

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Indonesia, perkembangan ekonomi syariah saat ini dapat dikatakan cukup pesat, perkembangan itu sendiri dapat dilihat dari berbagai industri keuangan syariah yang ada seperti asuransi syariah, perbankan syariah, pasar modal syariah, koperasi syariah, dan lain sebagainya. Kenyataan ini menunjukkan penerimaan masyarakat Indonesia yang baik terhadap bank syariah dan inovasi produk dan jasa bank syariah yang lebih beragam yang akan memberikan kemudahan dan pelayanan yang lebih baik.

Menurut peraturan OJK nomor 3 tahun 2016 tentang Bank Pembiayaan Rakyat Syariah bahwa dalam rangka mendukung pertumbuhan ekonomi nasional secara berkesinambungan dan dapat melayani berbagai lapisan masyarakat akan jasa perbankan diperlukan industry perbankan yang kuat dan berdaya saing, maka perlu berbagai upaya yang harus dilakukan antara lain melalui penguatan permodalan, penataan kepemilikan, peningkatan kualitas pengurus, dan peningkatan layanan bank pembiayaan rakyat syariah.

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah yang selanjutnya di singkat BPRS adalah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah sebagaimana di maksud dalam UU

No.21 tahun 2008 yaitu Bank Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.¹

Bertambahnya industri keuangan syariah juga dapat dilihat dari jumlah jaringan kantor pada perbankan syariah yang ada saat ini, adapun data yang mendukung sebagai berikut :

Tabel 1.1

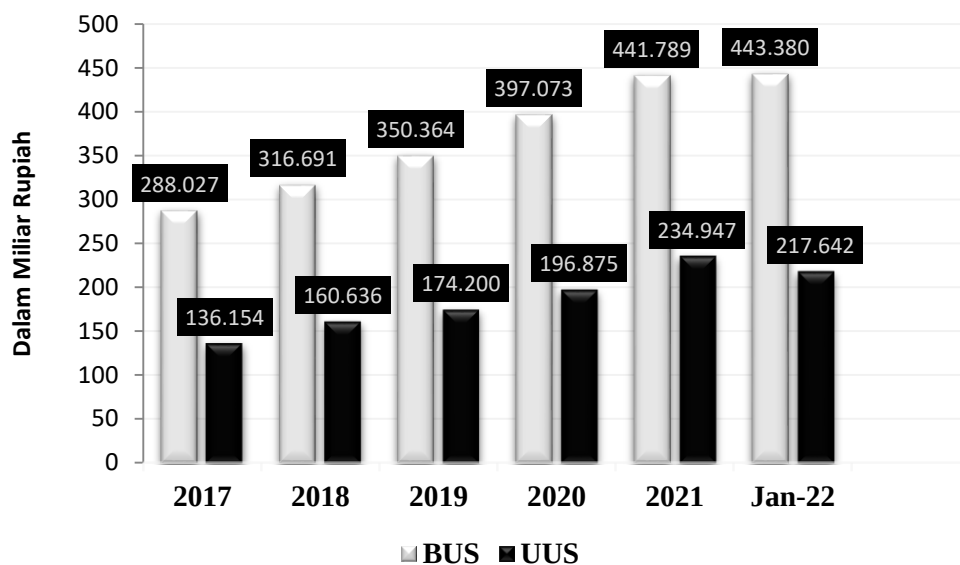
Jumlah Jaringan Kantor Lembaga Keuangan Syariah

Indikator	2017	2018	2019	2020	2021	Jan 2022
Bank Umum Syariah						
- Jumlah Bank	13	14	14	14	12	12
- Jumlah Kantor	1,850	1,875	1,919	2,034	2,035	2,036
- Jumlah Tenaga Kerja	51,068	49,516	49,654	50,212	50,708	50,708
Unit Usaha Syariah						
- Jumlah Bank Umum Konvensional yang memiliki UUS	20	20	20	20	21	21
- Jumlah Kantor	362	354	381	392	444	444
- Jumlah Tenaga Kerja	4,678		5,186	5,326	5,590	5,590
BPRS						
- Jumlah Bank	167	167	164	163	164	164
- Jumlah Kantor	440	495	617	627	659	662
- Jumlah Tenaga Kerja	4,619	4,918	6,620	6,750	6,964	7,005

Sumber : Data Statistik Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tahun 2017-2022

¹ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), *bank pembiayaan rakyat syariah*, 2016, 2

Data statistik Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menunjukkan industri perbankan syariah dari tahun ke tahun selalu mengalami peningkatan yang harus diimbangi oleh tenaga kerja yang memiliki kesiapan dalam menghadapi berbagai tantangan baik dari ketidakpastian ekonomi global dan domestic maupun perkembangan teknologi yang begitu pesat.



Gambar 1.1

Perkembangan Total Asset di BUS & UUS

Sumber : Data Statistik Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tahun 2017-2022

Peningkatan asset keuangan syariah di Indonesia mencapai Rp. 1.802,86 triliun dan pangsa pasar mencapai 9,89% (per Desember 2020). Seiring dengan berkembangnya keuangan syariah tersebut, perlu didukung oleh ketersediaan SDM yang berkualitas.

Menurut Cahyo Kartiko Ketua Kompartemen BPRS Asosiasi Bank Syariah Indonesia (Asbisindo) Pertumbuhan BPRS saat ini mengalami hal positif baik di sisi aset, pembiayaan maupun

penghimpunan dana, hingga saat ini pertumbuhan asset BPRS mencapai 8,67% dengan total asset Rp 14,95 triliun sedangkan pembiayaan dan dana pihak ketiga tumbuh 7,42% menjadi Rp 10,68 triliun dan 12,45% menjadi Rp 9,81 triliun.²

Menurut Muhammad Syafi'i Antonio dalam buku *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek* pertumbuhan industri perbankan yang sangat pesat ternyata belum diimbangi dengan ketersediaan Sumber Daya Insani (SDI) yang memadai, sehingga berdampak pada praktik atau transaksi Perbankan Syariah di lapangan yang seringkali menyimpang. Hal ini disebabkan lembaga-lembaga akademik dan pelatihan dibidang ini sangat terbatas, sehingga tenaga terdidik dan berpengalaman di bidang perbankan syariah, baik dari sisi bank maupun sentral masih sedikit.³

Menurut Direktur Eksekutif Kepala Departemen Perbankan Syariah Bank Indonesia Edy Setiadi mengatakan, masalah SDM di perbankan syariah yaitu belum terjalinnya kerja sama antara akademisi dan praktisi dalam mencetak SDM dan pendidikan yang masih minim dengan ketersediaan literatur, dosen, dan peneliti terkait ekonomi syariah di Indonesia. Hal ini yang menyebabkan penciptaan SDM yang baik masih terkendala.

Oleh karena itu, Bank syariah membutuhkan orang-orang yang memiliki kualifikasi dan kompetensi yang bukan saja ahli dalam bidang

² Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), *cetak biru pengembangan sumber daya manusia*, 2021, 3

³ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik: In Gema Insani Press*, (Jakarta, 2001), 226

ekonomi, keuangan dan perbankan, namun mereka harus memiliki kualifikasi dan kompetensi syari'ah. Dua sisi kualifikasi dan kompetensi ini dipadukan secara integral dan sumber daya insani di bank syari'ah harus selalu mengembangkan hal tersebut.

Menurut Dr. H. Burhanuddin Yusuf, M.M., M.A. dalam buku *Manajemen Sumber Daya Manusia Di Lembaga Keuangan Syariah*, perkembangan manajemen sumber daya manusia dapat dibagi ke dalam lima tahap, yaitu : Tahap Pengrajin, Tahap Manajemen Ilmiah (*Survival*), Tahap Hubungan Antarmanusia, Tahap Behavioralisme (Sains Perilaku) dan Tahap Fungsi Sumber Daya Manusia.⁴

Maka terbentuklah Strategi atau langkah yang dapat dilakukan untuk pengembangan sumber daya manusia yaitu dapat berupa pelatihan. Pelatihan adalah merupakan proses pendidikan jangka pendek yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisir, yang mana setiap pegawai mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis untuk tujuan tertentu. Pelatihan merupakan sarana ampuh untuk mengatasi bisnis masa depan yang penuh dengan tantangan dan mengalami perubahan yang sedemikian cepat. Perusahaan juga dapat memberikan kesempatan pada karyawan untuk menyumbangkan ide sampai pada memberikan reward dan punishment, agar para pekerja dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan sesuai dengan bidangnya masing-masing. Dengan adanya

⁴ Dr. H Burhannudin Yusuf, M. M, *Manajemen Sumber Daya Manusia Di Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2015)

strategi ini diharapkan akan terbentuk mental SDM yang berkualitas dan tentunya meningkatkan kinerja para karyawan dan akan memiliki dampak positif untuk kemajuan perusahaan atau organisasi itu sendiri. Peningkatan kinerja karyawan akan terlihat setelah dilakukannya langkah-langkah untuk pengembangan SDM itu sendiri.

Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari hasil kerja individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses serta keinginan untuk berprestasi

Oleh karena itu, sumber daya insani yang unggul dapat diberdayakan untuk merealisasikan visi dan misi semua organisasi termasuk perusahaan Perbankan Syariah. Sumber Daya Insani yang produktif, inovatif, kreatif, selalu bersemangat dan loyal dapat di katakan sumber daya insani yang memiliki keunggulan kompetitif dan sangat sulit ditiru. Sumber daya insani yang memenuhi kriteria seperti itu hanya akan dimiliki melalui penerapan konsep dan teknik manajemen Sumber Daya Insani yang tepat dan efektif.

Kinerja atau *performance* sering kali digambarkan sebagai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam

mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.⁵

Kualitas pelayanan dikatakan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.⁶

Dengan demikian kinerja menunjukkan kegiatan yang dilakukan oleh seorang karyawan demi mencapai sasaran, tujuan, visi dan misi dalam suatu organisasi dengan menggunakan strategi dan kualitas pelayanan menunjukkan pengharapan suatu organisasi atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kepercayaan nasabah juga dapat menunjukkan bahwa bank syariah mempunyai sumber daya insani yang memiliki kinerja dan mutu pelayanan yang baik.

⁵ Prof. Dr. H. M. Ma'ruf Abdullah, S. M, "Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan", *terminologi peristilahan*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo Jl. Plosokuning V No. 73 Minomartani, Ngaglik Sleman Yogyakarta, 2014), 3

⁶ Aliansyah, H. S, "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh", *Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*, Vol.1, (2014)

Tabel 1.2
Jumlah Pembiayaan dan Dana Pihak Ketiga pada
Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah
Miliar Rp

Kategori	2017	2018	2019	2020	2021	Jan 2022
Dana Pihak Ketiga	334.888	371.828	127.580	143.124	171.572	170.285
Pembiayaan, Piutang dan Salam	285.695	320.193	355.182	383.944	409.878	404.694

Sumber : Data Statistik Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tahun 2017-2022 (data diolah)

Tujuan dan fungsi perbankan syariah dalam perekonomian adalah: kemakmuran ekonomi yang meluas, tingkat kerja penuh dan tingkat pertumbuhan ekonomi yang optimum, keadilan sosial ekonomi dan distribusi pendapatan, serta kekayaan yang merata, stabilitas nilai uang, mobilisasi dan investasi tabungan yang menjamin adanya pengembalian yang adil, serta pelayanan yang efektif.⁷

Perbankan berkontribusi dalam penyediaan modal melalui penyaluran pembiayaan kepada pelaku ekonomi. Sektor perbankan akan mendorong perekonomian suatu negara karena bank sangat diperlukan untuk pembiayaan dalam pembangunan ekonomi. Sehingga bank dapat dikatakan sebagai jantung dari perekonomian suatu negara.

⁷ Setiawan, A. B, “Perbankan Syariah”, *Challange dan Oportunity untuk Pengembangan di Indonesia*, VII. Dalam Jurnal: Putra, F. (2017, Desember 12), “Ekonomi Syariah Teori dan Terapan”, *Pengaruh Perkembangan Bank Umum Syariah Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Periode 2010-2015*, (April, 2006), 4.

Bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS) merupakan bank alternatif yang diperuntukkan bagi masyarakat yang menjalankan usaha mikro kecil menengah dan menginginkan perbankan benar-benar syariah (menjalankan prinsip-prinsip syariah).⁸

Kehadiran Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) di Indonesia semakin menambah daftar nama perbankan syariah, karena Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) dalam sistem perbankan di Indonesia merupakan sebuah lembaga keuangan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atas transaksi pembiayaan yang tidak berbasis riba.

Sumber daya manusia merupakan asset berharga yang menentukan keberlangsungan pertumbuhan usaha. Bank Syariah Riyal Irsyadi selalu berusaha untuk menggali potensi setiap karyawan secara optimal baik untuk kemajuan karyawan itu sendiri maupun untuk kontribusi optimal bagi pencapaian strategi bank.

Berdasarkan hal di atas, maka penulis berkeinginan untuk meneliti lebih lanjut dari hal tersebut dan mencoba menuangkannya dalam sebuah tulisan yang berjudul **“Strategi Pengembangan Sumber Daya Insani Terhadap Kinerja dan Mutu Pelayanan di Bank Syariah”** (Studi pada Bank Syariah Riyal Irsyadi)

⁸ Harianto, "Hubungan Rentabilitas dan Likuiditas Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah di Indonesia", *Turats: Jurnal Prosiding Seminar Nasional Politeknik Negeri Lhokseumawe*, Vol. 2, No.1, (2018)

1.2 Permasalahan

1.2.1 Identifikasi Masalah

Dari Latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka masalah yang dapat diidentifikasi yaitu, antara lain : Pengembangan Sumber Daya Insani dapat mempengaruhi kinerja dan mutu pelayanan serta Perencanaan strategi apa yang akan dilakukan dimasa yang akan datang agar sumber daya insani pada perbankan syariah lebih mengimplementasikan prinsip prinsip syariah.

1.2.2 Batasan Masalah

Bermula dari uraian yang telah dipaparkan diatas, melihat wacana mengenai layanan syariah, maka penulis dalam hal ini memfokuskan penelitian hanya pada strategi pengembangan sumber daya insani terhadap kinerja serta mutu pelayanan pada Bank Syariah.

Membatasi hanya pada BPRS Riyal Irsyadi karena BPRS Riyal Irsyadi salah satu lembaga keuangan syariah tentu harus menerapkan suatu strategi untuk pengembangan sumber daya insani demi menunjang kinerja serta mutu pelayanan yang baik, sehingga penulis membatasi pada BPRS Riyal Irsyadi agar sumber daya insani yang dimiliki oleh BPRS Riyal Irsyadi semakin professional dalam menjalankan tugasnya.

1.2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan yang akan dikaji dan dibahas dalam penelitian ini sebagai adalah :

1. Bagaimana strategi pengembangan sumber daya insani pada Bank Syariah Riyal Irsyadi ?
2. Bagaimana strategi pengembangan SDI terhadap kinerja dan mutu pelayanan pada Bank Syariah Riyal Irsyadi ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dimaksud ialah:

1. Untuk mengetahui strategi yang di gunakan pada pengembangan Sumber Daya Insani terhadap peningkatan kinerja pada Bank Syariah Riyal Irsyadi
2. Untuk mengetahui strategi yang di gunakan pada pengembangan Sumber Daya Insani terhadap mutu pelayanan pada Bank Syariah Riyal Irsyadi
3. Untuk mengetahui strategi mana yang paling mempengaruhi pada pengembangan sumber daya insani terhadap peningkatan kinerja dan mutu pelayanan pada Bank Syariah Riyal Irsyadi

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini ialah:

1. Bagi penulis, penelitian ini sebagai suatu pengetahuan dan pengalaman serta sekaligus pengaplikasian ilmu pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti kuliah melalui pengkajian dalam karya ilmiah melalui beberapa metode.
2. Bagi akademis, menambah kepustakaan dibidang ilmu pengetahuan dan memberikan masukan berupa informasi di kalangan akademis sebagai dasar penelitian selanjutnya, khususnya pada mahasiswa/I Universitas Islam “45” Bekasi dalam program studi Perbankan Syariah.

1.5 Sistematika Penulisan Penelitian

Agar pembahasan ini sesuai dengan tujuannya, maka penulisan penelitian ini terbagi dalam lima bab garis besar isi sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, jadwal penelitian dan sistematika penulisan skripsi

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan tentang beberapa teori-teori yang akan diteliti, menguraikan teori-teori tentang pengertian pengetahuan nasabah,

pengertian minat konsumen, dan pengertian pengetahuan tentang *office channeling*.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang cara-cara dalam penyusunan metodologi penelitian antara lain mengenai sumber data, metode pengumpulan data, teknik pengambilan sampel, dan metode analisa data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menyajikan hasil dari penelitian yaitu berupa data-data yang telah diperoleh selama penelitian, baik berupa data primer maupun sekunder. Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari nasabah dengan kuisioner, sedangkan sekundernya diperoleh dari beberapa literature baik dari buku, jurnal, maupun internet.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya, keterbatasan penelitian dan saran-saran untuk pengembangan penelitian lebih lanjut berdasarkan hasil penelitian tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN