

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada umumnya setiap lembaga dalam menjalankan kegiatan operasionalnya membutuhkan beberapa faktor yang mendukung untuk tercapainya kinerja yang baik dan produktivitas yang tinggi. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang begitu urgen, dikarenakan tanpa adanya peran dari sumber daya manusia yang berkualitas, segala kegiatan dalam sebuah lembaga tidak akan dapat terlaksana secara optimal .

Setiap lembaga harus menyadari berhasil atau tidaknya tugas dan fungsi yang dilaksanakan tergantung pada faktor sumber daya manusia (SDM). Sumber daya manusia yaitu orang yaitu orang-orang yang memberikan tenaga, bakat, kreativitas dan usahanya kepada organisasi atau lembaganya. Bagaimanapun canggihnya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh suatu lembaga tanpa ditunjang dengan kemampuan karyawan, mustahil lembaga tersebut dapat maju dan berkembang.

Sebuah lembaga yang ingin melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik, maka lembaga tersebut akan berusaha untuk merubah para karyawannya agar mempunyai mutu serta kinerja yang baik, sehingga membuat para

karyawannya lebih produktif dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka.

Dalam era globalisasi yang ditandai dengan derasnya arus informasi dan mobilitas manusia, modal, barang dan jasa, semakin terlihat pula sifat ketergantungan dan sekaligus persaingan yang tajam antar bangsa. Dalam masalah angkatan kerja di era globalisasi ini akan terus berubah secara cepat dan dramatis. Perubahan ini akan semakin terasa beragam manakala para perempuan, kelompok kerja minoritas, dan para pekerja tua membanjiri angkatan kerja. Era globalisasi yang dimulai pada abad ke-21, pada hakikatnya merupakan tantangan bagi manajemen sumber daya manusia karena abad ke-21 ini merupakan era persaingan SDM antar bangsa. Oleh karena itu, kewajiban bagi manajemen SDM untuk meningkatkan kualitas SDM secara menyeluruh. Kualitas SDM ini kualitas moral/spiritual, kualitas intelektual, dan kualitas fisik sehingga mampu menghadapi tantangan masa depan.<sup>1</sup>

Tanpa adanya unsur manusia dalam perusahaan, tidak mungkin perusahaan tersebut dapat bergerak dan berjalan menuju yang diinginkan. Dengan demikian, SDM adalah seseorang yang siap, mau dan mampu member sumbangan terhadap usaha pencapaian tujuan organisasi (*the people who are ready, willing able to contribute to organizational goals*). Selain itu SDM merupakan salah satu unsur masukan (input) yang bersama dengan unsur lainnya, seperti modal, bahan,

---

<sup>1</sup> Veithzal Rivai, *Islamic Human Capital Dari Teori ke Praktik: Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2009), hlm. 16.

mesin dan metode/teknologi diubah melalui proses manajemen menjadi keluaran (output) berupa barang dan atau jasa dalam usaha mencapai tujuan perusahaan.<sup>2</sup>

Salah satu lembaga yang begitu berkembang saat ini adalah bank syariah. Keberadaan bank saat ini sudah menjadi kebutuhan di masyarakat luas. Dengan berbagai produk yang ditawarkan seperti tabungan, giro, deposito, pembiayaan yang beraneka ragam dan jasa keuangan lainnya, disadari bahwa bank menunjang berbagai kegiatan ataupun transaksi yang berlangsung di masyarakat. Oleh karena itu kehadiran bank telah menjadi solusi berbagai masalah keuangan.

Perbankan syariah merupakan suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariah atau hukum islam. Usaha pembentukan sistem ini didasari oleh larangan dalam agama islam untuk memungut maupun meminjam dengan bunga atau yang disebut dengan riba serta larangan investasi untuk usaha-usaha yang dikategorikan haram.

Dinamika kesadaran umat Islam untuk mengamalkan ajaran dan menerapkan sistem Islam secara menyeluruh tampaknya sudah mulai menunjukkan adanya peningkatan, khususnya dalam bidang ekonomi. Ekonomi dan keuangan Islam sudah mulai memperlihatkan sosoknya sebagai suatu alternatif baru yang diambil dari ajaran Islam.

Industri perbankan pertama yang menggunakan sistem syariah adalah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk yang didirikan pada tahun 1991 dan memulai kegiatan operasionalnya pada bulan Mei 1992. Pada tanggal 27 Oktober 1994,

---

<sup>2</sup> *Ibid.*, hlm. 17-18.

hanya dua tahun setelah didirikan, Bank Muamalat berhasil menyanggah predikat sebagai bank devisa. Pengakuan ini semakin memperkuat posisi perseroan sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa dan produk yang terus dikembangkan.<sup>3</sup>

Berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) berkat kerja keras para ulama serta kaum Intelektual di Indonesia yang terbentuk dalam suatu Tim yang dikenal dengan Tim Perbankan MUI. Akte pendirian PT Bank Muamalat Indonesia disahkan dan ditandatangani pada tanggal 1 November 1991. Pada saat penandatanganan akte pendirian ini terkumpul komitmen pembelian saham sebesar Rp 84 Miliar.

PT Bank Muamalat Indonesia mulai beroperasi pada tahun 1992, dengan modal awal sebesar Rp 106.126.382.000. Sampai dengan bulan September 1999, Bank Muamalat Indonesia telah memiliki lebih dari 45 *outlet* yang tersebar di Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Balikpapan dan Makasar.

Bank Muamalat semakin tahun memang semakin berkembang. Terbukti dengan berbagai prestasi yang didapatkan. Tidak hanya pada skala lokal, bahkan apresiasi internasionalpun didapatkan. Sepertihalnya penghargaan berupa apresiasi internasional sebagai Bank Syariah terbaik di Indonesia. Penghargaan tersebut datang dari *Islamic Finance News (IFN)* dalam *IFN awarding ceremony 2014*. Dalam penghargaan itu Bank Muamalat Indonesia meraih predikat sebagai *Best Islamic Retail Bank* dan *Best Islamic Bank in Indonesia*. Sebelumnya Bank

---

<sup>3</sup> Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah* (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 10-11.

Muamalat telah mendapatkan predikat sebagai *Best Islamic Bank in Indonesia* pada tahun 2006, 2008, 2009, 2010, 2012, 2013 dan 2014. Selain predikat tersebut, di tahun 2012 Bank Muamalat turut meraih penghargaan sebagai *The Most Innovative Islamic Bank in The World*.<sup>4</sup>

Penghargaan terbaru lain yang diterima Bank Muamalat adalah predikat sebagai Bank Syariah terbaik se-Indonesia di tahun 2015 dalam ajang *Annual Southeast Asia Award Luncheon* dengan penghargaan bergengsi tingkat internasional predikat *The Best Islamic Finance Bank in Indonesia*.<sup>5</sup>

Praktisi perbankan syariah A. Riawan Amin mengemukakan bahwa salah satu kendala yang menjadi kekurangan dari bank syariah untuk berkembang adalah permasalahan sumber daya manusia. Bahwasanya banyak masalah bank syariah disebabkan pemahaman dan kesadaran para praktisi bank syariah akan prinsip-prinsip ekonomi Islam (bank syariah) belum sepenuhnya mengerti. Hal tersebut juga dirasa mempengaruhi kemajuan dari Bank Syariah.<sup>6</sup>

Namun, dengan banyaknya prestasi yang didapatkan oleh Bank Muamalat menjadi sebuah indikasi bank syariah yang berkembang dan maju. Hal demikian terjadi juga berarti ditunjang oleh sumber daya manusia yang ada di dalamnya sebagai penggerak roda bisnis dalam sistem yang dijalankan. Ini berarti

---

<sup>4</sup> Bank Muamalat Indonesia, "Pertahankan Prestasi, Bank Muamalat Indonesia Kembali Raih Penghargaan Predikat Bank Syariah", dari [www.BankMuamalat.co.id](http://www.BankMuamalat.co.id), diakses pada tanggal 1 Maret 2016.

<sup>5</sup>ICMI Official Group, "Muamalat Masih Genggam Predikat Bank Syariah Terbaik di 2015", dari [www.icmi.or.id](http://www.icmi.or.id), diakses pada tanggal 1 Maret 2016.

<sup>6</sup>A. Riawan Amin, *Menata Perbankan Syariah di Indonesia* (Jakarta: UIN Press, 2009), hlm. 157.

Bank Muamalat telah berhasil dalam mengatasi kendala sumber daya manusia, dikarenakan perkembangan, kemajuan, dan prestasi berkorelasi dengan sumber daya manusia atau karyawan yang berkualitas dalam menggerakkan sistem yang ada. Karyawan yang berkualitas akan memberikan hasil positif berupa optimalisasi kinerja yang berdampak pada tumbuh kembangnya Bank Muamalat.

Melalui penjelasan Yenni Sunarlie karyawan Bank Muamalat, bahwa dengan latar belakang karyawan yang berbeda-beda, maka pengelolaan SDM sangat penting untuk dilakukan, terutama pada persoalan kinerja yang akan mempengaruhi bagaimana Bank Muamalat beroperasi. Selain itu SDM menjadi salah satu tolak ukur dari sebuah perusahaan yang berhasil.<sup>7</sup>

SDM perlu dikelola secara baik dan professional agar dapat tercipta keseimbangan antara kebutuhan SDM dengan tuntutan serta kemajuan bisnis perusahaan. Keseimbangan tersebut merupakan kunci sukses utama bagi perusahaan agar dapat berkembang dan tumbuh secara produktif dan wajar. Perkembangan bisnis perusahaan sangat tergantung pada produktivitas tenaga kerja yang ada di perusahaan.

Untuk memperoleh karyawan yang sesuai dengan apa yang diharapkan maka perlu adanya strategi pengembangan kualitas karyawan. Strategi pengembangan kualitas karyawan adalah suatu usaha yang begitu urgen, karena dengan penggunaan strategi pengembangan yang tepat dan akurat, suatu lembaga dalam hal ini bank syariah khususnya Bank Muamalat akan maju dan

---

<sup>7</sup>Yenni Sunarlie, Personalia dan PIC Layanan, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, Mei 2016.

berkembang. Strategi pengembangan kualitas karyawan dirancang untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja, meningkatkan prestasi kerja, mengurangi absensi dan rotasi jabatan, serta memperbaiki kepuasan kerja. Para karyawan yang telah memperluas dan memperbaiki kualitasnya melalui program pengembangan kualitas karyawan akan memperoleh hasil dan mutu yang lebih baik dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya.

Memperhatikan pada persoalan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka penulis disini tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengambil judul **“Strategi Pengembangan Kualitas Karyawan Dalam Upaya Pengoptimalan Kinerja (Studi Kasus Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Banjarmasin).**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disebutkan di atas, maka disusunlah rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi pengembangan kualitas karyawan dalam upaya pengoptimalan kinerja pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Banjarmasin?
2. Bagaimana kendala-kendala yang dihadapi dalam pengembangan karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Banjarmasin?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah yang telah disebut di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui strategi pengembangan kualitas karyawan dalam upaya pengoptimalan kinerja pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Banjarmasin.
2. Mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam pengembangan karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Banjarmasin

### **D. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai:

1. Bahan informasi ilmiah bagi mereka yang akan mengadakan penelitian yang lebih mendalam berkenaan dengan permasalahan ini dari sudut pandang berbeda.
2. Sebagai studi ilmiah maupun urgensitas terapan ilmu perbankan syariah.
3. Sebagai kontribusi pengetahuan dalam menambah keilmuan dalam kepustakaan IAIN Antasari Banjarmasin pada umumnya dan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam pada khususnya.

## E. Definisi Operasional

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

1. Strategi adalah pola keputusan yang membentuk dan menggunakan tujuan maksud dan sasaran sebuah organisasi, menghasilkan kebijakan pokok dan rencana pencapaian sasaran, dan menentukan perusahaan dimana rencana organisasi itu akan dijalankan.<sup>8</sup>
2. Kualitas adalah padanan dari kata “mutu”. Pengembangan kualitas disini dimaksudkan bagaimana cara yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas diri menjadi lebih baik yang dalam hal ini mencakup kualitas moral/spiritual, kualitas intelektual, dan kualitas fisik.
3. Kinerja adalah sebuah kata dalam bahasa Indonesia dari kata dasar “kerja” yang menerjemahkan kata dari bahasa asing prestasi. Bisa pula berarti hasil kerja.<sup>9</sup>

## F. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelaahan penullis terhadap penelitian terdahulu terdapat penelitian yang berkaitan dengan apa yang akan penulis teliti yakni:

---

<sup>8</sup> Eric Reidenbach & M. Gray Grubbs, *Mengembangkan Produk Baru Perbankan* (Jakarta: Bumi Aksara, 1994), hlm. 226

<sup>9</sup> Wikipedia Bahasa Indonesia Ensiklopedia Bebas, ”Kinerja”, dari <https://id.wikipedia.org>, diakses pada tanggal 1 Maret 2016.

