BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia adalah aset utama dalam setiap berjalannya kegiatan perusahaan. Agar dapat mencapai tujuannya, perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang baik dan kinerjanya harus tinggi. Sumber daya manusia yang unggul adalah sumber daya manusia yang tidak hanya melakukan pekerjaan yang rutin yang diperintahkan tetapi dapat menyerahkan hasil berupa nilai tambah bagi perusahaan.[1] Sumber daya manusia dan perusahaan yang berkualitas akan sangat menentukan maju mundurnya bisnis perusahaan di masa mendatang.[2]

Tanpa adanya unsur manusia dalam perusahaan, tidak mungkin perusahaan tersebut dapat bergerak dan berjalan menuju yang diinginkan. Sumber daya yang profesional, bermoral baik, jujur, dan berintegritas merupakan tulang punggung operasional perusahaan. Dalam bisnis perbankan, sumber daya manusia berperan sebagai "penjaga gawang" prinsip kehati-hatian, patuh pada sistem dan prosedur, skaligus mampu menciptakan budaya *good coorporate governance* (GCG).

Kurang tersedianya sumber daya manusia sekarang ini, memang telah menjadi polemik yang tengah dihadapi lembaga keuangan syariah. Tidak hanya persoalan kualitas, melainkan kuantitas juga menjadi sebuah persoalan

---

[1] Sutaryo Salim, "MSDM yang Unggul", *Jumal Bisnis dan Manajemen*, NO. 2, Vol.1 (2002).
[2] Veithzal Rivai, *Islamic Human Capital* (Jakarta: PT Rajagrafindo, 2009), 15.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang perlu dibenahi. Sebab, disaat meningkatnya industri perbankan syariah, malah sumber daya manusianya merosot. Akibatnya bisnis ini menjadi timpang.

Era globalisasi yang ditandai dengan derasnya arus informasi dan cepatnya mobilitas manusia, modal, barang dan jasa, semakin terlihat pula sifat ketergantungan dan sekaligus persaingan tajam antarbangsa. Oleh karena itu kewajiban bagi manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia secara menyeluruh. Sumber daya manusia perlu dikelola dengan baik dan profesional agar dapat tercipta keseimbangan antara kebutuhan sumber daya manusia dengan tuntutan serta kemajuan bisnis perusahaan.

Pembenahan secara menyeluruh terhadap sumber daya manusia perbankan syariah menjadi sebuah keharusan. Sudah menjadi kebutuhan mendasar semua pihak. Apalagi ancaman perkembangan industri syariah mulai dimasuki oleh semua kalangan pelaku perbankan, baik konvensional dan asing. Pada akhirnya, membuat industri ini semakin kompetitif dan kompleks. Yang diuntungkan adalah konsumen atau nasabah, karena dari percaturan persaingan tersebut, membuat para pelaku perbankan akan bekerja maksimal supaya tidak kalah saing.

Tercapainya tujuan perusahaan tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan yang digerakkan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan perusahaan tersebut. Pegawai yang mempunyai kepribadian yang baik tentunya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mempunyai kinerja yang optimal. Kinerja adalah suatu hasil di mana orang-orang dan sumber daya lain yang ada dalam perusahaan secara bersamaan membawa hasil akhir yang didasarkan pada tingkat mutu dan standar yang telah ditetapkan. Inisiatif pegawai dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaannya sangat memengaruhi hasil kerja semakin tinggi daya inisiatif dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaannya, maka hasil kerja juga optimal.

Seiring persaingan yang semakin tajam, setiap perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi agar dapat memberikan pelayanan yang prima dan bernilai dengan kata lain perusahaan tidak hanya mampu memberikan pelayanan yang memuaskan, tetapi juga berorientasi pada nilai. Perusahaan memerlukan sumber daya manusia yang memiliki keahlian dan kemampuan yang unik sesuai dengan visi dan misi organisasi. Setiap sumber daya manusia harus bekerja sesuai kemampuan dan keahliannya agar memperoleh hasil yang maksimal. Allah Subhanahuwata'ala berfirman dalam surah *Al-Isra'* [17]: 84 :

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِۦ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا ﴿٨٤﴾

> "Katakanlah: "Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing". Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya."[3] (QS. *Al-Isra'* [17]: 84)

Untuk memenuhi kurang tersedianya sumber daya manusia yang unggul dalam kualitas dan kuantitas dengan cara meningkatkan kompetensi pegawai pada perusahaan. Perkembangan sumber daya manusia berbasis

[3] Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan terjemahnya* (Jakarta:CV.Mikhraj Khazanah Ilmu, 2011),146.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kompetensi dilakukan agar dapat memberikan hasil yang sesuai dengan tujuan dan sasaran organisasi dengan standar kinerja yang ditetapkan. Kompetensi yang dimiliki individu dapat mendukung sistem kerja perusahaan.[4]

Kompetensi pada umumnya diartikan sebagai kecapakan, keterampilan, dan kemampuan. Kompetensi adalah penguasaan terhadap suatu tugas, keterampilan, sikap, dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan.[5] Kompetensi terbagi menjadi tiga yaitu kompetensi inti atau dasar, kompetensi kepemimpinan atau manajerial dan kompetensi operasional atau teknis.

Kompetensi dasar atau kompetensi inti adalah kompetensi yang harus dimiliki pada setiap pegawai. Hampir semua lembaga keuangan syariah melihat kemampuan yang dimiliki pegawai. Kemampuan yang utama dalam kompetensi inti adalah integritas moral yang baik. Integritas membentuk nilai dan budaya organisasi, komunikasi di dalamnya, hingga komitmen tiap orang di dalamnya untuk menerapkan etika di dalam bisnisnya.

Integritas adalah berpikir jujur, apa adanya, tebuka, adil.[6] Hidup berdasarkan nilai-nilai luhur. Integritas adalah inti penentu sikap percaya di dalam hubungan kerja organisasi. Integritas moral muncul sebagai suatu kebutuhan terhadap tantangan tugas yang dihadapi, sebab tanpa prinsip

---

[4] Veithzal Rivai, *Islamic Human* ..., 410.

[5] Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012), 204.

[6] Anggara Wisesa,"Integritas Moral dalam Konteks Pengambilan Keputusan Etis", *Jurnal Manajemen Teknologi*, No. 1, Vol. 10, (2011), 82-92.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tersebut tidaklah mungkin tercapai tingkat efektifitas dan produktivitas yang tinggi. Pegawai dengan integritas yang tinggi akan lebih rasional, jujur, dan bersikap independen. Karyawan yang memiliki integritas adalah kandidat kuat sebagai pemimpin maupun pengikut. Karena integritas dapat membina kepercayaan, memudahkan pencapaian standar yang tinggi, dan menghasilkan reputasi yang kuat bukan hanya sekadar citra diri.[7]

Ketika para individu pegawai memiliki komitmen terhadap nilai-nilai agama, maka integritas personal pegawai akan terbaca dan terbawa melalui aktivitas-aktivitas yang merujuk pada konsistensi antara tindakan dan nilai dalam tata kelola perusahaan dan pelayanan umum. Tidak hanya itu, seseorang yang memiliki integritas akan cenderung menganggap bahwa inovasi dan produktivitas merupakan tujuan hidup untuk dapat berusaha lebih baik. Oleh karena itu kompetensi dasar dalam bentuk integritas moral tercermin dalam pribadi pegawai bank syariah untuk terciptanya peningkatan kinerja pegawai yang akan berimbas pada peningkatan kinerja bank syariah.

Kompetensi dasar yang dimiliki harus ditunjang dengan kompetensi kepemimpinan atau manajerial. Kemampuan manajerial adalah kemampuan untuk memperoleh dan mengarahkan sumber daya lain dalam rangka mewujudkan visi dan strategi perusahaan.[8] Kompetensi manajerial berkaitan

[7] Supriyanto, *Budaya Kerja Perbankan* (Jakarta: Pustaka LP3ES, 2006), 41.
[8] Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya...*, 205.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

erat dengan kemampuan untuk membangun interaksi dengan orang lain misalnya *networking skill* atau biasa disebut kemampuan menjalin relasi.

Kemampuan menjalin relasi adalah kemampuan emosional seseorang dalam mengerti dan menjalankan perannya dengan individu-individu lain, yang berarti komunikasi telah memasuki tahap psikologis di mana komunikator dan komunikasinya saling memahami pikiran, perasaan dan melakukan tindakan secara bersama dengan pihak di dalam organisasi maupun diluar organisasi. dapat disebut juga kemampuan seseorang dalam menjalin hubungan "*hablun min al-nas*". Adanya kemampuan menjalin relasi dari orang-orang yang berada didalam sebuah organisasi atau perusahaan, baik itu pada tingkat manajer maupun pegawai, maupun diluar organisasi yang nantinya kondisi lingkungan kerja tersebut dapat meningkatkan kinerja pegawai. Kemampuan menjalin relasi dalam perusahaan merupakan hal utama karena semakin baik kemampuan pegawai dalam menjalin relasi akan menumbuhkan keterikatan pihak luar dengan organisasi.

Interaksi pegawai di dalam maupun di luar lingkungan perusahaan merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan yang mana akan menimbulkan tingkat kepuasan kerja pegawai. Dengan demikian yang terpenting dalam mewujudkan kemampuan menjalin relasi adalah bagaimana kita memahami hakekat manusia dan kemanusiaan serta bagaimana kita mampu menerima orang lain di luar diri kita dengan apa adanya agar tercipta suasana kerja yang harmonis dan baik yang dapat meningkatkan semangat kerja yang juga akan mempengaruhi hasil kerja pekerjaannya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Melengkapi kompetensi dasar dan kepemimpinan, maka dibutuhkan pula kompetensi operasional atau kompetensi teknis. Kompetensi opersional adalah kemampuan fungsional atau teknis suatu pekerjaan. Perubahan ilmu pengetahuan dan teknologi yang cepat serta ketatnya persaingan mengharuskan individu perusahaan memiliki keahlian pendukung diluar yang diwajibkan salah satunya adalah kompetensi sistem informasi.

Sistem informasi dalam organisasi menjadi satu basis yang penting dalam pengembangan kemampuan sumber daya manusia. Sistem informasi dewasa ini sudah tidak dapat dipisahkan peranannya dalam proses mengerjakan tugas karyawan. Sistem informasi satu sisi memberikan kelebihan yaitu dapat membantu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya, namun di sisi lain justru akan memberikan hambatan, terutama bagi pegawai yang tidak menguasai aplikasi teknologi informasi. Kompetensi teknis menjadi kompetensi pelengkap yang kompetensi sumber daya manusia yang dibutuhkan oleh lmbaga keuangan syariah.

Penelitian ini adalah penelitian lanjutan yang dilakukan oleh Euis Amalia, Asmawi dan Muhammad Nurianto Al Arif. Dalam buku yang berjudul “Potret Pendidikan Ekonomi Islam di Indonesia”. Euis menjelaskan tentang hubungan kurikulum dan metode pembelajaran di perguruan tinggi dengan kompetensi sumber daya manusia pada industri keuangan syariah di Indonesia.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa ada tiga kompetensi sumber daya manusia yang dibutuhkan lembaga keuangan syariah seperti perbankan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

syariah. Tabel frekuensi kompetensi dasar menunjukkan 67,7% dari 31 lembaga keuangan yang menjadi responden sangat setuju bahwa pegawai harus memiliki integritas moral yang baik. Pada tabel frekuensi kompetensi manajerial menunjukkan bahwa 61% dari 31 lembaga keuangan sangat setuju bahwa pegawai mampu menjalin *networking* secara baik. Terakhir pada tabel frekuensi kompetensi operasional menunjukkan bahwa 35,5% dari 31 lembaga keuangan sangat setuju mengenai keahlian *computer skill* dan kompetensi sistem informasi yang harus dimiliki pegawai.[9]

Seluruh lembaga keuangan syariah yang menjadi responden sangat setuju bahwa pegawai bank syariah harus memiliki integritas moral yang baik, kemampuan menjalin hubungan, dan penguasaan sistem informasi. Oleh karena itu peneliti menjadikan tiga kompetensi tersebut sebagai variabel penelitian untuk mengetahui seberapa besar pengaruh tiga kompetensi tersebut jika dimiliki oleh sumber daya manusia perbankan syariah terhadap kinerja mereka.

Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembaga keuangan berbasis Islam yang berjenis jasa keuangan perbankan syariah, yaitu bank BNI Syariah wilayah Surabaya. Pada dasarnya, peningkatan manajemen sumber daya manusia bagi sebuah lembaga keuangan khususnya perbankan syariah adalah penting melihat perkembangan zaman dan kemajuan teknologi yang pada dasarnya perlu diimbangi dengan adanya sumber daya manusia yang kompeten. Bank BNI Syariah merupakan bank penerima

[9] Euis Amalia, et al., *Potret Pendidikan Ekonomi Islam di Indonesia*, (Jakarta: Gramata Publishing, 2012), 128-131.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penghargaan *The Best Service Quality Award* 2016 kategori Perbankan Syariah.[10] Penghargaan ini didapat tak lepas dari peran para pegawai bank Syariah sehingga dalam mempertahankan hal tersebut didukung dengan adanya peningkatan atau pengembangan sumber daya manusia bank BNI Syariah secara berkelanjutan.

Dalam meningkatkan kompetensi dan mendorong kinerja pegawai, selain diberikan pelatihan pegawai juga diberikan kesempatan untuk melakukan *On the job training* yang lebih banyak memberikan kesempatan pengembangan secara menyeluruh. Komposisi demografi pegawai BNI Syariah saat ini 95% adalah tenaga-tenaga muda yang sangat produktif.

Untuk keselarasan dalam pengembangan mental spiritual, bank BNI Syariah rutin melaksanakan siraman rohani mingguan yang dilakukan di setiap unit baik Kantor Pusat maupun Wilayah. Selain itu rutinitas *morning briefing* juga dilakukan sebelum bekerja yang diakhiri dengan doa bersama. Satu hal lagi yang akan terus dipertahankan adalah kegiatan berjamaah dalam melaksanakan salat fardhu baik saat waktu kerja maupun diluar waktu kerja. Hal ini akan terus dikembangkan sebagai spirit dalam bekerja dan beribadah yaitu implementasi dari *amanah dan jama'ah* sebagai budaya kerja BNI Syariah.[11]

---

[10] PT.Bank BNI Syariah, *BNI Syariah Berhasil Mempertahakan Predikat The Best Service Quality 2016*, http://www.bnisyariah.co.id/bni-syariah-berhasil-mempertahankan-predikat-the-best-service-quality-2016 diakses pada tanggal 20 Desember 2016

[11] PT.Bank BNI Syariah, *karir*, http://www.bnisyariah.co.id/karir diakses pada tanggal 11 Juni 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Program yang diadakan juga mendukung visi yang dimiliki oleh bank BNI Syariah yaitu "Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja". Bank BNI Syariah mengutamakan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Program tersebut diharapkan dapat mendukung keberhasilan dan kesuksesan perusahaan, khususnya dalam peningkatan kinerja sumber daya insani bank BNI Syariah wilayah Surabaya untuk menghadapi persaingan perbankan yang ketat kedepan.[12]

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, penulis memilih judul " Pengaruh Integritas Moral, Kemampuan Menjalin Relasi dan Kompetensi Sistem Informasi terhadap Kinerja Pegawai PT Bank BNI Syariah wilayah Surabaya". Melalui penelitian ini, dapat menjadi evaluasi pada BNI Syariah wilayah Surabaya untuk meningkatkan kinerja pegawai mereka.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka secara pokok penelitian ini ingin mengemukakan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh integritas moral, kemampuan menjalin relasi, dan kompetensi sistem informasi secara simultan terhadap kinerja pegawai PT Bank BNI Syariah wilayah Surabaya ?

[12] PT.Bank BNI Syariah, *karir,* http://www.bnisyariah.co.id/karir diakses pada tanggal 11 Juni 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Apakah terdapat pengaruh integritas moral, kemampuan menjalin relasi, dan kompetensi sistem informasi secara parsial terhadap kinerja pegawai PT Bank BNI Syariah wilayah Surabaya ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh integritas moral, kemampuan menjalin relasi, dan kompetensi sistem informasi secara simultan terhadap kinerja pegawai PT Bank BNI Syariah wilayah Surabaya?
2. Untuk mengetahui dan pengaruh integritas moral, kemampuan menjalin relasi, dan kompetensi sistem informasi secara parsial terhadap kinerja pegawai PT Bank BNI Syariah wilayah Surabaya.

D. Kegunaan Hasil Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini, peneliti bedakan menjadi dua, yaitu sebagai berikut**:**

1. Bersifat Teoretis
   a. Penelitian ini diharapkan mampu memperkaya keilmuan yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Penelitian ini dapat menjadi salah satu media penyerapan informasi tentang lembaga keuangan Islam khususnya perbankan Syariah dalam rangka rekonstruksi kurikulum agar relevan dengan kebutuhan lembaga keuangan Islam.

c. Hasil penelitian ini dapat dijadikan pandangan dan sumber referensi untuk memperkaya ilmu pengetahuan sehingga akan mempermudah peneliti selanjutnya untuk meneliti terkait dengan pengaruh integritas moral, kemampuan menjalin relasi, dan kompetensi sistem informasi baik secara simultan maupun parsial terhadap kinerja pegawai.

2. Bersifat Praktis

a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi bank BNI Syariah wilayah Surabaya, khususnya Manajer Sumber Daya Manusia (SDM) bank BNI Syariah tersebut mengenai pengaruh integritas moral, kemampuan menjalin relasi dan kompetensi sistem informasi baik secara simultan maupun parsial terhadap kinerja pegawai pada BNI Syariah wilayah Surabaya sehingga dapat memotivasi dalam pengembangan sumber daya insani atau pegawai di bank BNI Syariah wilayah Surabaya agar dapat meningkatkan mutu secara berkelanjutan.

b. Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan penulis tentang pengaruh integritas moral, kemampuan menjalin relasi, dan kompetensi sistem informasi baik secara simultan maupun parsial terhadap kinerja

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pegawai pada BNI Syariah wilayah Surabaya. Sekaligus sebagai pemenuhan tugas akhir guna mencapai gelar sarjana ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Ampel Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id