

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Manajemen sumber daya manusia (SDM) merupakan bidang manajemen yang tidak hanya mengelola sumber daya manusia dalam suatu perusahaan tetapi juga mempelajari hubungan manusia dan aktivitas dalam suatu perusahaan untuk membantu mencapai tujuan perusahaan dan kinerja karyawan yang baik. SDM berkaitan dengan penggunaan orang untuk melakukan tugas guna mencapai tingkat atau efektivitas yang tinggi dalam mencapai tujuan yang dikejar oleh perusahaan, karyawannya, dan masyarakat.

Sumber daya manusia dalam suatu perusahaan memegang peranan penting dan mempengaruhi kelangsungan hidup perusahaan. Meskipun adanya kemajuan teknologi, perkembangan informasi, ketersediaan modal dan sumber daya yang diperlukan, tanpa sumber daya manusia yang berkualitas maka perusahaan akan sulit mencapai tujuannya. Oleh karena itu, perusahaan harus mempertimbangkan faktor-faktor apa saja yang diperlukan untuk mengembangkan perusahaannya, dan salah satunya adalah mempertimbangkan sumber daya manusia sesuai dengan kompetensinya.

Kompetensi merupakan landasan seseorang melaksanakan suatu pekerjaan dengan keterampilan, pengetahuan, dan sikapnya. Menurut Hutapea dan Thoha, indikator yang paling penting adalah pengetahuan, kemampuan dan sikap.

Bank syariah memerlukan dukungan sumber daya lain agar dapat berfungsi secara efektif. Salah satu yang terpenting adalah sumber daya manusia (SDM), yaitu satu-satunya sumber daya yang mempunyai keterampilan dan pengetahuan untuk mempengaruhi pembangunan dan pengelolaan guna mendukung pencapaian tujuan tertentu. Dengan pengembangan dan pengelolaan yang baik, dapat memenuhi dan menyelesaikan kebutuhan kerja saat ini dan masa depan.

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang fungsi utamanya menghimpun dana masyarakat, menyalurkannya kepada masyarakat, dan memberikan jasa-jasa lain. Penghimpunan dana adalah tindakan membeli uang dari masyarakat. Proses ini disebut juga dengan *funding*. Ada berbagai cara yang digunakan bank dalam menghimpun dana masyarakat, yaitu dari tabungan, giro maupun deposito.<sup>1</sup>

Kegiatan menghimpun dana masyarakat di perbankan syariah dan konvensional produknya sama, seperti giro (*demand deposit*), tabungan (*saving deposit*), deposito (*time deposit*). Namun, perbedaan dapat dilihat pada sistemnya. Jika, perbankan konvensional memakai sistem bunga, itu tidak berlaku di perbankan syariah. Sebab, di perbankan syariah menggunakan sistem bagi hasil. Salah satu perbankan syariah di Indonesia yang menawarkan produk tabungan, deposito dan giro adalah Bank Syariah Indonesia.

Bank Syariah Indonesia adalah salah satu bank syariah di Indonesia yang terbentuk dari hasil merger 3 bank syariah BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri

---

<sup>1</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana Prenada Group, 2008), hlm. 33.

(BSM), Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS) dan Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS). BSI memiliki 1.112 kantor cabang maupun kantor cabang pembantu di seluruh Indonesia.<sup>2</sup> Bank Syariah Indonesia (BSI) yang beroperasi di wilayah Pare hanya ada 2, yaitu BSI KCP Kediri Pare Supratman dan BSI KCP Kediri Pare Lawu. Peneliti melakukan komparasi antara kedua lembaga tersebut, berikut adalah hasil komparasi dari BSI KCP Kediri Pare Supratman dan BSI KCP Kediri Pare Lawu :

**Tabel 1. 1**

**Perbandingan BSI KCP Kediri Pare Supratman dan BSI KCP Kediri Pare Lawu**

No.	Perbandingan	BSI KCP Kediri Pare Supratman	BSI KCP Kediri Pare Lawu
1.	Lokasi	a. Jl. WR Supratman No. 11 b. Lokasi yang sangat strategis, mudah dijangkau atau ditemui karena berada di lingkup pasar dan pusat pertokoan dan dekat dengan Samsat Kabupaten Kediri.	a. Jl. Lawu No. 6A b. Lokasi kurang strategis karena berada di samping lampu lalu lintas.
2.	Jam Operasional	Senin-Kamis: 08.00 - 15.00 WIB	Senin-Kamis: 08.00 - 15.00 WIB

<sup>2</sup> Bank Syariah Indonesia, Diakses dari <https://www.bankbsi.co.id> Diakses pada tanggal 13 Januari 2024 Pukul 09.57 WIB.

		Jumat: 07.30 - 15.30 WIB Sabtu dan Minggu: Tutup	Jumat: 07.30 - 15.30 WIB Sabtu dan Minggu: Tutup
3.	Fasilitas	a. Tempat ruang tunggu yang nyaman dan cukup luas dilengkapi dengan tempat duduk, AC dan TV b. Meja yang digunakan untuk mengisi slip transaksi c. Tempat parkir yang cukup luas	a. Tempat ruang tunggu yang nyaman dan cukup luas dilengkapi dengan tempat duduk, AC dan TV b. Tempat atau meja yang digunakan untuk mengisi slip transaksi c. Tempat parkir yang sempit
4.	Promosi	Website, Brosur, sosial media (Instagram, Facebook, dan WhatsApp), mulut ke mulut, sosialisasi di lembaga, instansi dan sekolah, <i>event</i>	Website, Brosur, sosial media (Instagram, Facebook, dan WhatsApp), mulut ke mulut, sosialisasi di instansi dan sekolah
5.	Fasilitas Jemput Bola	Terdapat fasilitas jemput bola, dimana ada 7 <i>Account Officer</i> (AO) yang berguna sebagai strategi untuk meningkatkan pelayanan dan memudahkan nasabah dalam membayar angsuran	Terdapat fasilitas jemput bola, dimana ada 5 <i>Account Officer</i> (AO) yang berguna sebagai strategi untuk meningkatkan pelayanan dan memudahkan nasabah dalam membayar angsuran
6.	Jumlah Karyawan	Ada 17 karyawan	Ada 13 karyawan

Sumber data: Observasi pada masing-masing objek

Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat diketahui, persamaan dari kedua tempat tersebut adalah memiliki jam operasional yang sama dan beberapa fasilitas seperti ruang tunggu dilengkapi tv dan ac, serta meja yang digunakan untuk mengisi slip transaksi. Tetapi, diantara kedua objek tersebut memiliki beberapa perbedaan yaitu mulai dari lokasi sampai jumlah karyawan. BSI KCP Kediri Pare Supratman memiliki lokasi yang strategis, memiliki tempat parkir yang luas, memiliki 17 karyawan dan memiliki 7 *Account Officer* (AO) yang siap melaksanakan fasilitas jemput bola.

Meskipun kedua bank tersebut merupakan kantor cabang pembantu BSI. Tetapi keduanya memiliki jumlah pendapatan *funding* yang berbeda. Berikut ini adalah tabel pendapatan *funding* BSI KCP Kediri Pare Lawu dan Kediri Pare Supratman dalam menghimpun dana:

**Tabel 1. 2**  
**Funding Tahun 2021-2023 BSI KCP Kediri Pare Lawu**  
**(Dalam Rupiah)**

No.	Produk	Tahun		
		2021	2022	2023
1.	Tabungan	34.542.248.631	36.800.192.487	40.724.881.830
2.	Deposito	12.559.918.472	14.784.062.100	15.226.019.450
3.	Giro	25.352.871.500	27.674.079.843	31.668.325.000

Sumber data: Laporan Keuangan BSI KCP Kediri Pare Lawu

Berdasarkan tabel 1.3 dapat dilihat bahwa, pendapatan funding di BSI KCP Kediri Pare Lawu mengalami kenaikan pada produk tabungan, deposito dan giro dari tahun 2021-2023.

**Tabel 1. 3**  
**Funding Tahun 2021-2023 BSI KCP Kediri Pare Supratman**  
**(Dalam Rupiah)**

No.	Produk	Tahun		
		2021	2022	2023
1.	Tabungan	49.879.323.554	53.281.608.958	52.894.383.126
2.	Deposito	19.020.644.589	16.850.756.921	17.157.276.582
3.	Giro	35.214.836.151	33.997.110.080	36.267.926.783

Sumber data: Laporan Keuangan BSI KCP Kediri Pare Supratman

Dapat dilihat pada tabel 1.4, pendapatan funding pada produk tabungan, deposito dan giro di BSI KCP Kediri Pare Supratman dari tahun 2021-2023 mengalami fluktuasi, karena pendapatan ketiga produk funding tersebut ada yang naik dan ada yang turun. Hal ini lah yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di BSI KCP Kediri Pare Supratman.

Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam terkait **“Analisis Kompetensi Kerja Dalam Menghimpun Dana Tabungan (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri Pare Supratman)”**

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka fokus penelitian, yaitu :

1. Bagaimana kompetensi kerja di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri Pare Supratman ?
2. Bagaimana kompetensi kerja dalam menghimpun dana tabungan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri Pare Supratman ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka tujuan yang ingin peneliti capai dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kompetensi kerja karyawan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri Pare Supratman.
2. Untuk mengetahui kompetensi kerja dalam menghimpun dana tabungan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri Pare Supratman.

## **D. Manfaat Penelitian**

Peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat dimanfaatkan pihak-pihak yang berkepentingan. Penelitian ini bermanfaat untuk :

1. Bagi Peneliti

Kajian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan tentang kompetensi kerja pegawai bank khususnya dalam menghimpun uang masyarakat. Peneliti juga dapat memanfaatkan ilmu yang diperoleh selama

berada di Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.

## 2. Bagi Akademisi

Hasil tinjauan pustaka ini akan dipublikasikan pada literatur yang dapat digunakan sebagai bahan referensi dan pengembangan penelitian selanjutnya yang mempunyai permasalahan serupa.

## 3. Bagi Bank

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengetahui kompetensi kerja pegawai bank dalam kegiatan menghimpun dana. Oleh karena itu, diharapkan dapat menjadi pedoman bagi pemimpin masa depan dalam mengevaluasi kompetensi karyawannya.

## **E. Telaah Pustaka**

Berikut Telaah Pustaka yang digunakan penulis :

1. Skripsi yang ditulis oleh Melina Yunia Fendy, Mahasiswi IAIN Kediri (2022), dengan judul “Peran Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Lembaga Amil Zakat Sahabat Mustahiq Sejahtera Kediri”

Penelitian menyimpulkan bahwa budaya manajemen LAZ Sahabat Mustahiq Sejahtera Kediri memberikan kontribusi terhadap peningkatan kinerja karyawan dan budaya tersebut berdampak pada motivasi dan motivasi karyawan untuk mencapai pekerjaan yang baik.

Penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti adalah sama-sama membahas tentang kinerja karyawan dan menggunakan metode penelitian kualitatif.

Perbedaannya terletak pada objek pada penelitian. Jika penelitian tersebut dilakukan di LAZ Sahabat Mustahiq Sejahtera Kediri, penelitian ini dilakukan di BSI KCP Kediri Pare Supratman.

2. Skripsi dengan judul “Peran Budaya Kerja Islami Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Kasus BMT UGT Nusantara Cabang Mojo Kediri)” yang ditulis oleh M. Hasan Al Basyari, Mahasiswa IAIN KEDIRI (2023)

Peneliti menyimpulkan bahwa peran budaya kerja Islami dalam meningkatkan kinerja pegawai di BMT UGT Nusantara cabang Mojo Kediri dilakukan dengan menggunakan sikap *Fathonah*, *Amanah*, *Istiqomah*, *Shiddiq* dan *Tabligh*. Jika diterapkan dengan benar, fitur ini akan menguntungkan karyawan dan bisnis.

Persamaannya adalah sama-sama membahas tentang kinerja karyawan dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan, perbedaan adalah penelitian tersebut dilakukan di LAZ Sahabat Mustahiq Sejahtera Kediri, penelitian ini dilakukan di BSI KCP Kediri Pare Supratman. Selain itu, penelitian tersebut membahas mengenai peran budaya kerja Islami, tetapi penelitian ini membahas mengenai kompetensi kerja.

3. Penelitian skripsi dari mahasiswi IAIN KEDIRI atas nama Wenny Setyarini (2023), dengan judul “Peran Komunikasi Efektif *Customer Service* Dalam

Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus di PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang)”

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menunjukkan peran komunikasi yang efektif dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi efektif yang terjalin melalui layanan pelanggan PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang memberikan dampak positif, termasuk membangun hubungan baik dengan pelanggan. berdampak positif terhadap peningkatan pelayanan. Jumlah nasabah bank.

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang peneliti teliti adalah memiliki subjek yang sama yaitu tentang sumber daya manusia (SDM). Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian peneliti adalah pada fokus yang diteliti dimana penelitian ini berfokus pada peran komunikasi efektif *Customer Service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah di PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang. Sedangkan, yang peneliti teliti fokus pada kompetensi kerja dalam menghimpun dana tabungan di BSI KCP Kediri Pare Supratman.

4. Penelitian skripsi yang ditulis oleh Arihnatul Faizah (2022), Mahasiswi IAIN KEDIRI, dengan judul “Efektivitas Metode Feedback 360 Derajat Dalam Mempertahankan Kinerja Karyawan Perspektif Manajemen Syariah (Studi Kasus di BMT UGT Nusantara Kediri)”

Fokus penelitian ini adalah untuk menunjukkan efektivitas sistem umpan balik 360 derajat dalam menjaga kinerja karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan metode umpan balik 360 derajat

meningkatkan kinerja pegawai BMT UGT Nusantara Kediri. Hal ini tercermin dalam status dan tanggung jawab pekerjaan karyawan.

Penelitian tersebut dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti memiliki persamaan pada permasalahan yang diangkat yaitu tentang kinerja karyawan.

Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian peneliti adalah pada fokus yang diteliti dimana penelitian ini berfokus pada metode feedback 360 derajat di BMT UGT Nusantara Kediri. Sedangkan, yang peneliti teliti fokus pada kompetensi kerja dalam menghimpun dana tabungan di BSI KCP Kediri Pare Supratman.

5. Skripsi dengan judul “Peranan Etiket Pelayanan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Studi Kasus BMT Lantasil Pesantren Kota Kediri)” yang ditulis oleh Rani Septiana Mahasiswi IAIN KEDIRI (2022)

Dari hasil penelitian diketahui bahwa kinerja metode kerja yang ditawarkan BMT Lantasil berpengaruh positif terhadap pertumbuhan anggota, bertambahnya jumlah anggota setiap tahunnya. Selain itu juga dapat menambah aset perusahaan.

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti adalah memiliki subjek yang sama yaitu tentang sumber daya manusia (SDM).

Perbedaannya adalah pada fokus yang diteliti dimana penelitian tersebut berfokus pada peranan etiket pelayanan *Customer Service* dalam

meningkatkan loyalitas anggota di BMT Lantahir Pesantren Kota Kediri.  
Sedangkan, yang peneliti teliti fokus pada kompetensi kerja dalam  
menghimpun dana tabungan di BSI KCP Kediri Pare Supratman.