin* (orang-orang jujur) dan *syuhada* (orang-orang yang mati syahid). Dalam hadis ini terdapat nilai-nilai dasar ekonomi, yaitu kejujuran (*al-shidq*), transparansi dan kepercayaan (*al-amanah*), ketuhanan (*al-tahwid*), kenabian (*al-nubuwwah*), serta pertanggungjawaban (*ma'ad yaumul-qiyamah*). (Prof. Dr. H. Idri, 2015, hal. 10).

Suatu organisasi, instansi, departemen, dan sebagainya harus berkembang dan mampu mengantisipasi sesuai dengan perkembangan masyarakat dan bangsa, sehingga ia harus dapat menyusun program-program atau kegiatan-kegiatannya sesuai dengan permasalahan yang dihadapi oleh organisasinya dalam mengantisipasi masa depan. Dengan kata lain, organisasi, instansi, atau lembaga tersebut harus seirama dengan perkembangan zaman, maka harus didukung oleh kualitas pegawai/karyawan (sumber daya manusia) yang memadai, untuk itulah diperlukan pengembangan pegawai/karyawan (*employee development*). (Notoatmodjo., 2003, hal. 76).

“Dalam konteks pengembangan sumber daya manusia, pendidikan dan pelatihan adalah merupakan upaya untuk mengembangkan sumber daya manusia, terutama untuk mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian manusia yang biasanya disatukan menjadi diklat (pendidikan dan pelatihan)” (Notoatmodjo, 2003, hal. 16).

Pendidikan pada umumnya berkaitan dengan mempersiapkan calon tenaga kerja yang diperlukan oleh suatu instansi atau organisasi, sedangkan pelatihan lebih berkaitan dengan peningkatan kemampuan atau keterampilan karyawan yang sudah menduduki suatu pekerjaan atau tugas tertentu. Dalam suatu pelatihan orientasi atau penekanannya pada tugas yang harus dilaksanakan (*Job Orientation*), sedangkan pendidikan lebih pada pengembangan kemampuan umum. Pelatihan pada umumnya menekankan pada kemampuan psikomotor, meskipun didasari pengetahuan dan sikap, sedangkan pendidikan ketiga area kemampuan tersebut (kognitif, efektif, dan psikomotor) memperoleh perhatian secara seimbang, terutama pada pendidikan yang masih bersifat umum. Namun pada pendidikan kejuruan atau pendidikan khusus, maka yang diutamakan adalah keterampilan (Notoatmodjo, 2003, hal. 17).

Salah satu lembaga yang perlu pengembangan SDM berupa pendidikan dan pelatihan adalah Bank Syariah Indonesia. Bank Syariah Indonesia merupakan lembaga yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal menabung uang, simpan pinjam, dengan menciptakan motto “menyelesaikan masalah tanpa masalah” sehingga diharapkan masyarakat tidak ragu untuk datang ke Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin. (Notoatmodjo, 2003, hal. 22).

Menurut Bibim Satria Asisten Manajer Muda (2019), bahwa Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin kebanyakan merekrut karyawan dengan latar belakang pendidikan yang beragam, dengan beragamnya latar belakang pendidikan tersebut Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin harus melakukan pelatihan (training, workshop) kepada para karyawan untuk menyeimbangkan latar belakang pendidikan pada bidang yang telah ditetapkan guna memperoleh kinerja yang baik sesuai dengan standar operasional Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.

Memperhatikan pada persoalan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka peneliti disini tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengambil judul **“Strategi Pengembangan Kualitas Karyawan dalam Upaya Pengoptimalan Kinerja pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin Jalan A.Yani, KM. 4,5”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dirumuskanlah permasalahan penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana strategi pengembangan kualitas karyawan dalam upaya pengoptimalan kinerja pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin Jalan A.Yani, KM. 4,5?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam pengembangan kualitas karyawan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin Jalan A.Yani, KM. 4,5?

3. Bagaimana solusi mengatasi kendala dalam strategi pengembangan kualitas karyawan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin Jalan A.Yani, KM. 4,5?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah yang telah disebut diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Strategi pengembangan kualitas karyawan dalam upaya pengoptimalan kinerja pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin Jalan A.Yani, KM. 4,5.
2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam pengembangan kualitas karyawan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin Jalan A.Yani, KM. 4,5.
3. Solusi kendala dalam strategi pengembangan kualitas karyawan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin Jalan A.Yani, KM. 4,5.

### **D. Definisi Operasional**

Untuk menghindari kesalahan dalam memahami maksud dalam penelitian maka diberi penjelasan sebagai berikut:

1. Strategi adalah pola atau rencana yang mengintegrasikan tujuan utama atau kebijakan suatu instansi dengan rangkaian tindakan dalam sebuah pernyataan yang saling mengikat. (Wibisono, 2006, hlm:50). Hal dimaksud peneliti disini

adalah rencana apa saja yang muncul dari berbagai macam tindakan, perlakuan, maupun pelayanan yang diberikan setiap karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin terhadap nasabah yang ingin bertransaksi.

2. Pengembangan SDM adalah upaya peningkatan kualitas atau kemampuan manusia dalam rangka mencapai suatu tujuan pembangunan bangsa. (Notoatmodjo, 2003 hal. 2). Maksudnya adalah dari setiap usaha tersebut karyawan dituntut untuk lebih meningkatkan kemampuan teknis melalui pendidikan dan pelatihan yang diberikan dan mampu bersaing dalam ranah pelayanan.
3. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat ditampilkan atau penampilan kerja seorang karyawan. (Notoatmodjo, 2003, hal. 124). Adapun kinerja yang dimaksud adalah kinerja seorang karyawan dapat diukur dari hasil kerja, hasil tugas, atau hasil kegiatan dalam kurun waktu tertentu.

#### **E. Penelitian Terdahulu**

Untuk menghindari kesalah pahaman dan untuk memperjelas permasalahan yang peneliti angkat maka diperlukan kajian pustaka untuk membedakan penelitian ini dengan penelitian yang telah ada. Berikut penelitian sejenis yang telah diteliti, yaitu:

1. Penelitian dari Nasrullah Hardiana tahun 2020, mahasiswa dari Jurusan Perbankan Syariah UIN Antasari Banjarmasin dengan judul “*Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia pada Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin*” penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan

deskriptif kualitatif. Pada penelitian ini terfokus pada strategi apa saja yang digunakan pada Bank BNI Syariah guna mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas baik. Pada hasil penelitian ini diketahui pertama strategi pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan berjalan sesuai dengan konsep dan teori syariah, yaitu dengan analisis jabatan, perencanaan tenaga kerja, rekrutmen dan seleksi, pelatihan dan pengembangan, perencanaan karier, penilaian prestasi kerja, pemberian kompensasi. Kedua kendala dalam pengembangan sumber daya manusia, yaitu peserta, pelatih atau instruktur, fasilitas pengembangan, kurikulum, dana pengembangan, sifat kedaerahan dikarenakan kurangnya kesamaan pada setiap karyawan tersebut.

2. Penelitian dari Irma Wahyu Ningsih tahun 2019, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin dengan judul “*Strategi Pengembangan Kualitas Karyawan dalam Upaya Pengoptimalan Kinerja (Studi Kasus pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Banjarmasin)*” penelitian ini membahas tentang strategi pengembangan kualitas karyawan dalam upaya pengoptimalan kinerja pada Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Banjarmasin, serta mengetahui dalam pengembangan karyawan pada Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Banjarmasin. Adapun hasil dari penelitian ini yaitu pertama strategi pengembangan kualitas karyawan dalam upaya pengoptimalan kinerja pada Bank Muamalat Indonesia Tbk KC Banjarmasin dilaksanakan dengan pengembangan kualitas intelektual berupa program pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan secara berkelanjutan, pengembangan kualitas moral dengan spirit bekerja

adalah ibadah serta mengadakan pengajian rutin setiap pagi, dan pengembangan kualitas fisik dengan meng-cover kesehatan karyawan dan keluarga besar Bank Muamalat Indonesia. Kedua, kendala yang dihadapi dalam pengembangan kualitas karyawan yakni berasal dari peserta yang memiliki pola pikir dan latar belakang yang berbeda-beda sehingga terdapat hasil dalam pemahaman dan kinerja yang berbeda pula, kemudian instruktur internal yang sering disibukkan dengan jabatan dan pekerjaannya disaat jadwal pendidikan dan pelatihan yang telah ditentukan, selanjutnya pada permasalahan kurikulum yang masih belum terkonsep sistematis secara baku sehingga program dapat berbeda dan berubah-ubah setiap tahunnya.

3. Peneliti dari Rizal Anshari tahun 2021, mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam dengan judul penelitian "*Pengembangan Sumber Daya Manusia pada Bank Syariah (Tinjauan Ekonomi Islam)*" pada penelitian ini bersifat deskriptif yang mendeskripsikan tentang tujuan mengetahui konsep pengembangan sumber daya manusia yang diterapkan Bank Syariah dalam tinjauan Ekonomi Islam. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konsep teori ekonomi islam mengenai pengembangan sumber daya manusia mengharuskan sumber daya manusia memiliki empat sifat yang dimiliki Rasulullah SAW, yaitu *shidiq*, *amanah*, *tabligh*, dan *fathanah*. Selain itu sumber daya manusia itu harus memiliki *syariah skill* (kemampuan mengembangkan keahlian dibidang syariah) dengan mempelajari materi tentang tauhid (akidah), syariah dan muamalah yang harus menjadi suatu kesatuan tidak terpisah-pisah.



## **F. Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan pencapaian tujuan yang diinginkan, maka penulis menggunakan beberapa bab, yaitu:

Pada bab I, pendahuluan yang memuat kerangka dasar penelitian yang terdiri dari latar belakang masalah yang memaparkan alasan penulis meneliti masalah yang kemudian ditulis sebagai skripsi. Selanjutnya rumusan masalah, rumusan masalah dibuat untuk mengonfirmasikan permasalahan dasar yang akan dibahas, adapun jawaban dari rumusan masalah dituangkan pada tujuan penelitian. Agar mempermudah pemahaman dan tidak terjadi kesalahpahaman definisi maka dibuatlah definisi operasional, kemudian kajian pustaka yang merupakan bahan perbandingan hasil penelitian dan sistematika penulisan sebagai kerangka acuan penulisan skripsi ini. Sistematika penulisan untuk memaparkan secara teoritis sub-sub bagian materi yang tersusun secara naratif.

Bab II, adalah landasan teori yang berisi penguraian masalah-masalah yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori yang mendukung melalui buku, literatur, dan juga sumber informasi dari referensi lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti sehingga membentuk suatu pemikiran yang logis dan sistematis yang pertama, teori strategi meliputi definisi, formulasi, dan jenis-jenis strategi. Kedua, teori pengembangan sumber daya manusia meliputi manajemen sumber daya manusia, kinerja karyawan, perencanaan strategis, pengembangan karyawan, faktor-faktor yang mempengaruhi pengembangan, sumber daya manusia, manfaat pengembangan sumber daya manusia, tujuan pengembangan sumber daya manusia.

Bab III, metode penelitian, yang terdiri dari jenis penelitian dan lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data dan tahapan penelitian. Setelah data terkumpul maka dilakukanlah teknik pengolahan dan analisis data dan yang terakhir yaitu tahapan penelitian yang mencakup tahapan-tahapan dalam prosedur penelitian.

Bab IV berisi tentang data umum dan data khusus serta hasil penelitian di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin mengenai Strategi Pengembangan Kualitas Karyawan dalam Upaya Pengoptimalan Kinerja. Selanjutnya membahas tentang analisis data dan hasil dari analisis serta pembahasannya yang disesuaikan dengan metodologi penelitian pada bab III, sehingga akan memberikan jawaban atas pertanyaan yang terdapat pada rumusan masalah. Bab V berisi penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran, kesimpulan merupakan ringkasan terhadap pembahasan dan analisis sebelumnya.