1. Penelitian dari Endang Astuti mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin dengan judul penelitian "*Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan yang Optimal kepada Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Banjarmasin*". Penelitian ini berbentuk *field research* atau penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menelaah lebih jauh mengenai faktor-faktor apa saja yang memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai untuk memberikan layanan yang optimal.
2. Penelitian dari Teguh Wijaya mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin dengan judul penelitian "*Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Customer Service antara Bank Muamalat dan Bank Kalsel*". Penelitian ini berbentuk *field research* atau penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan analisis komparatif dengan membandingkan subjek penelitian yang telah dipilih pada masalah kepuasan nasabah.
3. Penelitian dari Juwita Sari mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara dengan penelitian berjudul "*Analisis Pengembangan Karyawan dalam Meningkatkan Kualitas Kerja pada Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Medan*". Penelitian ini berbentuk *field research* atau penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengembangan

kualitas karyawan terhadap kualitas kerja pada Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Medan dan variabel pengembangan karyawan manakah yang paling berpengaruh terhadap kualitas kerja. Pengembangan karyawan yang terdiri dari peserta, instruktur, materi dan fasilitas serta kualitas kerja adalah variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

4. Penelitian dari Rizky Nadilla mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dengan penelitian berjudul “*Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Malang.* Penelitian ini berbentuk *field research* atau penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif secara deskriptif. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengembangan SDM yang ada di Bank Muamalat yang memiliki orientasi pada etos kerja, kemampuan, profesionalitas dan kinerja SDM. Pengembangan SDM yang diteliti adalah pengembangan berbentuk pelatihan. Selain itu pula ingin mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam pengembangan SDM.

Penelitian yang akan penulis teliti memiliki perbedaan dengan penelitian-penelitian yang telah disebutkan di atas. Pada penelitian pertama sampai dengan yang ketiga merupakan penelitian yang bersifat kuantitatif, sedangkan penelitian yang keempat berbentuk kualitatif. Penelitian yang pertama berbeda dengan penelitian yang akan penulis lakukan, yakni hal itu terletak pada sifat penelitian dan substansi penelitian, dikarenakan penelitian dari Endang Astuti berfokus pada

faktor-faktor mana saja yang memang berpengaruh pada kinerja karyawan. Penelitian yang kedua juga berbeda dalam sifat penelitian dan objek penelitian pula adalah kepuasan nasabah yang dianalisis secara komparatif. Penelitian yang ketiga sama dengan dua penelitian sebelumnya juga penelitian kuantitatif dengan bentuk kausalitas (sebab akibat) dengan adanya variabel yang mempengaruhi dan dipengaruhi. Penelitian yang terakhir memiliki lebih banyak persamaan dengan penelitian yang penulis lakukan, namun tetap terdapat perbedaan yang signifikan dalam fokus penelitian. Penelitian ini bersifat kualitatif sama halnya dengan penelitian yang penulis lakukan dan juga meneliti pengembangan karyawan. Akan tetapi penelitian ini lebih terbatas pada pengembangan dalam bentuk pelatihan yang artinya terbatas pada pengembangan kualitas intelektual, sedangkan penelitian penulis bersifat lebih universal dan komprehensif dengan pengembangan kualitas yang terbagi menjadi tiga kategori, yakni kualitas intelektual baik keilmuan produk Perbankan Syariah maupun keilmuan manajemen dan keorganisasian, kualitas moral/spiritual dan kualitas fisik. Ketiga aspek ini merupakan sesuatu yang saling menunjang dalam bekerja optimal dan akan tercipta hubungan sinergis ketika ketiganya dikembangkan.

Dengan demikian, terdapat pokok permasalahan yang sangat berbeda antara penelitian yang telah penulis kemukakan sebelumnya dengan persoalan yang penulis teliti. Dalam penelitian ini penulis lebih menitikberatkan pada strategi pengembangan kualitas karyawan (kualitas intelektual, moral/spiritual dan fisik) yang merupakan upaya dalam pengoptimalan kinerja.

## **G. Sistematika Penulisan**

Untuk lebih mudah memahami isi, maka penullis membagi dalam 5 bab, yaitu sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan merupakan bab yang akan menguraikan mengenai latar belakang masalah yang menguraikan alasan memilih judul dan gambaran dari permasalahan yang diteliti. Permasalahan yang sudah tergambarakan dirumuskan dalam rumusan masalah, setelah itu disusun tujuan penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan. Manfaat penelitian merupakan kegunaan hasil penelitian. Definisi operasional untuk membatasi istilah-istilah dalam judul penelitian yang bermakna umum atau luas. Kajian pustaka ditampilkan sebagai informasi adanya tulisan atau penelitian dari aspek lain. Adapun sistematika penulisan merupakan susunan skripsi secara keseluruhan

Bab II landasan teori yang menjadi acuan untuk menganalisis data yang diperoleh. Teori yang digunakan terdiri dari strategi, bank syariah dan bentuk pengembangan karyawan.

Bab III metode penelitian, terdiri dari jenis, pendekatan, dan lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data.

Bab IV laporan penelitian yang berisi tentang gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data, dan analisis data.

Bab V penutup yang terdiri dari simpulan dan saran.