

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perekonomian Indonesia khususnya dalam sektor jasa telah mengalami perkembangan sehingga terjadinya persaingan antar perusahaan yang begitu ketat. Dalam hal ini tidak terkecuali pada sektor perbankan syariah. Perbankan syariah di Indonesia telah tersebar dimana-mana. Salah satu pilihan yang ditawarkan perbankan syariah agar terbebas dari riba, yang dulunya berbentuk bunga beralih dengan menggunakan sistem bagi hasil. Perbankan syariah di Indonesia terbagi menjadi beberapa macam, diantaranya yaitu BUS (Bank Umum Syariah), UUS (Unit Usaha Syariah) dan BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah).

**Tabel 1.1**

#### Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia

No.	Indikator	Jumlah Bank			
		2015	2016	2017	2018
1	BUS	450	473	458	458
2	UUS	138	149	154	158
3	BPRS	163	166	167	167

Sumber: [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id)

Dari tabel di atas terdapat data perkembangan Perbankan di Indonesia. Secara umum Bank Umum Syariah terjadi peningkatan secara fluktuatif.

Sedangkan Unit Usaha Syariah (UUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) terjadi peningkatan setiap tahunnya, di tahun 2015 jumlah UUS (Unit Usaha Syariah) 138 dan terus menunjukkan peningkatan hingga tahun 2018 sebanyak 158. Begitupun BPRS sejak tahun 2015 berjumlah 163 dan terus mengalami peningkatan hingga tahun 2018 sebanyak 167.

Diantara beberapa perbankan syariah yang ada di Indonesia, BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah) merupakan salah satu Bank Syariah yang dipilih oleh masyarakat untuk mengembangkan usaha mikro, kecil dan menengah kebawah. Dengan hadirnya BPRS menjadikan daftar perbankan syariah semakin meningkat, dikarenakan sistem perbankannya yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta dalam transaksinya tidak menggunakan riba. Sehingga dapat dinyatakan bahwa BPRS merupakan suatu bank dengan pengelolaannya mengacu pada ketetapan islam serta fatwa DSN-MUI, dalam transaksinya juga telah menghilangkan riba tetapi menggunakan sistem bagi hasil. BPRS memiliki dua fungsi utama yaitu mengumpulkan dana dan menyalurkan dana.

Berdasarkan data OJK Tahun 2018 menyatakan bahwa terdapat 167 kantor yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa Industri BPRS terus mengalami pertumbuhan secara pesat. Wilayah yang paling banyak memiliki BPRS yaitu Provinsi Jawa Timur sebanyak 29. Hal ini menunjukkan bahwa capaian pelayanan BPRS bertambah

banyak dan juga kehadirannya semakin dibutuhkan terkhusus bagi masyarakat mikro, kecil dan menengah.<sup>1</sup>

Salah satu BPRS yang berkembang di Jawa Timur adalah PT. BPRS Kota Mojokerto. Yang diresmikan pada tanggal 1 juli 2011. Dengan komposisi kepemilikan yang terdiri atas pemerintah mojokerto sebesar 99% dan perorangan sebesar 1%. Yang memiliki 80 karyawan serta mempunyai 4 Kantor Cabang. 2 Kantor Kas serta 1 kantor Payment Point.<sup>2</sup>

PT BPRS Kota Mojokerto beberapa kali memperoleh predikat kinerja “Sangat Bagus” terhadap penilaian yang telah dilakukan riset infobank (Birl) atas kinerja keuangan yang dipublikasikan dari tahun ke tahun.<sup>3</sup> Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa PT. BPRS Kota Mojokerto mampu bersaing dan memiliki prestasi baik.

PT BPRS Kota Mojokerto adalah salah satu dari sektor Perbankan Syariah yang memiliki maksud serta tujuan mewujudkan BPRS yang profesional, terbaik dan mampu memberikan manfaat bagi masyarakat khususnya Mojokerto dan umumnya masyarakat Jawa Timur, dalam mencapai

---

<sup>1</sup> Otoritas Jasa Keuangan ,” *Statistik Perbankan Syariah*”, dalam [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id) (7/11/2019)

<sup>2</sup> BPRS Kota Mojoketo, *Gambaran Umum Perusahaan,doc.* (24 Oktober 2019)

<sup>3</sup> Dwitya putra,”63 *BPRS Peraih Infobank Sharia Awards 2018*” dalam [Infobanknews.com](http://Infobanknews.com). (14/11/2019)

tujuannya, BPRS membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDA) yang cakap dalam bidangnya.<sup>4</sup>

Semakin ketatnya persaingan antar perusahaan sehingga Sumber Daya Manusia di haruskan agar mampu meningkatkan diri secara lebih aktif yang selalu ingin belajar serta mau berkerja keras, dengan hal inilah perusahaan bisa mewujudkan kekuatan dalam mencapai tujuannya secara maksimal.<sup>5</sup>

Dalam upaya untuk menjaga kekuatan-kekuatan untuk mempertahankan dan meningkatkan Kualitas penawaran produk serta layanan dari waktu ke waktu. Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu yang akan berperan secara aktif pada sebuah perusahaan perusahaan. Sehingga meningkatkan sumber daya manusia (SDM) khususnya dalam hal kualitas merupakan salah satu peran perusahaan. Dari hal ini diharapkan kepada karyawan agar melaksanakan pekerjaan dengan produktif dan juga profesional agar dapat mencapai tujuan dari perusahaan.

Kinerja adalah segala sesuatu yang dilihat dari hasil kerja dan perilaku kerja. Jika dilihat dari hasil maka dilihat dari kinerja yaitu jumlah yang dihasilkan baik mencakup kualitas maupun kuantitasnya. Dan jika dilihat berdasarkan perilaku kerja maka yang dinilai dari kinerja yaitu perilaku karyawan dalam mengerjakan pekerjaannya baik berkontribusi dengan baik sehingga

---

<sup>4</sup> BPRS Kota Mojokerto, *Gambaran Umum Perusahaan,doc.* (24 Oktober 2019)

<sup>5</sup> Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group,2011), 6.

berdampak positif maupun berdampak negatif yang berhubungan terhadap pencapaian tujuan perusahaan.<sup>6</sup>

Islam menganjurkan agar setiap muslim melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan benar, dikarenakan bekerja merupakan kewajiban setiap muslim. Dengan inilah seseorang akan diakui dan dimuliakan oleh Allah SWT. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT QS Al-kahfi ayat 30:

إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا

Artinya: sesungguhnya bagi mereka yang beriman serta beramal saleh, pastilah tidak akan kami sia-siakan pahala bagi orang yang telah melakukan pekerjaannya dengan baik.

Upaya-upaya dalam meningkatkan kinerja karyawan sangatlah penting. Akan lebih penting apabila dikaitkan dengan perkembangan global yang semakin kompetitif dalam persaingannya. Bagi suatu Lembaga, Sumber daya manusia adalah salah satu pekerjaan rumah untuk memperhatikan peningkatan global, segala macam model pekerjaan yang semakin meningkat, tenaga kerja yang memiliki jiwa pemimpin sangat dibutuhkan, menciptakan kesamaan keterampilan, adanya kepekaan terhadap teknologi baru serta menyediakan keilmuan yang dibutuhkan oleh setiap individu dan juga perusahaan. Hal ini dapat dicapai dengan berbagai macam model, diantaranya yaitu pelatihan,

---

<sup>6</sup> Kasmir, *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Praktik* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), 184.

pendidikan serta pengembangan karyawan dalam memperhatikan dirinya sendiri menjadi individu yang bernilai.<sup>7</sup>

Didalam Al-Quran sangatlah menganjurkan untuk mengikuti pelatihan, hal ini sesuai dalam surat Al-Alaq ayat 1-5

اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ (١) خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ (٢) اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ  
(٣) الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ (٤) عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ (٥)

Artinya: Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu Yang Menciptakan. Dia telah menjadikan manusia dari segumpal darah. Bacalah, dan Tuhanmulah Yang Maha Pemurah, Yang mengajar (manusia) dengan perantaraan kalam. Dia mengajarkan kepada manusia apa yang tidak diketahuinya.

Dalam pelatihan sangat penting untuk membaca. Karena membaca adalah jendela dari segala pengetahuan dan kita dapat mempelajari atau mengetahui sesuatu hal yang baru yang ada dalam suatu organisasi. Pelatihan ditujukan untuk memberikan peluang bagi karyawan lama maupun baru.

Menurut Simamora: pelatihan adalah suatu kegiatan yang dibangun untuk mengembangkan keahlian, pengalaman, pengetahuan dan juga dapat merubah

---

<sup>7</sup> Agustin Rozalenadan Sri Komala Dewi, *Pengembangan Karier dan Pelatihan Karyawan* (Jakarta: Raih Asa Sukses, 2016), 106.

sikap seseorang.<sup>8</sup> Pelatihan yang baik adalah pelatihan yang memberikan dampak kepada kinerja yang harus dicapai oleh karyawannya.

Islam sangat menganjurkan adanya pelatihan bagi kinerja karyawan dengan maksud untuk meningkatkan kepintaran atau kemampuan teknis karyawan saat menjalankan pekerjaannya. Rasulullah SAW pernah memberikan pelatihan kepada orang yang sudah dijadikan sebagai pengurus umat muslim dan juga memberikan motivasi-motivasi serta beberapa petunjuk.

Seseorang yang menjadi karyawan Bank Syariah diharuskan untuk memiliki kemampuan yang salah satunya yaitu Kompetensi Operasional yang sifatnya teknis yang sesuai dengan aktivitas pasar tertentu.<sup>9</sup> Kompetensi Operasional adalah suatu kemampuan terhadap penguasaan produk syariah, yaitu kemampuan yang dimiliki oleh karyawan dalam pengetahuan produk yang dimilikinya. Pengetahuan produk merupakan kumpulan dari berbagai macam informasi mengenai seluk beluk sebuah produk.<sup>10</sup>

Pengetahuan produk adalah kumpulan beraneka ragam informasi tentang produk. pengetahuan ini mencakup kategori produk, terminology produk,

---

<sup>8</sup>Lijan Poltak Sinambela, *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran Dan Implikasi* (Yogyakarta: Graha Ilmu 2012), 209.

<sup>9</sup> Euis Amaia, et al., *Potret Pendidikan Ekonomi Islam di Indonesia: Analisis Kurikulum Model Pembelajaran, dan Hubungannya dengan Kompetensi SDM pada Industri Keuangan Syariah di Indonesia* (Depok: Gramata Publishing, 2012), 45.

<sup>10</sup> Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen* (Bogor : Ghalia Indonesia, 2014), 148.

atribut atau fitur produk, harga produk dan kepercayaan produk.<sup>11</sup> Menurut Sumarwan pengetahuan produk adalah segala Sesutu yang meliputi seluruh informasi yang akurat yang akan diingat didalam memori konsumen, yang nantinya informasi-informasi ini akan dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam menetapkan tindakan seterusnya. Jadi pengetahuan produk adalah suatu kompetensi karyawan dengan dua capaian yaitu dengan teori maupun praktik yang nantinya akan dijelaskan kepada nasabah dengan sangat rinci dan tepat. Berdasarkan hal tersebut pengetahuan produk sangat diperlukan sebagai modal pertama dalam melakukan pekerjaannya dalam sehari-hari.

Jika karyawan mengerti dan paham terhadap materi yang ada, hal ini dapat dinyatakan karyawan menguasai produk, dan juga bisa mempraktekkannya pada situasi dan konsep baru. Penguasaan adalah suatu pemahaman atau kesanggupan dalam menggunakan pengetahuannya, kepandaianya dan sebagainya.<sup>12</sup> sehingga hal ini menyatakan bahwa penguasaan diartikan sebagai pemahaman. Dalam hal ini pemahaman bukan hanya sebatas hafalan yang sekedar mengingat saja. Akan tetapi juga mampu menjelaskan kembali dengan bahasa sendiri yang bisa membuat orang lain memahaminya, serta tidak mengubah arti didalamnya.

---

<sup>11</sup> Sumarwan, *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya Dalam Penasaran* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), 148.

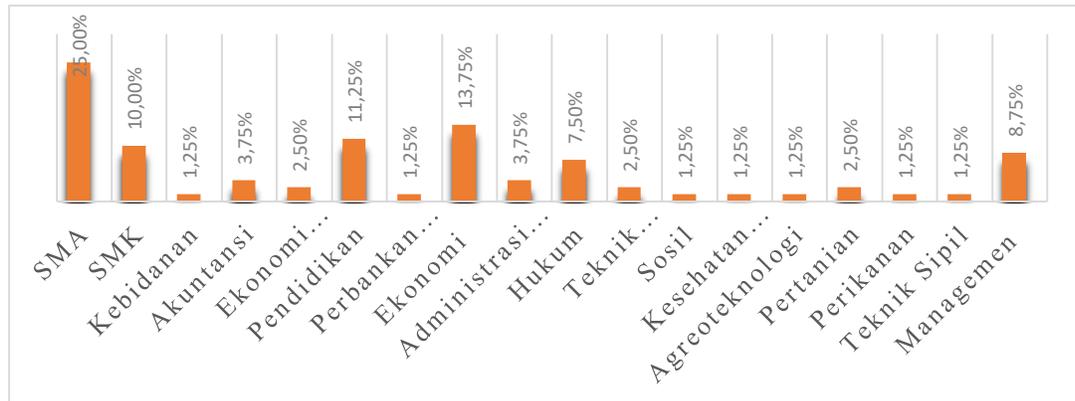
<sup>12</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia, "Penguasaan", dalam <http://kbbi.web.id> (10/11/2019)

Lazimnya pengetahuan produk biasanya dijadikan sebagai patokan oleh nasabah dalam memilih produk yang mereka inginkan. Akan tetapi Karyawan juga membutuhkan kompetensi ini untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, agar terjadi keseimbangan terhadap pengetahuan produk yang dimiliki konsumen dengan pengetahuan produk yang dimiliki karyawan.

Untuk mewujudkan Misi BPRS Kota Mojokerto yakni mengembangkan kualitas karyawan yang profesional dan memberikan pelayanan Perbankan Syariah kepada masyarakat. Dalam meningkatkan kualitas pegawai yang profesional, Pelatihan dirasa butuh bagi kinerja. Agar terciptanya kinerja yang berpengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang dapat menyempurnakan kebutuhan yang diperlukan organisasi baik dimasa sekarang atau dimasa yang akan datang. Adapun dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, sangat diharuskan untuk mengerti sepenuhnya masalah-masalah dalam perbankan syariah. Agar dapat memahami dengan baik yang dibutuhkan atau yang diinginkan oleh nasabah. Sehingga Pelatihan dan Pengetahuan Produk dirasa Perlu untuk memenuhi Misi Lembaga BPRS Kota Mojokerto.

Berikut Profil lulusan Karyawan BPRS Kota Mojokerto. Menurut data bulan Oktober 2019 :

**Gambar 1.1**  
**Profil Lulusan Karyawan BPRS**



Sumber: BPRS Kota Mojokerto

Berdasarkan gambar 1.1 lulusan karyawan yang berkerja di PT BPRS Kota Mojokerto mayoritas lulusan SMA sebesar 25%, sedangkan untuk lulusan Ekonomi Syariah 2,50% dan Perbankan Syariah 1,25%. Dari data tersebut dapat simpulkan bahwa banyak karyawan yang bekerja pada bidang masing-masing yang telah ditetapkan diperusahaan namun tidak sesuai dengan apa yang dulu dipelajari. Dalam menyikapi permasalahan ini pelatihan dan pengetahuan produk juga dirasa perlu untuk mencapai tujuan dari BPRS Kota Mojokerto. Dalam penelitian Abdul Rahman yang mengatakan suatu keefektifan pekerjaan tergantung dengan SDM yang berada didalam perusahaan tersebut, dengan mendapatkan ke efektifan tesebut harus dimulai dari awal pencarian SDM yang siap kerja dengan bidang yang sesuai dengan keahliannya.<sup>13</sup>

<sup>13</sup> Abdul Rahman, *Pengaruh Latar Belakang Pendidikan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan, Skripsi* (Kendari: Ekonomi dan Bisnis IAIN Kendari, 2018), 5.

Berdasarkan penjelasan di atas, pelatihan dan pengetahuan produk mempunyai hubungan dalam mencapai kesuksesan suatu Bank Syariah, khususnya dalam usaha meningkatkan layanan dan kinerja.

Sesuai permasalahan diatas peneliti beranggapan bahwa pelatihan dan pengetahuan produk mempengaruhi kinerja karyawan di BPRS Kota Mojokerto. Maka dari hal ini penulis melakukan penelitian dengan judul **”PENGARUH PELATIHAN DAN PENGETAHUAN PRODUK TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BPRS KOTA MOJOKERTO”**

