

# **BAB I**

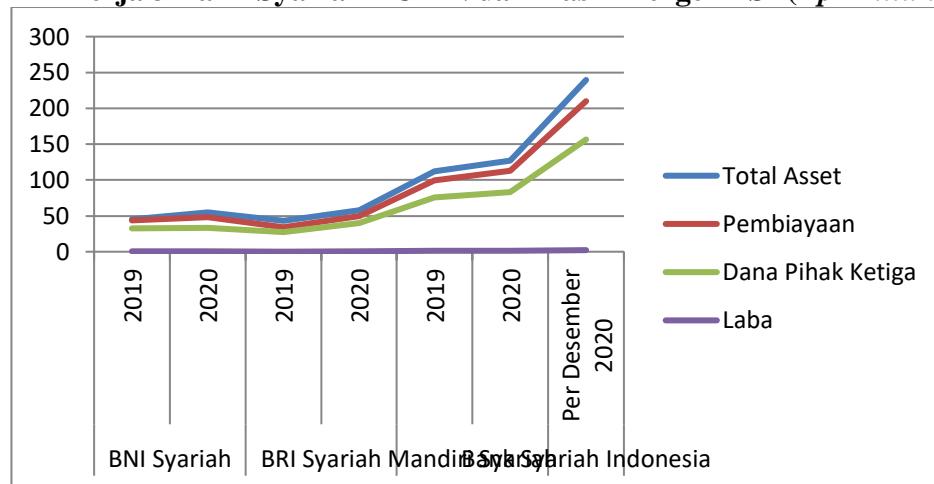
## **PENDAHULUAN**

### **A. Konteks Penelitian**

Pada Bank Syariah Indonesia Karyawan bukan disebut sebagai Sumber Daya Manusia melainkan disebut sebagai Sumber Daya Insani. Bank syariah Indonesia merupakan lembaga keuangan yang orientasi bisnisnya bersifat spiritual, tidak lepas dari norma agama dan nilai-nilai agama. Dibutuhkan sebuah konsep tersendiri yang bisa mengatur keberadaan sumber daya insani di bank syariah, yang memiliki unsur dunia dan akhirat. Lembaga ini sama dengan lembaga lainnya yaitu lembaga ini tidak bisa maju dan berkembang jika sumber daya insaninya tidak memiliki kinerja yang mumpuni dan kelayaitasan terhadap pemimpin ataupun lembaga yang didudukinya. Karena berkembangnya suatu perusahaan sudah pasti akan menjadi kebanggaan tersendiri bagi semua pihak yang ada didalamnya baik atasan maupun bawahan.

Pencapaian tingkat loyalitas kerja yang tinggi adalah salah satu faktor yang membantu Bank Syariah Indonesia untuk mencapai tujuan mereka, serta dianggap sebagai prasyarat bagi banyak organisasi modern.

**Grafik 1.1**  
**Kinerja 3 Bank Syariah BUMN dan Hasil Merger BSI (Rp Triliun)**



Sumber : Paparan PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. Bisnis Indonesia, 2 Februari 2021.

Grafik diatas menunjukkan bahwa kinerja dari ke-3 Bank Syariah dilihat dari perkembangan dari tahun per tahun semakin meningkat, hal ini juga terlihat merger menunjukkan laba sebesar 2,19 T. Terlihat dari masing-masing bank, Bank Syariah Mandiri memiliki total asset, pembiayaan, dana pihak ketiga dan laba yang paling tinggi dibandingkan dari BNI Syariah dan BRI Syariah. Hasil yang bagus ini tidak terlepas dari Sumber Daya Insani yang dimiliki oleh Bank Syariah Mandiri. Perbankan yang memiliki karyawan dengan tingkat loyalitas yang tinggi adalah bank yang efektif, dengan demikian perusahaan (bank) dapat mencapai tujuan yang diinginkan, keuntungan yang signifikan, dan kinerja yang tinggi. Hal ini merupakan tambahan keunggulan kompetitif bank sebagai hasil dari mempertahankan staff yang berkualitas dalam bidang perbankan. Dengan demikian Bank Syariah Indonesia juga tidak ingin mengalami kemunduran dengan menyusutnya sumber daya insani atau karyawan, yang pada akhirnya akan berdampak pada tujuan Bank Syariah Indonesia itu sendiri.

Oleh sebab itu perusahaan haruslah mempunyai strategi bagaimana caranya agar terbentuk suatu karyawan /bawahan yang selalu melaksanakan tugas dengan baik, tanggung jawab atas apa yang dikerjakan, selalu menerima perintah seorang pemimpin, hingga akhirnya memiliki loyalitas tinggi terhadap perusahaan, sehingga terciptalah Bank Syariah Indonesia yang maju dan berkembang. Sumber daya insani merupakan hal penting dalam suatu organisasi perusahaan, sehingga perlu usaha untuk mengelola secara profesional supaya terwujud suatu keseimbangan antara kebutuhan karyawan dan kemampuan organisasi perusahaan. Dalam pengelolaan Sumber Daya Insani tersebut dibutuhkan adanya strategi pemimpin atau strategi dari perusahaan agar bisa tercapai tujuan yang diinginkan. Strategi adalah ilmu yang mempelajari perencanaan dan pengarahan operasi militer berskala besar dan menggerakkan pasukan pada posisi yang paling menguntungkan sebelum pertempuran sebenarnya dengan musuh untuk mendapat kemenangan. Dengan demikian istilah “strategi” dirumuskan sebagai suatu tujuan yang ingin dicapai, upaya untuk mengkomunikasikan apa saja yang akan dikerjakan, oleh siapa yang akan mengerjakannya, bagaimana cara mengerjakan, serta kepada siapa saja hal-hal tersebut pula dikomunikasikan dan juga perlu dipahami kinerja tersebut perlu dinilai.<sup>2</sup>

Loyalitas sumber daya insani merupakan aset perusahaan yang bisa memberikan keuntungan timbal balik (*simbiosis mutualisme*.) Loyalitas

---

<sup>2</sup> Sofjan asauri, *Strategic Management*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2016), h.3

Secara umum dapat diartikan sebagai kesetiaan dan pengabdian serta kepercayaan yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain serta lembaganya. Sedangkan menurut kamus bahasa Indonesia loyalitas yaitu kesetiaan, ketaatan dan kepatuhan.<sup>3</sup> Hubungan yang saling percaya antara perusahaan dengan karyawan atau pegawai ini perlu dan harus dikembangkan, serta dibuktikan oleh masing-masing pihak. Sehingga, tidak hanya perusahaan yang mendapat keuntungan dari loyalitas karyawan tapi karyawanpun harus mendapatkan keuntungan yang sama pula. Karyawan yang loyal meyakini bahwa pekerjaan pada perusahaan saat ini merupakan pilihan terbaik. Karyawan yang loyal tidak hanya berencana untuk tetap dalam perusahaan, juga tidak aktif mencari pekerjaan di perusahaan lain, serta tidak responsif terhadap penawaran pekerjaan dari perusahaan lain. Loyalitas kerja berarti karyawan bersedia untuk bekerja di perusahaan saat ini, ia mencoba yang terbaik untuk keberhasilan perusahaan. Karyawan yang loyal memutuskan untuk tidak meninggalkan perusahaan. Karyawan dalam hal ini merupakan sumber daya insani diperlakukan sebagai *Human Capital* sehingga nantinya sumber daya insani dapat memberikan nilai tambahan (*added value*) sebagai tolak ukur keberhasilan bisnis. Kemampuan ini sumber daya manusia merupakan *Competitive advantage* dari perusahaan. Dengan menganggap karyawan sebagai bagian yang tak terpisahkan dan bagian penting dari perusahaan, maka akan berimplikasi pada loyalitas karyawan

---

<sup>3</sup> Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka 2004) h.

itu sendiri terhadap perusahaan. Dengan adanya kebersamaan antara sesama anggota dengan pemimpin akan bisa saling membantu sehingga dapat menutupi kekurangan satu sama lain. Karyawan yang sudah puas dengan perusahaan cenderung bertahan di perusahaan. Hal ini diperkuat dengan pendapat Aydogdu & Asikgil bahwa karyawan yang puas dengan perusahaan akan menetap di perusahaan lebih lama. Seorang karyawan yang loyal akan mengorbankan banyak hal dahulu untuk membuktikan kemampuannya, loyalitas akan muncul bila *needs* yang dibutuhkan oleh *person* telah dipenuhi oleh sistem yang bersangkutan. Bank syariah sebagai lembaga perantara keuangan atau disebut *financial intermediary* yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariah Islam memiliki pertumbuhan yang cukup pesat. Pertumbuhan industri perbankan syariah ini tidak bisa dilepaskan dari peran sumber daya insani nya.

Manusia merupakan unsur paling penting dalam proses-proses organisasi ataupun proses kerja. Dalam hal ini manusia lah yang dapat menentukan maju mundurnya sebuah organisasi atau perusahaan. Sumber Daya Insani adalah faktor sentral dalam suatu organisasi/perusahaan. Apapun bentuk serta tujuannya, organisasi itu dibuat berdasarkan berbagai visi dan misi untuk kepentingan manusia dan dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diurus oleh manusia.. Manusia melakukan tindakan atau bekerja untuk menunjukkan kontribusinya, selain itu bekerja juga merupakan perintah Allah SWT. Segala pekerjaan dilakukan berdasarkan pada keimanan yang merupakan wujud perbuatan sholeh dan dilakukan

untuk mendapat keridhaan Allah. Kebahagiaan tersebut merupakan bentuk kesenangan dan kedamaian lahir dan batin. Kebahagiaan sebelum melakukan beberapa pekerjaan merupakan niat bekerja untuk Allah. Kebahagiaan selama bekerja adalah ketika pekerjaan berjalan sesuai atau tidak dengan batas-batas yang ditentukan oleh Allah, dan kebahagiaan setelah bekerja adalah ketika tujuan bekerja sebagai perbuatan sholeh telah tercapai. Kebahagiaan tidak hanya pada pemenuhan kebutuhan material, tetapi juga pemenuhan kebutuhan agama secara moral dan spiritual. Kebahagiaan tidak sekedar kegembiraan atau kesenangan. Kebahagiaan memberikan kedamaian dan ketenangan. Dalam bekerja manusia bukan hanya diperas tenaganya, dieksploitasi pikirannya, akan tetapi perlu dengan adanya penghargaan yang layak atas kinerja yang telah dilakukan, dan harkat martabat manusia harus dihargai. Bisnis adalah aspek kehidupan manusia modern yang sangat dinamis. Sifat dinamis itu disebabkan kebutuhan manusia yang bersifat dinamis pula, kondisi ini mengharuskan sebuah organisasi/perusahaan selalu tersedia Sumber Daya Insani yang mampu merancang dan menghasilkan produk-produk yang berkualitas.<sup>4</sup> Namun tidak diperbolehkan untuk menuntut manusia sebagai seorang pekerja agar mencurahkan tenaga, kecuali sesuai dengan kapasitas kemampuannya yang wajar, karena tenaga tersebut tidak mungkin dibatasi dengan takaran yang baku.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> H. Hadari Nawawi, *Perencanaan SDM Untuk Bisnis Yang Kompetitif*, cet II, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2003), , h. 7

<sup>5</sup> M. Karebet Widjadjakusuma, dkk. *Pengantar Manajemen Syariah, Cet. II*, (Jakarta: Khairul Bayan Press, 2003) h. 154

Faktor sumber daya manusia adalah bagian yang penting dalam mencapai tujuan organisasi, baik untuk organisasi yang sangat besar maupun organisasi dalam klasifikasi kecil. Tidak adanya kepuasan, tidak adanya perasaan memiliki tempat, dan tidak adanya ketergantungan pada hubungan antara staf dapat menyebabkan keterlambatan, pembolosan, penekanan mental, dan akhirnya meninggalkan tanggung jawab mereka. Mungkin langkah awal yang harus diambil oleh perusahaan tentang perilaku karyawan adalah mendorong pekerja mereka untuk merasa lebih setia pada perusahaan dan atasan mereka. Mengenai strategi perusahaan tentunya tidak lepas dari objek yang akan dikelola dengan berbagai macam strategi pemimpin yaitu Sumber Daya Insani. Mulai dari perekrutan, penempatan Sumber Daya Insani hingga kelayolitasannya terhadap perusahaan atau lembaga. Kinerja atau kontribusi yang diberikan dalam suatu perusahaan merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya suatu strategi yang diberikan oleh perusahaan dalam mewujudkan kelayolitasan pegawai atau karyawan.

Berdasarkan paparan konteks penelitian di atas, penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut mengenai loyalitas kerja karyawan dengan melakukan penelitian lebih lanjut dalam bentuk skripsi dengan judul **“Strategi Mempertahankan Loyalitas Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman”**

**B. Fokus Penelitian**

1. Bagaimana implementasi mempertahankan loyalitas karyawan pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman?
2. Bagaimana karakteristik loyalitas sumber daya insani pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman?

**C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan implementasi mempertahankan loyalitas karyawan pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman.
2. Untuk mendeskripsikan karakteristik loyalitas sumber daya manusia pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman.

**D. Batasan Masalah**

Agar tidak terjadi perluasan pembahasan, maka pembahasan akan dipersempit hanya difokuskan pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman, implementasi mempertahankan loyalitas dan karakteristik loyalitas karyawan.



## **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat yakni sebagai berikut :

### 1. Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan arti akademis, yang mana dapat menambah informasi, wawasan dan ilmu pengetahuan dalam bidang sumber daya insani yang berkaitan dengan Strategi Mempertahankan Loyalitas Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman.

### 2. Praktis

#### a. Bagi Pegawai Bank Syariah Indonesia

Penelitian ini diharapkan dapat sebagai bahan masukan atau referensi serta tambahan pertimbangan untuk mengevaluasi Strategi Mempertahankan Loyalitas Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman.

#### b. Bagi Nasabah atau Customer

Penelitian ini diharapkan dapat sebagai informasi tentang Strategi Mempertahankan Loyalitas Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman.

#### c. Bagi Calon Nasabah

Penelitian ini diharapkan dapat sebagai pemberian informasi atau referensi terkait Strategi Mempertahankan Loyalitas Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman.

d. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat sebagai pemberi informasi dan referensi peneliti selanjutnya tentang Strategi Mempertahankan Loyalitas Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman.

e. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan menambah pengetahuan tentang Strategi Mempertahankan Loyalitas Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman.

## **F. Penegasan Istilah**

Penegasan istilah dimaksudkan untuk menghindari adanya kesalahpahaman terkait dengan judul yang diambil serta bertujuan untuk memperoleh gambaran yang jelas dan mempermudah pengertiannya. Adapun penegasan istilah dari judul penelitian yakni sebagai berikut:

### **1. Definisi Konseptual**

#### **a) Strategi Loyalitas Karyawan**

Istilah strategi berasal dari bahasa Yunani “stratego” yang terdiri dari kata strato yang artinya tentara dan “ego” yang artinya pemimpin dalam pengertiannya strategi dapat bermakna sebagai siasat atau cara untuk mencapai suatu tujuan. Oleh karena itu secara jelas strategi dapat diartikan sebagai rangkaian manuver umum

yaitu siasat atau cara yang dilakukan untuk menghadapi dimedan pertempuran.<sup>6</sup>

Loyalitas menurut kamus umum bahasa Indonesia berarti taat, patuh, dan setia. Secara umum Loyalitas adalah kesetiaan. Dan kesetiaan adalah kualitas yang menyebabkan seseorang memberikan dukungan dan pembelaan pada sesuatu. , loyalitas lebih banyak bersifat emosional. Loyalitas adalah kualitas perasaan, dan perasaan tak selalu membutuhkan penjelasan rasional. Menurut Allen dan Grisaffe dalam Javed, Balouch, & Hassan mengatakan bahwa loyalitas karyawan adalah keadaan mental dan menggambarkan hubungan karyawan dengan organisasi tempat mereka bekerja, dan itu mempengaruhi keputusan mereka untuk tetap bersama organisasi.<sup>7</sup>

b) Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia adalah bank di Indonesia yang bergerak di bidang perbankan syariah. Bank ini diresmikan pada tanggal 1 Februari 2021 pukul 13.00 WIB atau bertepatan dengan tanggal 19 Jumadil Akhir 1442 H. Bank ini merupakan hasil penggabungan Bank Syariah Mandiri, Bank BNI Syariah dan Bank BRI Syariah.

---

<sup>6</sup> Anwar Arifin, *Strategi Komunikasi*, (Bandung, Armiko, 1989), h.55

<sup>7</sup> Ervina Yusvita, *Pengaruh Kepemimpinan Islami Terhadap Loyalitas Dengan Mediasi Kepuasan Kerja Karyawan Bank Bni Syariah Di Surabaya*, (Surabaya, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas, 2019), h. 3

## 2. Definisi Operasional

Secara operasional yang dimaksud dengan strategi mempertahankan loyalitas karyawan pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman adalah terkait dengan bagaimana cara Bank Syariah Indonesia ini dalam mempertahankan loyalitas karyawannya dan bagaimana karakteristik karyawannya yang loyalitas.

## G. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan proposal skripsi ini, penulis menggunakan buku pedoman skripsi Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Untuk mempermudah pemahaman, maka penulis membuat sistematika penulisan sesuai dengan buku pedoman skripsi tersebut. Sistematika penelitian ini berisi tentang isi keseluruhan penelitian yang terdiri dari bagian awal, bagian isi, dan bagian akhir penelitian.

Bagian awal berisi tentang halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, dosen pembimbing, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar grafik, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak. Bagian ini terdiri dari 6 bab, yaitu :

Bab I Pendahuluan, bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penulisan.

Bab II Pembahasan, bab ini berisi tentang teori pendukung yang membahas penelitian dengan fokus kajian penelitian terdahulu yang dapat

digunakan sebagai analisis perbandingan dalam membahas objek penelitian.

Bab III Metode Penelitian, bab ini berisi tentang metode dan pendekatan yang berfungsi mendapat informasi Bab ini menggunakan metode kualitatif, dengan pendekatan deskriptif.

Bab IV Hasil Penelitian, bab ini membahas mengenai data-data analisis yang didapat dari literature yang telah dibaca.

Bab V Pembahasan Hasil Penelitian, pada bab ini akan membahas mengenai hasil penelitian dari Strategi Mempertahankan Loyalitas Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman.

Bab VI Penutup, berisi tentang kesimpulan dan saran yang diperoleh dari penulis.