

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan sebuah Negara dengan jumlah penduduk yang cukup banyak. Hal ini membuat sistem perekonomian berkembang dengan pesat, dan menjadikan Indonesia sebagai pangsa pasar yang potensial dalam perkembangan di bidang lembaga keuangan. Salah satu lembaga keuangan yang terus menunjukkan perkembangannya adalah dunia perbankan, termasuk pula didalamnya yaitu perbankan syariah yang semakin menunjukkan keunggulannya, serta mampu berdiri sejajar dengan bank konvensional.

Menurut UU No 7 tahun 1992 bab 1 pasal 1 ayat 2, “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.”¹ Bank adalah suatu lembaga intermediasi keuangan umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan promes atau yang dikenal sebagai banknote. Bank syariah adalah institusi keuangan yang berbasis syariah islam. Sehingga bank syariah dapat didefinisikan sebagai bank dengan pola

¹ *Undang-undang republik indonesia nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan*

bagi hasil yang merupakan landasan utama dalam segala operasinya, baik dalam produk pendanaan, pembiayaan, maupun dalam produk lainnya.² Bank Muamalat Indonesia merupakan bank Islam pertama yang didirikan di Negara Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi'us Tsani 1412 H.³ Seiring perjalanan dan perkembangan yang dilalui oleh Bank Muamalat Indonesia, mulailah bermunculan bank-bank maupun lembaga keuangan lain yang berlandaskan syariah Islam. Hal tersebut dapat dikatakan sebagai perkembangan yang signifikan, karena banyaknya lembaga keuangan syariah ini turut membantu masyarakat dalam bidang perekonomian.

Persaingan antar bank di Indonesia semakin ketat. Ini ditunjukkan dengan munculnya banyak bank, baik bank konvensional maupun syariah dengan berbagai strategi keunggulan guna memenangkan persaingan, dan menarik nasabah. Keunggulan suatu jasa tergantung pada keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut. Dunia perbankan Indonesia saat ini diwarnai dengan persaingan yang semakin ketat. Perjuangan untuk menciptakan bisnis yang berulang dengan nasabah yang sudah ada ditangan menempati titik sentral dalam upaya bank untuk tetap unggul dalam persaingan jangka panjang.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, perusahaan adalah kegiatan (pekerjaan dan sebagainya) yang diselenggarakan dengan

2.

² Acsarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012), hal.

³ <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> diakses 9 September 2018.

peralatan atau dengan cara teratur dengan tujuan mencari keuntungan (dengan menghasilkan sesuatu, mengolah atau membuat barang-barang, berdagang, memberikan jasa, dan sebagainya).⁴ Perusahaan merupakan unit usaha atau suatu organisasi yang menyediakan barang atau jasa dengan tujuan mencari keuntungan yang diririkan dan diterima oleh masyarakat. Bank merupakan salah satu dari bentuk perusahaan, seperti halnya PT. Bank Muamalat Indonesia, merupakan salah satu perusahaan yang berjenis perseroan terbatas, yang bergerak dibidang jasa, khususnya keuangan.

Teknologi informasi merupakan suatu gambaran dari strategi persaingan perusahaan untuk mampu berkompetisi melalui perubahan struktur industri.⁵ Teknologi informasi adalah suatu bagian dari strategi perusahaan karena berkaitan dengan fungsi perencanaan dan pengendalian manajemen organisasi perusahaan. Teknologi informasi bisa membantu perusahaan dalam menciptakan produk maupun jasa yang mampu bersaing dengan perusahaan lain, dan juga menciptakan produk yang berbeda dengan pesaingnya. Teknologi informasi adalah sebuah strategi bersaing perusahaan, aplikasi teknologi informasi merupakan suatu perwujudan dari rencana strategi yang ditetapkan yaitu perencanaan serta pengendalian strategi.

Teknologi informasi telah menjadi fasilitator utama bagi kegiatan-kegiatan bisnis, memberikan andil besar terhadap perubahan perubahan

⁴ <https://kbbi.kemdikbud.go.id> pada 23 November 2018.

⁵ Eti Rochaeti, *Sistem Informasi Manajemen*, (Jakarta: Mitra Wacana Media 2017), hal. 29.

yang mendasar pada struktur, operasi, dan manajemen organisasi. Tidak dipungkiri bahwa dewasa ini teknologi informasi merupakan salah satu senjata persaingan guna meningkatkan efisiensi aktifitas operasional perusahaan. Fenomena ini hampir dapat ditemui dalam setiap perusahaan dimana kriteria masyarakat saat ini ialah perusahaan yang memiliki perangkat teknologi informasi yang memadai dalam berbagai aktifitas operasional perusahaan, karena penilaian masyarakat tentang perusahaan yang bagus ialah jika perusahaan mampu menyediakan produk/jasa menggunakan teknologi informasi, setidaknya teknologi informasi yang berguna bagi dunia bisnis bisa menyajikan aktivitas secara lebih cepat dan memiliki nilai tambah, sehingga dunia bisnis akan menghasilkan output yang memiliki daya jual (*sellabel*) yang tinggi. Selain itu teknologi informasi digunakan untuk mempertahankan posisi kompetitif dalam menghadapi era *financial technology* yang berkembang saat ini, seperti penggunaan *M-Direct* di Bank Muamalat, aplikasi ini adalah aplikasi yang dikhususkan untuk karyawan serta dapat membantu kinerja karyawan, aplikasi ini dilengkapi beberapa fitur yaitu *Activity* terdiri dari (*Input activity, closing activity dan unplanned activity*) *E-Catalog* yang terdiri dari (*news, learning, digital flyers*), *KPI* yang berisi (*My KPI, leave*), *Report* yang berisi (*Potential by Product, Activity*), dengan adanya *M-Direct* juga dapat mengurangi penggunaan kertas, dapat melihat penilaian kinerja dari masing masing karyawan, serta digunakan untuk izin dalam presensi kehadiran.

Pengembangan sumber daya manusia merupakan sebuah cara yang efektif untuk menghadapi tantangan-tantangan, termasuk ketertinggalan sumber daya manusia serta keragaman sumber daya manusia yang ada dalam organisasi, perubahan teknik kegiatan yang disepakati dan perputaran sumber daya manusia.⁶ Organisasi yang berkualitas selalu berupaya menciptakan peningkatan pengetahuan, ketrampilan, dan kemampuan pegawai atau meningkatkan jenjang karir yang sesuai dengan kapasitas, kualitas dan dedikasi pegawai demi kontribusi dan prestasi kerja yang prima.⁷ Efisien maupun efektifitas organisasi atau perusahaan bergantung pada baik buruknya pengembangan sumber daya manusia/anggota perusahaan itu sendiri, ini dapat diartikan bahwa sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan secara proporsional harus diberikan pelatihan dan pendidikan yang baik dan sesempurna mungkin. Mengembangkan pengetahuan para pegawai artinya meningkatkan kemampuan mereka untuk lebih mengenal dan memahami seluk beluk pelaksanaan pekerjaan lebih mendalam, atau dengan memahami perkembangan perusahaan serta sasaran yang akan dicapai perusahaan. Sumber daya manusia yang dibutuhkan perusahaan lebih cenderung kumpulan orang-orang yang selalu mempunyai pemikiran kritis dan kreatif dalam memecahkan masalah yang ada pada perusahaan. Karakteristik aset manusia yang bernilai adalah staf yang secara

⁶ M. Kadarisman, Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia, (Jakarta: Rajawali Pers 2013) Cet.2, hal. 6.

⁷ Ibid, hal. 9.

konsisten memecahkan masalah manajemen dan menunjukkan kesempatan perbaikan. Dalam strategi persaingan perusahaan yang juga merupakan strategi jangka panjang sangatlah penting manajemen dengan para pekerja sebagai penentu untuk meraih keuntungan dan mewujudkan pertumbuhan. Pengembangan Sumber daya manusia harus tergambar dengan jelas segala bentuk dan jenis langkah yang harus diambil pada tingkat manajemen operasional berdasarkan filsafat dan strategi dasar yang menyangkut manajemen sumberdaya manusia serta telah ditetapkan pada manajemen yang lebih tinggi, guna memenangkan persaingan perusahaan.

Strategi persaingan perusahaan merupakan cara dari suatu perusahaan untuk menentukan sasaran jangka panjang sehingga dapat bersaing dengan perusahaan lain dan memenangkan persaingan tersebut. Dalam menentukan sasaran jangka panjang bisa dilakukan dengan berbagai cara, seperti melihat perolehan keuntungan, tingkat produktivitas, posisi kompetitif, pengembangan sumberdaya manusia, pemeliharaan hubungan industrial, keunggulan teknologi, serta tanggung jawab sosial perusahaan.⁸ Sasaran jangka panjang ditetapkan oleh perusahaan bertujuan sebagai kriteria untuk mengukur apakah perusahaan tersebut berhasil atau tidaknya dalam menerapkan strategi guna mencapai tujuan akhir.

Bank Muamalat mempunyai visi yaitu menjadi Bank Syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar di Indonesia dengan eksistensi yang diakui ditingkat regional, Bank Muamalat adalah bank syariah terbaik yang

⁸ Sondang, P Siagian, *Manajemen Strategik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara 2012), hal. 129.

mendapatkan berbagai macam penghargaan dibidang perbankan. Maka Bank Muamalat harus menjaga kualitas dalam berbagai hal. Bank Muamalat Kediri adalah salah satu cabang yang didirikan oleh Bank Muamalat Indonesia pada tahun 2004, yaitu di tanggal 15 bulan Maret. Kabupaten Kediri merupakan pusat kota karesidenan yang terdiri dari Trenggalek, Tulungagung, Blitar, Nganjuk, Madiun dan Kediri itu sendiri. Selain itu, Kediri memiliki potensi yang sangat besar untuk didirikannya bank syariah diantara kota/kabupaten se karesidenan tersebut. hal ini dipertimbangkan dari mayoritas penduduk Kediri beragama Islam dengan jumlah penduduk yang terbilang cukup banyak, yaitu pada tahun 2003 yang mencapai 240.979 jiwa. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri merupakan cabang utama dari Bank Muamalat se karesidenan Kediri, yang membawahi Bank Muamalat kantor cabang pembantu di kota/kabupaten se karesidenan Kediri. Dibandingkan dengan kantor cabang pembantu, Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri ini merupakan cabang yang paling berpengaruh, dan juga merupakan kantor cabang Bank Muamalat yang pertama kali didirikan se karesidenan kediri.

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri melakukan banyak inovasi antara lain adalah dalam hal penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan nasabah, dimana teknologi informasi yang digunakan pada Bank Muamalat saat ini cukup unggul, kemudahan dalam penggunaan teknologi informasi yang disediakan Bank Muamalat dapat dinikmati oleh para nasabah serta karyawan Bank Muamalat sendiri,

teknologi informasi yang diterapkan tidak kalah dari bank-bank terkemuka bahkan sanggup bersaing, baik berupa layanan *mobile banking*, maupun *internet banking*, serta layanan teknologi informasi yang digunakan oleh para karyawan dan layanan lainnya.

Selain itu guna memenangkan persaingan perusahaan, PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri juga menerapkan pengembangan sumber daya manusia yang baik, pengembangan sumber daya manusia yang baik ini berfungsi untuk memperbaiki kinerja perusahaan, memberikan pelayanan yang baik bagi nasabah, sehingga nasabah nyaman dan mempercayakan dananya pada Bank Muamalat.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut diatas maka peneliti terdorong untuk melakukan sebuah penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi dan Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Strategi Persaingan Perusahaan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri”**.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah penggunaan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap strategi persaingan perusahaan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri?
2. Apakah pengembangan sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap strategi persaingan perusahaan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri?

3. Apakah secara bersama-sama penggunaan teknologi informasi dan pengembangan sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap strategi persaingan perusahaan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap strategi persaingan perusahaan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri.
2. Untuk menguji pengaruh pengembangan sumber daya manusia terhadap strategi persaingan perusahaan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri.
3. Untuk menguji pengaruh penggunaan teknologi informasi dan pengembangan sumber daya manusia secara bersama-sama terhadap strategi persaingan perusahaan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan secara teoretis

Dari penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan sekaligus mengetahui secara langsung penerapan teori ke praktik dalam perbankan syariah berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi dan pengembangan sumber daya manusia terhadap strategi persaingan perusahaan, khususnya pada PT. Bank Muamalat

Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri. Dan umumnya pada lembaga keuangan lain baik syariah maupun konvensional.

2. Kegunaan secara praktis

a. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan dalam mengembangkan kajian-kajian dalam analisis variabel-variabel penelitian selanjutnya.

b. Bagi Lembaga

Penelitian ini diharapkan menjadi pertimbangan dan mampu memberikan tambahan pengetahuan mengenai seberapa besar pengaruh dari faktor-faktor seperti penggunaan teknologi informasi dan pengembangan sumber daya manusia terhadap strategi persaingan perusahaan. Yang pada akhirnya mampu memberikan informasi tentang peningkatan kualitas bank syariah dalam strategi persaingan perusahaan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta menjadi referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya tentang penggunaan teknologi informasi dan pengembangan sumber daya manusia terhadap strategi persaingan perusahaan. Dan menguji pengetahuan yang telah diperoleh ketika kuliah untuk diaplikasikan dalam menyusun penelitian dan mengolah data yang ada untuk mencapai hasil yang diharapkan.

E. Ruang Lingkup Dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Objek penelitian ini adalah seluruh karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri.
- b. Penelitian ini mengkaji tentang penggunaan teknologi informasi, pengembangan sumber daya manusia, dan strategi persaingan perusahaan. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah penggunaan teknologi informasi (X1), pengembangan sumber daya manusia (X2), dan variabel terikat dalam penelitian ini adalah strategi persaingan perusahaan (Y).

2. Keterbatasan Penelitian

Adapun keterbatasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini hanya dibatasi pada penggunaan teknologi informasi, dan pengembangan sumber daya manusia yang mempengaruhi strategi persaingan perusahaan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri.
- b. Karena keterbatasan waktu dan biaya dalam penelitian ini maka, peneliti mengambil sampel karyawan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri.
- c. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner.

F. Penegasan Istilah

Dalam karya ilmiah ini peneliti memberi penegasan istilah dari judul yang peneliti angkat dengan tujuan agar tidak terjadi kerancuan atau ketidak samaan pemahaman dalam membaca skripsi ini, yaitu:

1. Definisi Konseptual

Definisi konseptual merupakan penegasan istilah yang bersumber dari kamus atau bahan kajian literatur yang relevan dengan penelitian.

Penegasan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Strategi Bersaing adalah mengembangkan rencana mengenai bagaimana bisnis akan bersaing, apa yang seharusnya menjadi tujuannya dan kebijakan apa yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut.⁹
- b. Teknologi Informasi adalah sebutan lain dari teknologi komputer, yang dikhususkan untuk pengolahan data menjadi informasi yang bermanfaat bagi sebuah perusahaan.¹⁰
- c. Pengembangan Sumber Daya Manusia adalah sebuah cara yang efektif untuk menghadapi tantangan-tantangan, termasuk ketertinggalan sumber daya manusia serta keragaman sumber daya manusia yang ada dalam organisasi, perubahan teknik kegiatan yang disepakati dan perputaran sumber daya manusia.¹¹

⁹ Michael E. Porter, *Strategi Bersaing (competitive strategy)*, (Tangerang: Kharisma Publishing Group 2007), hal. 35.

¹⁰ Rochaeti, *Sistem. . .*, hal. 47.

¹¹ M. Kadarisman, *Manajemen. . .*, hal 6.

2. Definisi Operasional

Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah untuk meneliti dan mengkaji apakah dengan adanya penggunaan teknologi informasi, dan pengembangan sumber daya manusia berpengaruh terhadap strategi persaingan perusahaan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri.

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Dalam penulisan penelitian ini, sistematika penulisan skripsi disajikan dalam 6 (enam) bab, dan setiap babnya terdapat sub bab sebagai perincian dari bab-bab tersebut, sehingga sistematika pembahasan sebagai berikut:

- BAB I** Pendahuluan, terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah
- BAB II** Landasan Teori, membahas tentang penjabaran dasar teori yang digunakan untuk penelitian, adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah seperti Teknologi Informasi, Sumber Daya Manusia dan Strategi Bersaing. Penelitian terdahulu sebagai pembanding dalam penelitian ini, kerangka berfikir penelitian dan hipotesis penelitian dibagian akhir bab.
- BAB III** Metode Penelitian, terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber

data, variabel dan skala pengukuran, teknik pengumpulan data dan instrument penelitian serta analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian, terdiri dari deskripsi data dan pengujian hipotesis serta temuan penelitian.

BAB V Pembahasan, terdiri dari jawaban hipotesis yang diteliti, jumlah dari pembahasan ini sama dengan jumlah hipotesis yang diteliti.

BAB VI Penutup, dalam bab ini dikemukakan kesimpulan dari hasil pembahasan, implikasi penelitian dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan.