

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia diciptakan oleh Allah SWT dengan sempurna karena dilengkapi dengan akal pikiran serta kemampuan dalam bersosialisasi dengan sesama manusia lainnya. Dengan adanya unsur tersebut, manusia diharapkan dapat menggunakan akal pikiran mereka dengan baik dan tetap mengacu pada ajaran agama Islam.

Agama Islam sebagai agama yang *kaffah* memberikan aturan yang jelas dan tegas, bahwa setiap manusia diperintahkan untuk melatih dan mengembangkan pengetahuan sesuai dengan kemampuan masing-masing. Sebagaimana tercantum dalam Al-Qur'an Surat Ar-Ra'd ayat: 11, yang berbunyi:

مَّا يُغَيِّرُ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ أَمْرٌ مِّنْ تَحْفَظُونَهُ خَلْفَهُ وَمِنْ يَدَيْهِ بَيْنَ مَنِّ مَعْقَبَتٍ لَهُ
وَنَهْءٍ مِّنْ لَهُمْ وَمَالُهُ مَرْدَفًا سَوْءًا يَقْوَمُ اللَّهُ أَرَادُوا إِذَا بَأْسُهُمْ مَّا يَغِيْرُوا حَتَّى يَقُو

وَالِ مِنْ د

Artinya: Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan di belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak merubah Keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia.¹

¹Departemen Agama RI, *al-Jumanatul 'Ali, al-Qur'an dan Terjemahan* (Bandung: CV Penerbit J-ART, 2005), 251.

Dalam Al-Qur'an Surat Al Mujadalah ayat 11 juga dijelaskan tentang orang yang mempunyai ilmu mendapat kehormatan di sisi Allah dan Rasul-Nya. Ayat Al-Qur'an tersebut berbunyi:

مُّلَّا اللّٰهُ يَفْسَحُ فَاَفْسَحُوا الْمَجْلِسَ فِي تَفْسَحُوا الْكُم قِيلَ اِذَا ءَامَنُوا الَّذِيْنَ يَتَّيَّبَهَا
 جَتِ الْعِلْمَ اَوْ تُوَاوَالَّذِيْنَ مِنْكُمْ ءَامَنُوا الَّذِيْنَ اللّٰهُ يَرْفَعُ فَاَنْشُرُوْا اَنْشُرُوْا قِيْلَ وَاِذَا ك
 حَبِيْرٌ تَعْمَلُوْنَ بِمَا وَاَللّٰهُ دَر

Artinya: Hai orang-orang beriman apabila kamu dikatakan kepadamu: "Berlapang-lapanglah dalam majelis", maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan: "Berdirilah kamu", maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.²

Ayat diatas mengisyaratkan untuk mengubah keadaan sehingga menjadi lebih baik karena keadaan tidak akan berubah ketika tidak melakukan perubahan itu. Selain itu tidak ada perbedaan bagi laki-laki ataupun perempuan dalam mencari ilmu, semuanya wajib dan sesuai dengan ketentuan Islam.

Perkembangan ilmu teknologi informasi dan telekomunikasi saat ini tidak dapat dipungkiri berimbas pada persaingan antar perusahaan di era globalisasi yang semakin tajam, sehingga sumber daya manusia (SDM) dituntut untuk mengembangkan diri secara proaktif yaitu pribadi yang

²Ibid.

mau belajar dan bekerja keras dengan penuh semangat, sehingga potensi insaninya berkembang maksimal.³

SDM yang diperlukan pada saat ini adalah SDM yang sanggup menguasai teknologi dengan cepat, adaktif dan responsif terhadap perubahan-perubahan teknologi. Dalam kondisi tersebut integritas pribadi semakin penting untuk memenangkan persaingan.⁴

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia telah menjadi tolak ukur keberhasilan eksistensi ekonomi syariah. Bank Muamalat sebagai bank syariah pertama dan menjadi pioneer bagi bank syariah lainnya, adalah bank yang lebih dulu menerapkan sistem ini.⁵

Bank adalah sebuah lembaga keuangan modern, untuk menyelenggarakannya dibutuhkan tenaga profesional yang mampu mengoperasikan teknologi canggih. Itulah sebabnya telah timbul universitas dengan jurusan pendidikan perbankan. Selain itu, SDM di bidang perbankan membutuhkan kombinasi antara keahlian teknis dan etika.⁶

Lembaga keuangan syariah (LKS) membutuhkan lebih dari itu. Selain keahlian dan etika, LKS membutuhkan pula pengetahuan tentang syariah. Maka pada BMI, BPRS, BMT, dibentuk dewan syariah agar

³Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), 16.

⁴Ibid.

⁵Makalah Jurusan Syariah, "Perkembangan Bank Syariah di Indonesia", <http://makalahjurusansyariah.blogspot.com/2012/05/perkembangan-bank-syariah-di-indonesia.html>. (20 September 2013).

⁶Rahmad, *Wawancara*, Karyawan Perbankan BTN Syariah, 12 September 2013.

praktek perbankan yang dijalankan secara profesional dan etis itu tidak melanggar hukum syariah.⁷

Dengan diberlakukannya Undang-Undang No. 21 Tahun 2008, perbankan syariah telah mendapatkan kesempatan yang lebih luas untuk menyelenggarakan kegiatan usaha. Akan tetapi perkembangan bank syariah hingga kini masih terkendala salah satunya adalah sumber daya manusia (SDM). Dimana pihak perbankan kesulitan untuk mencari SDM yang berkompeten dan mumpuni sehingga lebih banyak mengambil SDM untuk perbankan syariah dari perbankan konvensional dan SDM yang potensial. Akibatnya, tingkat kepercayaan masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah belum sesuai harapan. Padahal secara prinsip, bank syariah menggunakan sistem transaksi maupun administrasi yang dipercaya lebih adil dan melindungi hak masyarakat dibandingkan bank konvensional, sehingga pemberdayaan umat bisa tercapai.⁸

Keberhasilan pengembangan perbankan syariah bukan hanya ditentukan oleh keberhasilan penyebaran informasi, atau banyaknya pembukaan jaringan kantor, tetapi juga sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia para pelaku atau praktisi perbankan syariah itu sendiri, sehingga bank syariah bisa berjalan dan dapat dimanfaatkan masyarakat luas sebagai bagian dari sistem keuangan yang sesuai dengan

⁷Muhamad, *Bank Syariah Edisi Kedua Analisis Kekuatan, Kelemahan, Peluang dan Ancaman* (Yogyakarta: EKONISIA, 2006), 79.

⁸Herry, "Kendala Perkembangan Bank Syariah", <http://herrylagam.blogspot.com/2012/02/kendala-perkembangan-bank-syariah-di.html>, (17 Oktober 2013).

prinsip syariah. Dengan demikian, praktisi perbankan syariah tidak hanya terfokus pada pengejaran target yang ditetapkan tetapi juga berkomitmen pada penerapan nilai-nilai syariah.⁹ Untuk mewujudkan sistem dan tatanan perbankan syariah yang sehat dan istiqomah dalam penerapan prinsip syariah dibutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang mampu menguasai pemahaman tentang pengetahuan agama dan teknis perbankan.

Kurangnya SDM dan keahlian, menjadi kendala di bidang Sumber Daya Manusia dalam pengembangan perbankan syariah antara lain disebabkan oleh sistem perbankan syariah masih belum lama dikembangkan di Indonesia. Disamping itu lembaga akademik dan pelatihan di bidang ini masih terbatas, sehingga tenaga terdidik dan pengalaman di bidang perbankan syariah baik dari sisi bank pelaksana maupun dari bank sentral masih terasa kurang.¹⁰ Hal ini merupakan peluang yang sangat prospektif, sekaligus merupakan tantangan bagi kalangan akademisi dan dunia pendidikan untuk menyiapkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas serta ahli di bidang ekonomi syariah. Tingginya kebutuhan SDM bank syariah dan lembaga keuangan syariah ini menunjukkan bahwa sistem ekonomi syariah semakin dibutuhkan oleh masyarakat.

⁹Muhamad Nuryadi, "Meningkatkan Kompetensi SDM Ekonomi", <http://artikelekonomiislam.blogspot.com/2011/03/meningkatkan-kompetensi-sdm-ekonomi.html>, (17 Oktober 2013).

¹⁰Rahmad, *Wawancara*, Karyawan Perbankan BTN Syariah, 12 September 2013.

Hal ini ini perlu diperhatikan dalam pengembangan bank syariah. Selama ini praktisi perbankan syariah didominasi oleh praktisi perbankan konvensional yang hijrah kepada bank syariah atau berasal dari alumni perguruan tinggi umum yang berlatar belakang ekonomi konvensional. Umumnya mereka biasanya hanya diberi *training* singkat (2 minggu) mengenai ekonomi syariah lalu diterjunkan langsung sebagai praktisi ekonomi syariah.¹¹ Seringkali *training* seperti ini kurang memadai, karena yang perlu diperbarui bukan hanya pengetahuan, tetapi juga paradigma syariah serta kepribadian syariah.

Akibat pendidikan dan training yang singkat, maka tingkat pemahaman hukum syariah mengenai perbankan syariah menjadi minim. *Short course* singkat ini hanya memberikan kulit luar ekonomi syariah dan perbankan syariah secara instan. Minimnya skills dan kognisi (keilmuan) sumber daya Manusia (SDM) di bidang perbankan syariah ini menimbulkan dampak negatif yang serius, antara lain implementasi syariah Islam dalam perbankan menjadi tidak optimal.

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya merupakan salah satu perbankan di Indonesia yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, dimana dalam penggunaan sistem keuangan syariah tetap berpedoman pada Al-

¹¹Muhamad Nuryadi, “Meningkatkan Kompetensi SDM Ekonomi”, <http://artikelekonmiislam.blogspot.com/2011/03/meningkatkan-kompetensi-sdm-ekonomi.html>, (17 Oktober 2013).

Qur'an, As-Sunnah dan Ijma' para ulama. PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya yang terletak di Jalan Raya Diponegoro No. 29 Surabaya merupakan salah satu bank yang sedang berkembang serta berusaha untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para nasabah. Hal ini ditujukan untuk melayani tingginya minat masyarakat dalam memanfaatkan jasa keuangan syariah.

Dalam upaya menjaga tingkat kepercayaan masyarakat dibutuhkan SDM di bidang *teller* yang berkompeten dan profesional. Untuk menjadi SDM di bidang *teller* yang kompeten dalam bidangnya terdapat beberapa karakter atau identitas pertama yang harus dan wajib dimiliki SDM PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya adalah Beragama Islam. Beragama Islam itu bukan berarti hanya mengucapkan dua kalimat syahadat dan menampilkan kata "Islam" dalam kartu identitasnya, namun juga berakhlak mulia seperti yang diajarkan Rasulullah SAW. Dalam PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya terdapat penerapan lingkungan kerja yang sejalan dengan syariah diantaranya memiliki 4 karakteristik utama yang tentunya sudah kita ketahui, yaitu *sidiq*, amanah, tabligh, dan *fatānah*.¹² Keempat karakter tersebut juga merupakan karakteristik yang harus ada dalam SDM di bidang *teller* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya. Ada

¹²Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori dan Praktek* (Jakarta: Gema Insani, 2001), 34.

pula *skill* yang harus ada dalam karakter perbankan syariah, yaitu *task skill, task management skill, contingency management skill, job role environment skill, transfer skill*.¹³

Selain keempat karakter tersebut ada beberapa kompetensi yang dibutuhkan untuk bersaing di dunia Ekonomi Syariah, yaitu *unctional competency* adalah kemampuan SDM di bidang *teller* yang berkaitan dengan keahlian dasar di bidang ekonomi syariah, operasional bisnis syariah, administrasi keuangan syariah, dan analisa keuangan syariah. *Behavior competency* adalah kemampuan SDM di bidang *teller* untuk bertindak efektif, memiliki semangat, fleksibel dan rasa ingin tahu yang tinggi.¹⁴ Dalam hal cara berpakaian dan tingkah laku para karyawan merupakan cerminan mereka bekerja dalam sebuah lembaga keuangan yang membawa nama besar Islam, sehingga tidak ada aurat yang terbuka dan tingkah laku yang kasar dalam menghadapi nasabah, serta akhlak harus senantiasa terjaga.¹⁵ Selain itu, kedisiplinan, keramahan dan kerapian juga sangat penting dalam pembentukan karakter karyawan di bidang *teller* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya. *Role competency* adalah SDM yang mampu memberikan kontribusi positif sesuai peran dalam perusahaan, cepat menangkap perubahan dan mampu membangun hubungan dengan SDM

¹³Mocheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), 13.

¹⁴Dian, "Kompetensi SDM Bank Syariah", <http://dianhusnapandayin.wordpress.com/2012/04/19/tugas-ke-2-kompetensi-sdm-bank-syariah.html>, (20 September 2013).

¹⁵Muhammad, Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori dan Praktek*, 34.

yang lain. *Core competency* adalah SDM yang memiliki pandangan dan keyakinan yang sesuai dengan visi, misi perusahaan.¹⁶

Dengan adanya SDM yang berkompeten dan profesional selain berpengaruh pada kinerja masing-masing karyawan sesuai dengan bidang dan keahliannya hal ini juga diharapkan mampu meningkatkan minat dan kepercayaan masyarakat untuk menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya. SDM di bidang *teller* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya berasal dari alumni universitas yang beraneka ragam. Sejauh ini SDM di bidang *teller* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya sebagian besar masih didominasi dari lulusan non perbankan syariah seperti, lulusan dari universitas Unair, Unesa, UPN dan beberapa universitas swasta yang berada di wilayah Surabaya lainnya. Selain itu SDM di bidang *teller* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya didominasi dari fakultas administrasi negara, bahasa inggris, ilmu komunikasi dan beberapa fakultas lainnya.¹⁷

SDM di bidang *teller* yang sudah terpilih menjadi karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya diharuskan mengikuti pelatihan pendidikan dasar perbankan yang

¹⁶Dian, “Kompetensi SDM Bank Syariah”, <http://dianhusnapandayin.wordpress.com/2012/04/19/tugas-ke-2-kompetensi-sdm-bank-syaria.html>,(20 September 2013).

¹⁷Joko, *Wawancara*, Karyawan Perbankan BTN Syariah, 12 November 2013.

diberikan oleh perusahaan. Program pelatihan ini dinamakan LPPI (Lembaga Pengembangan Pelatihan Indonesia) yang berada di Jakarta. Umumnya mereka hanya mengikuti pelatihan awal selama 3 hari atau 1 minggu kemudian kembali dan mulai bekerja.¹⁸ Akibat dari pelatihan yang singkat ini, maka pemahaman mengenai perbankan syariah masih kurang optimal. Sehingga terdapat beberapa SDM yang kesulitan untuk menjelaskan secara jelas mengenai bank syariah itu sendiri. Selain itu masih terdapat beberapa SDM yang melimpahkan wewenang kepada karyawan lain yang lebih memiliki keterampilan sehingga butuh waktu lama untuk menyelesaikan sebuah pekerjaan. Setelah bekerja dalam jangka waktu yang cukup lama biasanya PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya untuk kedua kalinya mengirimkan beberapa SDM di bagian *teller* yang sama untuk mengikuti program pelatihan LPPI (Lembaga Pengembangan perbankan Indonesia) selanjutnya yang ada di Jakarta.

Berdasarkan uraian diatas, dengan melihat adanya hubungan antara kemampuan dan kesesuaian dalam suatu pekerjaan, maka penulis tertarik mengadakan penelitian untuk lebih jauh memahami, mengkaji, dan menganalisis kompetensi dan profesionalitas SDM Perbankan Syariah di bagian *teller* yang ada pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya dan menyusunnya dalam skripsi dengan judul *“Analisis Kompetensi dan Profesionalitas SDM Perbankan Syariah*

¹⁸Trihadi, *Wawancara*, Karyawan Perbankan BTN Syariah, 14 November 2013.

Dalam Meningkatkan Kinerja Teller PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya”.

B. Identifikasi dan Batasan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, perlu kiranya penulis paparkan beberapa masalah yang teridentifikasi, antara lain:

1. Kurangnya SDM perbankan yang berkompeten dan profesional.
2. Cara menanggulangi SDM perbankan yang relatif masih kurang.
3. Peranan pendidikan ekonomi syariah dalam meningkatkan SDM perbankan syariah yang berkompeten dan profesional.
4. Kompetensi dan profesionalitas SDM perbankan syariah dalam meningkatkan kinerja *teller* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya.
5. Analisis kompetensi dan profesionalitas SDM perbankan syariah dalam meningkatkan kinerja *teller* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya.

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka dalam penelitian ini akan dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Kompetensi dan profesionalitas SDM Perbankan Syariah dalam meningkatkan kinerja *teller* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya.

2. Analisis kompetensi dan profesionalitas SDM Perbankan Syariah dalam meningkatkan kinerja *teller* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya.

C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang diuraikan di atas, selanjutnya akan dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kompetensi dan profesionalitas SDM Perbankan Syariah dalam meningkatkan kinerja *teller* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya?
2. Bagaimana analisis kompetensi dan profesionalitas SDM Perbankan Syariah dalam meningkatkan kinerja *teller* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya?

D. Kajian Pustaka

Kajian pustaka adalah deskripsi ringkas tentang kajian atau penelitian yang sudah pernah dilakukan diseperti masalah yang akan diteliti sehingga terlihat jelas bahwa kajian yang akan dilakukan ini tidak merupakan pengulangan atau duplikasi dari kajian atau penelitian yang telah ada.¹⁹ Penelitian ini tentu tidak lepas dari berbagai penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai pandangan dan juga referensi serta

¹⁹Tim Penyusun Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam, *Petunjuk Teknis Penulisan Skripsi* (Surabaya: Fakultas Syariah UIN Sunan Ampel Surabaya, 2012), 8.

acuan dalam penyusunan skripsi ini. Adapun beberapa penelitian yang terkait dengan permasalahan yang ada dalam penelitian ini:

Pertama, dalam penelitian yang berjudul “Analisis Pelatihan Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Pada PT Bank Negara Indonesia Tbk. Cabang Bukittinggi” oleh Rita Monica, STIE Haji Agus Salim Bukittinggi pada tahun 2008.²⁰ Dalam penelitiannya disimpulkan bahwa pelatihan yang selama ini dilakukan kurang efektif serta tidak menunjukkan hasil yang signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai pada bank BNI Bukittinggi. Sehingga dapat disimpulkan peningkatan kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Kedua, dalam penelitian yang berjudul “Penilaian Prestasi Kerja dan Kompetensi Karyawan Terhadap Promosi Jabatan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Makassar”.²¹ Dalam skripsi diatas menjelaskan mengenai penilaian prestasi kerja dan kompetensi karyawan terhadap promosi jabatan. Kompetensi sangat diperlukan dalam setiap proses sumber daya manusia. Semakin banyak kompetensi dipertimbangkan, maka semakin meningkat pula kinerjanya. Dengan adanya penilaian prestasi kerja serta promosi jabatan, membuka kesempatan karyawan untuk berkembang dan maju serta bersemangat dalam melakukan suatu pekerjaan di lingkungan perusahaan.

²⁰Rita Monica, *“Pengaruh Pelatihan Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Pada PT Bank Negara Indonesia Tbk. Cabang Bukittinggi”* (Skripsi S1 Fakultas Ekonomi STIE Haji Agus Salim Bukittinggi, 2008), 53.

²¹Kumpulan Skripsi Lengkap, “penilaian Prestasi Kerja”, <http://Penilaian-prestasi-kerja-dan.html>. (30 September 2013).

Ketiga, dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan di PT X” oleh Syarief pada tahun 2011.²² Dimana penelitian ini mencoba menjelaskan mengenai adanya pengaruh yang positif antara Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan PT. X yang mana perusahaan akan berkembang dan mampu bertahan dalam lingkungan persaingan yang kompetitif apabila didukung oleh pegawai-pegawai yang berkompeten di bidangnya. Kompetensi pegawai yang terdiri dari pengetahuan (*knowledge*), kemampuan atau keterampilan (*skill*), sikap (*attitude*) disesuaikan dengan bidang pekerjaan yang dibutuhkan oleh organisasi, sehingga dapat menghasilkan kinerja pegawai yang berprestasi.

Ditinjau dari studi yang telah ada, jelas bahwa penelitian ini sangat berbeda dengan kajian sebelumnya. Dalam penelitian ini penulis lebih memfokuskan pembahasannya mengenai bagaimana kompetensi dan profesionalitas SDM perbankan syariah dalam meningkatkan kinerja *teller*.

Sehubungan dengan dipilihnya PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya menjadi objek dalam penelitian ini, maka sub-bab ini dikembangkan dengan maksud agar terdapat kejelasan mengenai kompetensi dan profesionalitas SDM perbankan syariah dalam meningkatkan kinerja *teller*.

²²Syarief, “Pengaruh Kompetensi Sumber Daya”, <http://Syarief.blogspot.ca/2011/05/skripsi-pengaruh-kompetensi-sumber-daya.html>. (24 September 2013).

E. Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui kompetensi dan profesionalitas SDM Perbankan Syariah dalam meningkatkan kinerja *teller* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya.
2. Membuktikan dan menganalisis kompetensi dan profesionalitas SDM Perbankan Syariah dalam meningkatkan kinerja *teller* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya.

F. Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat dan berguna. Di sini ada dua hal yang disebutkan, yaitu:

1. Secara teoritis

Menambah wacana untuk peneliti selanjutnya tentang kajian kompetensi dan profesionalitas SDM perbankan syariah dalam meningkatkan kinerja *teller*.

2. Secara Praktis

Diharapkan dapat dijadikan pedoman bagi praktisi perbankan syariah untuk meningkatkan kompetensi dan profesionalitas SDM perbankan syariah dalam meningkatkan kinerja *teller*.

G. Definisi Operasional

Untuk memperjelas pembahasan dari masalah yang diangkat, maka penulis memberikan definisi dari judul penelitian, yaitu dengan menguraikannya sebagai berikut:

1. Kompetensi adalah karakteristik dasar seseorang yang memiliki hubungan kausal dengan kriteria referensi efektivitas atau keunggulan dalam pekerjaan atau situasi tertentu.²³ Dalam hal ini kompetensi yang dimaksud adalah kemampuan dasar *teller* dalam melakukan pekerjaan serta mengembangkan pengetahuan dan keterampilan yang telah dimiliki.
2. Profesionalitas berasal dari kata profesi yaitu suatu jabatan atau pekerjaan yang menuntut keahlian atau keterampilan dari pelakunya.²⁴ Dalam hal ini profesionalitas yang dimaksud adalah suatu pekerjaan yang dilakukan secara sesuai dengan keahlian yang dimiliki *teller* baik dari pengalaman maupun pembelajaran atau pelatihan.
3. SDM merupakan sumber dari kekuatan yang berasal dari manusia yang dapat didayagunakan oleh organisasi,²⁵ yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan dan pengetahuan.²⁶ Dalam hal ini SDM yang dimaksud penulis adalah SDM dalam bidang *Teller* yang berkaitan dengan kompetensi dan profesionalitas dalam meningkatkan kinerja

²³Kaswan, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Keunggulan Bersaing Organisasi* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), 32.

²⁴Rumah Musafir, "Pengertian Profesi dan Profesionalitas", <http://bismillah-go.blogspot.ca/2012/09/pengertian-profesi-profesionalisme-dan.html>, 12 September 2013.

²⁵Meldona, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Malang: UIN Malang Press, 2009), 15.

²⁶Edy Sutrisno, *Manajem Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), 3.

teller, dimana seorang *teller* yang memiliki akal pengetahuan dan mampu melakukan pekerjaan sesuai dengan keahlian.

4. Perbankan syariah merupakan institusi keuangan yang menjalankan usaha dengan tujuan menerapkan prinsip ekonomi dan keuangan Islam.²⁷ Dalam hal ini perbankan syariah yang dimaksud adalah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya.
5. Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.²⁸ Dalam hal ini kinerja yang dimaksud adalah suatu hasil pencapaian program kegiatan perusahaan oleh *teller* yang telah dilakukan pada saat bekerja.
6. *Teller* merupakan karyawan Bank yang bertugas dan bertanggung jawab dalam lalu lintas transaksi dengan nasabah baik penarikan maupun penyetoran secara tunai.²⁹ Dalam hal ini yang dimaksud penulis, *teller* memiliki peranan yang cukup penting dengan mampu menguasai pekerjaan dan tugas yang diterima serta tanggung jawab yang diberikan.

H. Metode Penelitian

²⁷Veithzal Rivai, *Islamic Banking* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), 31.

²⁸Mocheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), 60.

²⁹Faisal Afiff, *Strategi dan Operasional Bank* (Bandung: PT Eresco, 2006), 30.

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara dan catatan lapangan. Sehingga tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah ingin menggambarkan realita empirik dibalik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas. Oleh karena itu penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini adalah dengan mencocokkan antara realita empirik dengan teori yang berlaku dengan menggunakan metode deskriptif.³⁰

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengklarifikasi dan mengeksplorasi mengenai suatu fenomena yang terjadi atau kenyataan dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkaitan dengan masalah dan unit yang akan diteliti. Dimana yang dimaksud adalah menjelaskan kompetensi dan profesionalitas SDM perbankan syariah dalam meningkatkan kinerja *teller*.

2. Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini digunakan dua metode pengambilan data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.³¹ Data yang dikumpulkan adalah, data yang perlu dihimpun untuk menjawab

³⁰Lexy J Moleong, *Metode Pendekatan Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2004), 131.

³¹Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000), 130.

pertanyaan dalam rumusan masalah.³² Data yang perlu dihimpun untuk penelitian ini adalah:

- a. Data tentang kompetensi dan profesionalitas SDM Perbankan Syariah dalam meningkatkan kinerja *teller* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya.
- b. Data tentang kompetensi dan profesionalitas SDM Perbankan Syariah dalam meningkatkan kinerja *teller* dari buku, artikel dan skripsi terdahulu.

Untuk menggali kelengkapan data tersebut, maka diperlukan sumber-sumber data sebagai berikut:

- a. Sumber Data Primer yakni penelitian yang dijadikan sebagai sumber informasi penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau pengambilan data secara langsung atau yang dikenal dengan istilah *interview* (wawancara).³³ Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat pertama kalinya.

Dalam penelitian ini, data primer bersumber dari data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya Jalan Raya Diponegoro No. 29, yang terdiri dari:

³² Tim Penyusun Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam, *Petunjuk Teknis Penulisan Skripsi* (Surabaya: Fakultas Syariah UIN Sunan Ampel Surabaya, 2014), 9.

³³ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, Cetakan VIII, 2007), 91.

- 1) Wawancara dengan manajer PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya serta pegawai PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya.
 - 2) Dokumen-dokumen PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.
- b. Sumber Data Sekunder merupakan data yang diperoleh dari pihak lain atau data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan oleh pengumpul data primer atau pihak lain. Sumber data sekunder yaitu data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada.³⁴ Pada sumber data sekunder, data yang diambil tidak dari sumber langsung asli.³⁵ Diantara sumber sekunder dalam penelitian ini adalah:
- 1) Muhamad, *Bank Syariah edisi kedua Analisis Kekuatan, Kelemahan, Peluang dan Ancaman* (Yogyakarta: EKONISIA, 2006).
 - 2) Departemen Pengembangan Bisnis, Perdagangan dan Kewirausahaan Syariah, *Etika Bisnis Islam* (Jakarta: Gramata Publishing, 2011).

³⁴Hendry, "Metode Pengumpulan Data", dalam <http://teorionline.wordpress.com/service/metode-pengumpulan-data>, (21 Juni 2013).

³⁵Konsultan Statistik, "Data Penelitian", dalam <http://www.konsultanstatistik.com/2009/03/data-penelitian.html>, (21 Juni 2013).

- 3) Muhammad, Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori dan Praktek* (Jakarta: Gema Insani, 2001).
- 4) Moeheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010).
- 5) Kaswan, *manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Keunggulan Bersaing Organisasi* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012).
- 6) Faisal, Afiff, *Strategi dan Operasional Bank* (Bandung: PT Eresco, 2006).

3. Teknik Pengumpulan Data

Setelah berbagai data terkumpul, maka untuk menganalisis peneliti menggunakan teknik deskriptif analisis yaitu untuk menggambarkan dan menjelaskan data yang terkait dengan pembahasan. Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini digunakan teknik berikut:

a. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah alat pengumpulan data yang digunakan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki.³⁶ Teknik observasi dilaksanakan dengan cara peneliti melibatkan diri pada kegiatan yang dilakukan oleh subjek. Dalam penelitian ini penulis melakukan observasi secara langsung tentang penerapan SDM yang berkompeten dan

³⁶Cholid Narbuko, *Metode Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 1997), 70.

profesionalitas di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya dengan mengamati kinerja *teller*.

b. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subyek penelitian, namun melalui dokumen.³⁷ Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.³⁸ Pengumpulan data yang dilakukan dengan teknik dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data yang didukung dari data sekunder yang berkaitan dengan kompetensi dan profesionalitas SDM perbankan syariah dalam meningkatkan kinerja *teller* serta dokumentasi yang diperoleh dari PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya.

c. Wawancara

Wawancara (*interview*) merupakan salah satu bentuk teknik pengumpulan data yang banyak digunakan dalam penelitian deskriptif kualitatif dan deskriptif kuantitatif.³⁹ Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan cara wawancara langsung baik secara struktur maupun bebas dengan Endra Kurniawan selaku pihak manajer PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor

³⁷M. Iqbal Hasan, *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2002), 87.

³⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, Cet. XIV, 2011), 240.

³⁹Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. Cet. III, 2007), 216.

Cabang Syariah Surabaya dan Kholifatur Rosyidah, Putri Wulansari dan Tyas Nirma selaku karyawan di bidang *teller* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya tentang kompetensi dan profesionalitas SDM Perbankan Syariah Dalam Meningkatkan Kinerja *Teller* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya.

4. Teknik Analisis Data

Setelah berbagai data terkumpul, maka untuk menganalisis digunakan teknik deskriptif analisis yaitu teknik untuk menggambarkan atau menjelaskan data yang terkait dengan pembahasan, dimana teknik ini menggambarkan tentang kompetensi dan profesionalitas SDM dalam meningkatkan kinerja *teller*. Untuk mendapatkan data yang lebih akurat perlu adanya pengolahan data dengan tahapan-tahapan sebagai berikut:

- a. *Editing*, yaitu memeriksa kembali semua data-data yang diperoleh dengan memilih dan menyeleksi data tersebut dari berbagai segi yang meliputi kesesuaian dan keselarasan satu dengan yang lainnya, keaslian, kejelasan serta relevansinya dengan permasalahan.⁴⁰ Teknik ini digunakan penulis untuk memeriksa kelengkapan data-data yang sudah penulis dapatkan, dan akan digunakan sebagai sumber-sumber studi dokumentasi.

⁴⁰Chalid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 1997), 153.

- b. *Organizing*, yaitu mengatur dan menyusun data sumber dokumentasi sedemikian rupa sehingga dapat memperoleh gambaran yang sesuai dengan rumusan masalah, serta mengelompokkan data yang diperoleh.⁴¹ Dengan teknik ini, diharapkan penulis dapat memperoleh gambaran tentang kompetensi dan profesionalitas SDM perbankan syariah dalam meningkatkan kinerja *teller* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya.
- c. *Analyzing*, yaitu dengan memberikan analisis lanjutan terhadap hasil *editing* dan *organizing* data yang telah diperoleh dari sumber-sumber penelitian, dengan menggunakan teori sehingga diperoleh kesimpulan.⁴²

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan memuat uraian dalam bentuk *essay* yang menggambarkan alur logis dari struktur bahasan skripsi.⁴³ Untuk mempermudah pembahasan dalam penelitian ini penulis akan memaparkan pembahasan secara sistematis, yang disusun dalam lima bab, yang terurai sebagai berikut:

Bab pertama, berisi pendahuluan yang merupakan gambaran umum tentang skripsi yang berisikan latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan hasil

⁴¹Ibid.,154.

⁴²Ibid., 195.

⁴³Tim Penyusun Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam, *Petunjuk Teknis Penulisan Skripsi* (Surabaya: Fakultas Syariah UIN Sunan Ampel Surabaya, 2014), 10.

penelitian, definisi operasional, kajian pustaka, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab kedua ini membahas tentang standarkompetensi dan standar profesionalitas SDM dalam perbankan syariah. Pembahasan inidimulai dari apa yang dimaksud dengan pengertian kompetensi SDM dan profesionalitas SDM. Kemudian dalam bab ini penulis juga membahas tentang kompetensi dan profesionalitas SDM dalam perbankan syariah, yang berkaitan dengan pengertian,landasan dasar Perbankan Syariah, karakteristik Perbankan Syariah, tujuan dan fungsi Perbankan Syariah serta kriteria yang harus ada dalam diri pekerja.

Bab ketiga merupakan deskripsi tentang data hasil SDM yang berkompeten dan profesionalitas pada Perbankan Syariah khususnya pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya Jalan Raya Diponegoro No. 29 yang menguraikan tentang gambaran umum (profil) PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya, standar kompetensi dan profesionalitas secara internal dalam PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya serta kompetensi dan profesionalitas SDM di bidang *teller* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya dalam Operasionalisasi Lembaga

Bab keempat merupakan analisis tentang kompetensi dan analisis terhadap profesionalitas SDM di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya, Jalan Raya Diponegoro No. 29.

Bab ini mengemukakan tentang analisis kompetensi SDM perbankan syariah dalam meningkatkan kinerja *teller* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya dan analisis profesionalitas SDM perbankan syariah dalam meningkatkan kinerja *teller* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya.

Bab kelima penutup, bab ini mengemukakan kesimpulan dari pertanyaan-pertanyaan yang tertulis dalam rumusan masalah. Kesimpulan dimaksudkan sebagai jawaban atas permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini. Sedangkan saran dikemukakan untuk memberikan masukan bagi banyak pihak, khususnya kepada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya, Jalan Raya Diponegoro No. 29 yang dibahas dalam skripsi ini.

DAFTAR PERTANYAAN

Pedoman wawancara dengan Branch Manager

1. Bagaimana sejarah berdirinya PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya?
2. Apa visi dan misi dari PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya?
3. Apa saja nilai dasar dan etika yang ada di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya?
4. Bagaimana SDM yang dibutuhkan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya?
5. Bagaimana cara PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya mengupayakan pengembangan kompetensi dan profesionalitas SDM perbankan syariah dalam meningkatkan kinerja karyawan yang lebih baik?
6. Apa kriteria karyawan atau SDM yang sudah ditentukan?
7. Bagaimana ukuran SDM bagian *teller* dapat dikatakan berkompeten dan profesionalitas dalam bidangnya?

Pedoman Wawancara Dengan Karyawan

1. Dari lulusan universitas mana saja, SDM yang bekerja di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya?
2. Program pelatihan apa yang diberikan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya untuk karyawannya?
3. Apa saja yang dipelajari atau didapat oleh karyawan dalam mengikuti serangkaian program pelatihan?
4. Perbedaan apa yang dirasa karyawan setelah mengikuti program pelatihan yang diberikan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya?
5. Apa visi dan misi yang ada di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya?
6. Apa saja produk pendanaan yang ada di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya?
7. Apa saja produk pembiayaan yang ada di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya?
8. Apa saja aturan dan tata tertib dalam sistem *teller*?
9. Apa saja peralatan yang digunakan untuk menunjang tugas *teller*?
10. Adakah kegiatan rutin keagamaan yang dilakukan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya?