BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini segala bentuk yang berkaitan dengan ekonomi syariah telah menjadi sorotan dunia bahkan pemerintahan di Indonesia. Sebagai bentuk dukungan dengan tujuan percepatan pengembangan sektor ekonomi syariah di Indonesia, pemerintah telah membentuk badan non- structural yang bertugas mempercepat, memperluas, dan memajukan pengembangan keuangan syariah. Pemerintah merasa bahwa keuangan syariah dapat pula mendukung pengembangan ekonomi nasional.

Langkah pemerintah tersebut membutuhkan aspek-aspek pendukung sebagai bentuk perwujudan pengembangan keuangan syariah di Indonesia. Salah satu aspek tersebut yakni sumber daya manusia yang berkompeten.

Pada dasarnya, sumber daya manusia adalah suatu sumber daya yang sangat dibutuhkan oleh suatu organisasi. Sebab, sumber daya manusia adalah sumber yang berperan aktif terhadap jalannya suatu organisasi dan proses pengambilan keputusan.[1]

Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Semua potensi sumber daya manusia tersebut berpengaruh terhadap upaya perusahaan dalam mencapai tujuan. Tanpa manusia,

[1] Edy Sutriso, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakata:Kencana, 2011), 2.

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

organisasi itu tidak ada. Betapapun majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, jika tanpa sumber daya manusia sulit bagi organisasi untuk mencapai tujuannya.[2]

Menurut Werther dan Dawis sumber daya manusia adalah pegawai yang siap, mampu, dan siaga dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi.[3] Untuk itu sumber daya manusia dituntut untuk terus meninggkatkan kinerja agar segera terwujudnya tujuan dalam perusahaan tersebut. Sebagaimana dijelaskan dalam Al Qur'an, QS : At-Taubah ayat 105

وَقُلِ ٱعۡمَلُواْ فَسَيَرَى ٱللَّهُ عَمَلَكُمۡ وَرَسُولُهُۥ وَٱلۡمُؤۡمِنُونَۖ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَٰلِمِ ٱلۡغَيۡبِ وَٱلشَّهَٰدَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمۡ تَعۡمَلُونَ ١٠٥ [4]

Artinya: Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.[5]

Dalam suatu organisasi kinerja merupakan indikator keberhasilan atau gagalnya organisasi tersebut dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, karena kinerja pegawai dapat mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi itu sendiri.[6]

---

[2] Ibid., 2.
[3] Ibid., 4.
[4] Al- Qur'an 9 :105.
[5] Departemen Agama RI, al-Qur'an dan Terjemahnya (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2010), 203.
[6] Yuni Ambarwati dan Nanik Suryan, "Pengaruh Komunikasi Internal, Motivasi Kerja dan Fasilitas dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Perangkat Desa Di Kecamatan Wonoboyo Kabupaten Temanggung", *Economic Education Analysis Journal,* ISSN 2252-6544 (Agustus, 2014), 300.

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

Kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja. Jika kinerja berdasarkan hasil, maka yang dilihat adalah jumlah kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan oleh seseorang. Jika kinerja berdasarkan perilaku kerja, maka yang dinilai adalah perilaku karyawan dalam menjalankan kewajibannya yang berkontribusi baik secara positif atau negatif terhadap pemenuhan tujuan perusahaan.[7]

Seperti yang telah dijelaskan, kinerja seorang karyawan sangat berkaitan dengan perilaku setiap karyawannya. Untuk itu, penting sekali suatu organisasi memiliki karyawan dengan kompetensi yang dibutuhkan. Tanpa individu-individu yang berkompeten, maka sulit bagi suatu organisasi untuk mencapai tujuannya.

Dalam hal ini, kinerja karyawan erat kaitannya dengan kompetensi yang dimiliki setiap karyawan. Kompetensi merupakan faktor kunci penentu bagi seseorang dalam menghasilkan kinerja yang sangat baik. Mc Clelland mendefinisikan kompetensi *(competency)* sebagai karakteristik yang mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung terhadap, atau dapat mendeskripsikan, kinerja yang sangat baik.[8]

Dalam penelitian terdahulu, Euis Amalia telah menyebutkan kompetensi yang harus di miliki oleh seorang karyawan bank syariah. Kompetensi tersebut

---

[7] Kasmir, *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Praktik* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), 184.

[8] Euis Amaia, et al., *Potret Pendidikan Ekonomi Islam di Indonesia: Analisis Kurikulum, Model Pembelajaran, dan Hubungannya dengan Kompetensi SDM pada Industri Keuangan Syariah di Indonesia* (Depok: Gramata Publishing, 2012), 45.

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

dibedakan menjadi tiga yakni, kompetensi dasar (inti), kompetensi manajerial, dan kompetensi operasional.

Kompetensi dasar adalah karakteristik utama, yang biasanya berupa pengetahuan atau keahlian dasar. Salah satu kompetensi dasar dalam penelitian tersebut yakni *customer satisfaction,* dimana kemampuan karyawan dalam memuasakan pelanggan menjadi hal dasar yang harus dimiliki karyawan. Dalam memuaskan pelanggan, karyawan perlu memberikan pelayanan prima kepada pelanggan karena pelayanan prima merupakan tolok ukur puas atau tidaknya seorang pelanggan. Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada perusahaan.[9]

Kemudian, untuk menunjang kompetensi dasar, diperlukan pula kompetensi manajerial yang harus dimiliki oleh setiap karyawan. Kompetensi manajerial adalah kompetensi yang berhubungan dengan berbagai kemampuan manajerial yang dibutuhkan dalam menangani tugas organisasi. Kompetensi manajerial tersebut yakni kompetensi atau kemampuan karyawan dalam komunikasi.

Para ahli medefinisikan proses komunikasi sebagai *" Knowing what he wants to communicate and knowing how he should deliver his message to give it*

[9] Astri Wulandari, "Analisis Kepuasan Nasabah Bank Mandiri tentang Pelayanan Prima (*Service Excellence)*: Survei terhadap Nasabah Bank Mandiri Kantor Kas Universitas Telkom", *Ecodomica,* Vol. 3, No. 1 (April, 2015), 287.

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

the deepest penetration possible into the minds of his audience." Definisi tersebut mengindikasikan bahwa karakter komunikator selalu berusaha meraih keberhasilan semaksimal mungkin dalam menyampaikan pesan. Artinya, pengertian komunikasi bersumber dari gagasan komunikator yang ingin disampaikan kepada pihak penerima, dengan segala daya dan usaha bahkan tipu daya agar pihak penerima tersebut (komunikan) mengenal, mengerti, memahami, dan menerima "ideologinya" lewat pesan-pesan yang disampaikan.[10] Sedangkan komunikasi yang efektif mengandung arti pengiriman dan penerimaan informasi yang paling cermat, pengertian pesan yang mendalam oleh kedua pihak dan pengambilan tindakan yang tepat terhadap pertukaran informasi. Komunikasi yang efektif melalui kegiatan tersebut akan menimbulkan rasa saling pengertian yang membawa suasana kerja menjadi nyaman, tidak akan ada konflik serta mendorong kerjasama antara para pegawai sehingga tugas yang diberikan akan terselesaikan tanpa beban dan pastinya akan meningkatkan kinerja.

Selanjutnya yakni kompetensi operasional, dimana kompetensi ini bersifat teknikal yang relevan dengan operasi pasar tertentu[11]. Kompetensi operasional tersebut adalah kompetensi penguasaan produk bank syariah, yakni kemampuan karyawan dalam pengetahuan produk yang mereka miliki. Pengetahuan produk *(product knowledge)* adalah kumpulan berbagai macam informasi mengenai

---

[10] Lijan Poltak Sinambela, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2016), 455.
[11] Moeheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi* (t.tp.: Ghalia Indonesia, 2009), 47.

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

produk.[12] Pada umumnya pengetahuan produk dijadikan sebagai tolok ukur oleh konsumen atau nasabah dalam memutuskan produk yang mereka pilih. Namun perlu diketahui bahwa dalam memertahankan pelayanan prima, salah satu aspek penting lainnya yang harus dimiliki oleh seorang karyawan yakni kompetensi dalam pengetahuan produk.

Objek dalam penelitian ini adalah PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya. PT Bank BNI Syariah merupakan anak perusahaan BNI yang bergerak dalam bidang perbankan syariah, sebagai hasil *spin off* Unit Usaha Syariah (UUS). Adapun visi dari BNI syariah adalah menjadi bank syariah yang unggul dalam layanan dan kinerja sesuai dengan kaidah. Untuk itu sebagai langkah pertama, BNI Syariah menuntut untuk setiap karyawannya agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah maupun calon nasabah. Karena melalui pelayanan terbaik (pelayanan prima), terbentuk kesan pertama kepada nasabah.

Selanjutnya sebagai pendukung karyawan dalam memberikan pelayanan prima, BNI Syariah mengharuskan bagi setiap karyawannya untuk memiliki pengetahuan perihal produk yang mereka miliki *(product knowledge)*. Dengan kompetensi tersebut, karyawan dapat menjaga kualitas informasi yang mereka sampaikan, sehingga informasi tersebut tidak membingungkan nasabah ketika dipraktikkan.

---

[12] Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2014), 148.

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

Kemudian hal terpenting untuk mewujudkan visi BNI syariah yakni unggul dalam layanan dan kinerja, karyawan harus memiliki kompetensi yang baik dalam berkomunikasi. Dengan kemampuan dalam komunikasi, karyawan dapat memahami dengan baik yang dibutuhkan/diinginkan nasabah. Selain itu, komunikasi juga dapat meningkatkan kinerja karyawan yaitu dengan cara memperbaiki komunikasi dengan membuatnya lebih efektif secara terus-menerus. Komunikasi tersebut dapat berupa komunikasi verbal maupun non verbal yang disampaikan para karyawan kepada nasabah .Seperti selalu tersenyum dan ramah ketika nasabah datang sehingga mereka akan bersedia untuk kembali datang. Untuk komunikasi yang terjalin antar karyawan, di mana setiap pagi sebelum jam operasional terdapat perbincangan mengenai isu-isu terkini yang terjadi di sekitar BNI Syariah dan pada hari jumat diadakan "sarapan pagi hasanah" yang membuat komunikasi karyawan dengan atasan maupun antar karyawan terjalin dengan baik.

Berdasarkan paparan di atas, baik pelayanan prima, pengetahuan produk, dan komunikasi memiliki keterkaitan dalam menentukan kesuksesan sebuah bank syariah, khususnya dalam upaya peningkatan layanan dan kinerja.

Melihat permasalahan di atas peneliti beranggapan bahwa pelayanan prima, komunikasi, dan pengetahuan produk mempengaruhi kinerja karyawan di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya. Maka dari itu penelitian yang berjudul "Pengaruh Pelayanan Prima, Komunikasi, dan Pengetahuan Produk terhadap Kinerja Karyawan PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang 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

dapat menjawab permasalahan secara konkrit dan memberikan pengetahuan dari kedua belah pihak yang bersangkutan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh antara pelayanan prima, komunikasi, dan pengetahuan produk secara simultan terhadap kinerja karyawan di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya?
2. Apakah terdapat pengaruh antara pelayanan prima terhadap kinerja karyawan di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya?
3. Apakah terdapat pengaruh antara komunikasi terhadap kinerja karyawan di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya?
4. Apakah terdapat pengaruh antara pengetahuan produk terhadap kinerja karyawan di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antara pelayanan prima, komunikasi, dan pengetahuan produk secara simultan terhadap kinerja karyawan di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antara pelayanan prima terhadap kinerja karyawan di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang 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

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antara komunikasi terhadap kinerja karyawan di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antara pengetahuan produk terhadap kinerja karyawan di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya.

D. Kegunaan Hasil Penelitian

Dengan diadakannya penelitian ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Teoretis
   a) Penelitian ini diharapkan mampu memperkaya keilmuan yang berkaitan dengan manajemen sumber daya insani.
   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 pelayanan prima, komunikasi, dan pengetahuan produk secara simultan dan parsial terhadap kinerja.
2. Praktis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya khususnya Manajer Sumber Daya Manusia (SDM) bank BNI Syariah tersebut mengenai pengaruh pelayanan

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

prima, komunikasi, dan pengetahuan produk secara simultan dan parsial terhadap kinerja pegawai di bank PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya sehingga dapat memotivasi dalam pengembangan sumber daya manusia atau pegawai di bank PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya agar dapat meningkatkan mutu secara berkelanjutan.

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