

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, dunia perbankan di Indonesia menghadapi era persaingan yang paling hebat. Bank tidak hanya berfungsi sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat, tetapi juga memiliki peranan yang strategis untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional, dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional, kearah peningkatan taraf hidup rakyat banyak. Perkembangan Perbankan di Indonesia ditandai dengan lahirnya UU No. 7 Tahun 1992 tentang peran perbankan dalam perekonomian nasional.¹ Kemudian pada tahun 1998 dikeluarkan UU No. 10 Tahun 1998 sebagai amandemen UU No. 7 Tahun 1992, yang menjelaskan tentang Prinsip Syariah dalam dunia perbankan. Puincaknya pada tahun 2008 dikeluarkan Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

Era globalisasi menuntut perbankan syariah untuk dapat mengambil keputusan dalam hal strategi yang tepat, agar dapat bersaing di lingkungan industri perbankan syariah yang semakin ketat dan kompetitif. Keputusan tersebut menyangkut keputusan dalam semua bidang termasuk dalam hal manajemen.

¹ www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/regulasi/undang-undang/Pages/undang-undang-nomor-7-tahun-1992-tentang-perbankan-sebagaimana-diubah-dengan-undang-undang-nomor-10-tahun-1998.aspx , diakses pada hari Selasa, 17 Oktober 2017 pukul 20.10

Salah satu hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam mengelola fungsi-fungsi manajemennya adalah bagaimana mengelola sumber daya manusia untuk dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja. Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur yang sangat vital untuk mencapai tujuan perusahaan, karena sumber daya manusia dapat mempengaruhi efisiensi dan efektifitas perusahaan.

Mengingat pentingnya peran sumber daya manusia dalam suatu perusahaan, perusahaan juga harus mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusia, salah satunya dengan memperhatikan kinerja karyawannya, karena kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi perusahaan yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu perusahaan. Kinerja dapat diketahui atau diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan yang ditetapkan oleh perusahaan.²

Bank syariah perlu mengetahui dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawannya, baik faktor internal maupun eksternal. Salah satu faktor internal yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kecerdasannya. Adapun kecerdasan terdiri dari kecerdasan intelektual (IQ), kecerdasan emosional (EQ) dan kecerdasan spiritual (SQ). Legenda atau paradigma lama tentang anggapan bahwa IQ sebagai satu-satunya tolak ukur kecerdasan, yang juga sering dijadikan parameter keberhasilan dan kesuksesan kinerja sumber daya manusia,

² Moehariono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompensasi Edisi Revisi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2012), hal. 95.

digugurkan oleh munculnya konsep atau paradigma kecerdasan lain yang ikut menentukan terhadap kesuksesan dan keberhasilan seseorang dalam hidupnya. Menurut penelitian yang dilakukan Goleman menyebutkan pengaruh IQ hanyalah sebesar 20% saja, sedangkan 80% lagi ditentukan oleh kecerdasan emosi. Begitu pula disimpulkan oleh Beck bahwa IQ sudah berkembang 50% sebelum usia 5 tahun, 80% berkembangnya sebelum 8 tahun dan hanya berkembang 20% sampai akhir masa remaja, sedangkan kecerdasan emosi dapat dikembangkan tanpa batas waktu.³

Orang yang memiliki IQ berkualitas memiliki sifat-sifat logis, rasional, akademis dan berpikir sekuensial.⁴ IQ karyawan yang tinggi akan meningkatkan kinerja karyawan, misalkan dalam hal pelayanan. Karyawan yang memiliki IQ yang baik akan dapat berbicara atau menyampaikan gagasan secara terbuka. Sehingga akan memudahkan nasabah dalam memahami penjelasan karyawan yang disampaikan.

Menurut Goleman kecerdasan emosi merupakan kemampuan pengendalian diri, semangat dan ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri.⁵ EQ merupakan kemampuan seseorang untuk mengelola perasaan/emosi secara efektif untuk mencapai tujuan, membangun hubungan produktif dan meraih keberhasilan di tempat kerja. Yang mencakup semua sifat seperti kesadaran diri, manajemen suasana hati (*mood*), motivasi diri, pengendalian impulse/desakan diri

³ Daniel Goleman, *Emotional Intelligence*. (Alih bahasa oleh T. Hermaya), Cetakan kesembilan belas, (Jakarta : PT. Gramedia, 2015), hal. 44-45.

⁴ Yosi Novlan dan N. Faqih Syarif H, *QLA-T: Quantum Quotient, Learning Mental & Learning Behavior, Ability to Response, Training*, (Surabaya: PT. Java Pustaka Media Utama, 2008), hal. 22.

⁵ Daniel Goleman, *Emotional Intelligence...*, *Ibid.*, hal. 13.

dan keterampilan (mengendalikan) orang lain. Orang yang memiliki EQ berkualitas memiliki sifat ramah, mudah bergaul, praktis dan spontan.⁶ Kecerdasan emosional seseorang yang bagus akan memberikan dorongan yang baik untuk menyikapi pekerjaan yang dihadapinya dan akan memberikan produktivitas yang baik untuk perusahaan. Karyawan yang memiliki EQ yang baik akan mampu mengendalikan dirinya dalam berbagai kondisi dan situasi, lebih professional dalam bekerja dan mampu mengendalikan orang lain dengan maksud mengendalikan emosi orang lain dengan kontrol emosi pada diri sendiri yang baik.

SQ merupakan kemampuan seseorang untuk dapat mengimplementasikan nilai-nilai agama sebagai pusat keyakinan dan landasan untuk melakukan segala sesuatu yang benar, untuk mendapat kemuliaan dari Tuhan.⁷ Dengan SQ, maka seseorang dapat menilai sebuah tindakan, menilai sebuah jalan hidup dan memberikan makna terhadap suatu kejadian.

Karyawan yang memiliki SQ yang baik dapat bekerja lebih jujur karena memandang bahwa segala sesuatu yang ia lakukan diawasi oleh Tuhan dan akan dipertanggungjawabkan kelak. Karyawan yang memiliki SQ yang baik juga akan berpengaruh terhadap kedisiplinannya dalam bekerja. Tanpa harus ada atasan yang mengawasi, ia sudah mampu melakukan pekerjaannya dengan baik karena meyakini bahwa segala sesuatu yang dilakukannya diawasi oleh Allah SWT. Ia juga meyakini bahwa bekerja didalam Islam adalah ibadah. Artinya, bahwa

⁶ Yosi Novlan dan N. Faqih Syarif H, *QLA-T...*, *Ibid.*, hal. 14.

⁷ Yosi Novlan dan N. Faqih Syarif H, *QLA-T...*, *Ibid.*, hal. 12.

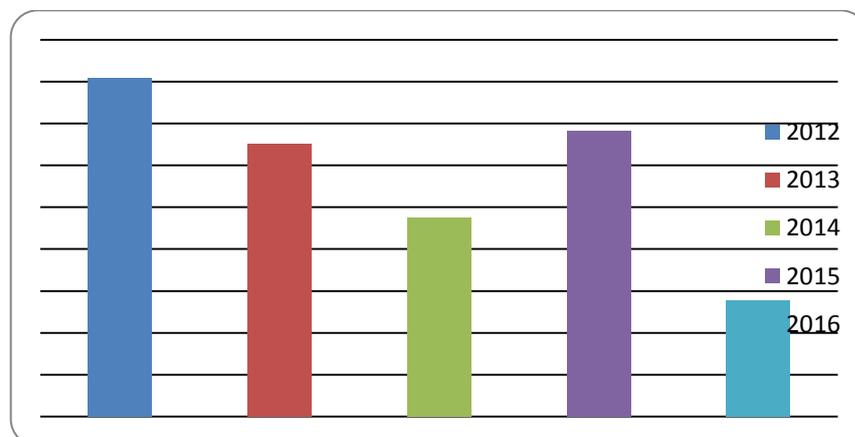
orientasi dari hasil bekerja tidak hanya keuntungan di dunia saja, melainkan juga keberkahan.

Dalam penelitian ini dipilih Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung yang terletak di Ruko Kepatihan 7-8, Jl. Panglima Sudirman No. 51, Tulungagung, Jawa Timur. Karena Bank Syariah mandiri adalah salah satu Bank yang terus eksis sampai saat ini dari kehadirannya sejak awal tahun 1999 pertama kali didirikan.

Terbukti dari laba yang diperoleh Bank Syariah Mandiri seperti di bawah ini:

Gambar 1.1

Perkembangan Laba Bank Syariah Mandiri pada Tahun 2012-2016



Sumber : <https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/company-report/laporan-keuangan/laporan-audit>

Dari grafik di atas dapat diketahui bahwa dari tahun 2012 ke tahun 2013 mengalami penurunan laba dari Rp 807.425.707.654 ke Rp 650.530.367.785, kemudian pada tahun 2014 laba semakin menurun menjadi Rp 474.979.905.762, pada tahun 2015 mengalami kenaikan laba menjadi Rp 681.774.526.680 dan pada

tahun 2016 laba kembali mengalami penurunan hingga mencapai Rp 278.698.167.179.

Seperti halnya menurut Brigham dan Houston, profitabilitas adalah hasil akhir dari sejumlah kebijakan dan keputusan yang dilakukan oleh perusahaan.⁸ Sedangkan tujuan penilaian kinerja menurut Mulyadi dalam Sucipto, adalah: untuk memotivasi karyawan dalam mencapai sasaran organisasi dan dalam mematuhi standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan. Standar perilaku dapat berupa kebijakan manajemen atau rencana formal yang dituangkan dalam anggaran.⁹

Menurut pendapat tersebut dapat diketahui bahwa laba yang dihasilkan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung merupakan hasil akhir dari seluruh kebijakan yang telah ditetapkan BSM, misalkan kebijakan mengenai standar perilaku karyawan yang berupa kebijakan manajemen dan dituangkan dalam anggaran. Standar yang ditetapkan BSM akan mempengaruhi tingkat kinerja karyawan yang pada akhirnya kinerja karyawan juga akan mempengaruhi laba yang dihasilkan perusahaan.

Diantara standar yang ditetapkan BSM untuk meningkatkan kinerja karyawannya BSM melakukan usaha-usaha yang meningkatkan kecerdasan karyawannya. Untuk meningkatkan kecerdasan intelektual karyawannya BSM setiap 1 bulan dua kali diadakan kegiatan *reading discuss*, yaitu semacam diskusi

⁸ Brigham dan Houston, *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan*, Buku 1 Edisi 10 (Jakarta: Salemba Empat, 2006), hal. 107

⁹ Sucipto, "Penilaian Kinerja Keuangan", *Jurnal Akuntansi*. Universitas Sumatra Utara. Medan, hal. 2, dalam <http://library.usu.ac.id/download/fe/akuntansi-sucipto.pdf>, diakses pada hari Minggu, 22 Oktober 2017 pukul 15.35

bersama seluruh karyawan. Diadakannya *Training Short Course* bagi karyawan yang terpilih untuk melakukan kursus singkat di Singapura tentang manajemen dan lain-lain agar menambah pengetahuan dan karyawan bisa memperoleh promosi jabatan. Adanya sistem *E-Learning* yang merupakan sebuah perpustakaan digital untuk seluruh karyawan yang berisi berbagai informasi yang dapat meningkatkan pengetahuan karyawan, sehingga dapat meningkatkan kinerjanya dengan pengetahuan yang dimiliki. Setiap 3 bulan sekali diadakan *represment* yaitu ujian *online* untuk seluruh karyawan.

Dan untuk meningkatkan kecerdasan emosional karyawannya BSM setiap pagi diadakan *sharing* agar setiap karyawan mampu berbagi pengalamannya terkait dengan tugas dengan karyawan lainnya. Selain itu juga saling berbagi kata-kata motivasi untuk memotivasi seluruh karyawan dalam menjalankan tugasnya. Dengan mengadakan *training* kepada karyawan mengenai kecerdasan emosional.

Dan untuk meningkatkan kecerdasan spiritual karyawannya BSM setiap pagi sebelum memulai pekerjaan, selalu diadakan doa pagi yang diikuti oleh semua karyawan. Setiap hari Jumat diadakan kegiatan pengajian Quran oleh semua karyawan. Setiap hari Jumat juga diadakan tausiah bersama seluruh karyawan yang disampaikan oleh salah satu karyawan dan berganti setiap pekannya.

Berdasarkan uraian tersebut maka perlu diteliti lebih lanjut bagaimana **“Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan**

Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung”.

B. Identifikasi Masalah

1. Wilayah Kajian Penelitian

Wilayah Kajian Penelitian dalam proposal ini tentang pengaruh kecerdasan intelektual (IQ), kecerdasan emosional (EQ) dan kecerdasan spiritual (SQ) terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

2. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kecerdasan intelektual (IQ), kecerdasan emosional (EQ) dan kecerdasan spiritual (SQ) terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh kecerdasan intelektual (IQ) terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung?
2. Apakah ada pengaruh kecerdasan emosional (EQ) terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung?
3. Apakah ada pengaruh kecerdasan spiritual (SQ) terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung?
4. Apakah ada pengaruh secara bersama-sama kecerdasan intelektual (IQ),

kecerdasan emosional (EQ) dan kecerdasan spiritual (SQ) terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh kecerdasan intelektual (IQ) terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.
2. Untuk menguji pengaruh kecerdasan emosional (EQ) terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.
3. Untuk menguji pengaruh kecerdasan spiritual (SQ) terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung?
4. Untuk menguji pengaruh secara bersama-sama kecerdasan intelektual (IQ), kecerdasan emosional (EQ) dan kecerdasan spiritual (SQ) terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung?

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoretis

Diharapkan dapat bermanfaat bagi khasanah ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan Perbankan Syariah dan lebih khusus lagi terkait dengan bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung:

Menjadi paradigma baru dalam pembangunan sumber daya manusia terutama bagi karyawannya, dengan memperhatikan 3 modal dasar yang

diperlukan dalam pengelolaan sumber daya manusia (modal intelektual, modal emosional dan modal spiritual) dan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan penunjukan dan pengangkatan karyawan dalam satu jabatan.

b. Bagi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung

Berguna untuk pertimbangan atau referensi dalam karya-karya ilmiah bagi seluruh civitas akademika di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung dan atau pihak lain yang membutuhkan.

c. Untuk Penelitian

Dan untuk penelitian, diharapkan dapat dijadikan pertimbangan dalam meningkatkan eksistensi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung sebagai lembaga intermediasi keuangan yang menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam kegiatan operasionalnya.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini mengemukakan mengenai:

1. Variabel-variabel, dalam penelitian ini terdapat empat variabel, yaitu:
 - a. Tiga variabel bebas, (X1 = kecerdasan intelektual, X2 = kecerdasan emosional, X3 = kecerdasan spiritual)
 - b. Satu variabel terikat, (Y = kinerja karyawan)
2. Populasi atau subyek penelitian

Populasi atau subyek penelitian dari penelitian ini adalah seluruh karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

Keterbatasan penelitian dalam penelitian ini adalah untuk menghindari tidak terkendalinya bahasan masalah yang berlebihan pada studi ini, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada pengaruh kecerdasan intelektual (IQ), kecerdasan emosional (EQ) dan kecerdasan spiritual (SQ) terhadap kinerja karyawan di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.
2. Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung yang merupakan salah satu Lembaga Keuangan Syariah di Kabupaten Tulungagung.

G. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman, memudahkan menelaah, dan memahami pokok-pokok permasalahan dalam uraian selanjutnya, maka terlebih dahulu penulis mengemukakan pengertian yang ada dalam judul proposal skripsi di atas. Adapun istilah-istilah yang dikemukakan dalam judul adalah sebagai berikut:

1. Definisi Konseptual

- a. Kecerdasan Intelektual

Kecerdasan intelektual adalah kemampuan intelektual, analisa, logika, dan rasio. Kecerdasan ini merupakan kecerdasan untuk menerima, menyimpan, dan mengolah informasi menjadi fakta.¹⁰

¹⁰ S. Widodo, *Cara baru memberdayakan diri untuk lebih cepat bahagia, sukses, dan sejahtera*. (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2012), hal. 77.

b. Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional adalah kemampuan pengendalian diri, semangat dan ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri. Kecerdasan emosional bertumpu pada perasaan, watak dan naluri moral.¹¹

c. Kecerdasan Spiritual

Kecerdasan spiritual adalah kecerdasan untuk menghadapi persoalan makna atau *value*, yaitu kecerdasan untuk menempatkan perilaku dan hidup kita dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya, kecerdasan untuk menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bermakna dibandingkan dengan yang lain.¹²

d. Kinerja karyawan

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.¹³

2. Definisi Operasional

a. Kecerdasan Intelektual

Kecerdasan intelektual adalah suatu kemampuan mental yang melibatkan proses berfikir secara rasional.

¹¹ Daniel Goleman, *Emotional Intelligence...*, *Ibid.*, hal. 13.

¹² Ary Ginanjar Agustian, *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual ESQ: Emotional Spiritual Quotient The ESQ Way 165: 1 Ihsan 6 Rukun Iman dan 5 Rukun Islam*, Cet. 40, (Jakarta: Arga Publishing, 2007), hal. 13.

¹³ A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, *Evaluasi Kinerja SDM*, Cet. 8, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2017), hal. 9.

b. Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk mengenali dan mengendalikan perasaannya dan kemampuannya membaca perasaan orang lain.

c. Kecerdasan Spiritual

Kecerdasan spiritual adalah kemampuan untuk memberikan makna spiritualitas dalam kehidupan seseorang.

d. Kinerja karyawan

Kinerja karyawan adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

H. SISTEMATIKA SKRIPSI

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan pedoman skripsi IAIN (Institut Agama Islam Negeri) Tulungagung. Untuk mempermudah pemahaman, maka penulis membuat sistematika penulisan sesuai dengan buku pedoman skripsi. Sistematika penelitian ini berisi tentang isi keseluruhan penelitian yang terdiri dari bagian awal, bagian isi, dan bagian akhir penelitian.

Bagian awal berisi tentang halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, moto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, transliterasi, dan abstrak.

Bagian utama (inti) terdiri dari enam bab, yaitu:

- Bab I Pendahuluan, terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah dan sistematika skripsi.
- Bab II Landasan Teori, membahas tentang kerangka teori yang didasarkan pada variabel-variabel penelitian, kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual dan hipotesis penelitian.
- 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 teknik analisis data
- Bab IV Hasil penelitian. Terdiri dari hasil penelitian (yang berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis) serta temuan penelitian
- Bab V Pembahasan hasil penelitian yang berisikan pembahasan data penelitian dan hasil analisis data.
- Bab VI Penutup, dalam bab ini dikemukakan kesimpulan dari hasil pembahasan dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan.

Bagian akhir laporan penelitian ini berisi daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi dan daftar riwayat hidup.