

BAB I

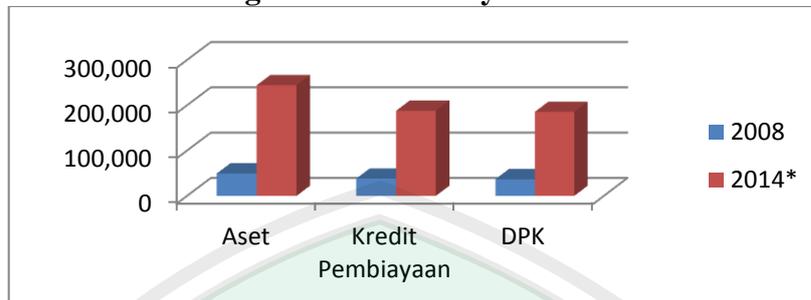
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Selaku regulator dan fasilitator, Pemerintah melalui Bank Indonesia telah memberikan perhatian yang serius dan sungguh-sungguh dalam mendorong pengembangan perbankan syariah di Indonesia. Salah satunya diwujudkan dengan terbitnya regulasi UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah pada tanggal 16 Juli 2008. UU ini menjadikan perbankan syariah semakin memiliki payung hukum yang jelas dari sisi kelembagaan dan operasionalnya serta memicu peluang bisnis yang jauh lebih besar bagi sektor bisnis perbankan syariah untuk berkembang lebih pesat ke depannya.

Rata-rata pertumbuhan perbankan syariah dalam kurun waktu 7 tahun terakhir (2008-September 2014) menunjukkan pertumbuhan yang cukup membanggakan. Hal ini ditunjukkan dari pertumbuhan asset yang mencapai angka 80% dengan angka kenaikan Rp. 194, 646 M menjadi Rp. 244, 203 M dari asset tahun 2008 sebesar Rp. 49,555 M. Tidak hanya asset, pertumbuhan bank syariah juga ditunjukkan dengan peningkatan jumlah kredit pembiayaan yang mencapai kenaikan Rp.149, 693 M atau naik sebesar 79 % dari Rp. 38,196 M menjadi Rp. 187,889 M. Kemudian DPK naik sebesar Rp. 148,658 M dari Rp. 36,852 M menjadi Rp. 185,511 M. Sedangkan untuk jaringan industri berkembang dari 1,024 menjadi 2,997 (66%). Oleh karena itu, industri perbankan syariah dijuluki sebagai *'the fastest growing industry'*. Hal ini dapat digambarkan dalam gambar 1.1 dan gambar 1.2.

Gambar 1.1
Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia



Grafik 1.1*Per September 2014, Sumber: www.ojk.go.id, data diolah Penulis

Gambar 1.2
Perkembangan Jaringan Industri Perbankan Syariah Indonesia



Grafik 1.2 *Per September 2014, Sumber :www.ojk.go.id, data diolah Penulis

Tingginya pertumbuhan perbankan syariah akan berpengaruh terhadap tuntutan peningkatan suplai Sumber Daya Insani (SDI) baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Secara faktual, kualitas dan kuantitas SDI perbankan syariah dinyatakan rendah. Hal ini diakui oleh Bank Indonesia bahwa perbankan syariah Indonesia tengah mengalami krisis SDI. Selain dipengaruhi oleh tuntutan peningkatan suplai SDI baru, krisis SDI dalam Perbankan syariah juga disebabkan oleh *turnover* yang tinggi mencapai 5% (2009)-10% (2010) pertahun (www.m.inilah.com). Bahkan dalam survey yang dilakukan *Price Waterhousen Coopers* (2012) dinyatakan bahwa tingkat *turnover* karyawan mencapai 15% (www.finansial.bisnis.com).

Minimnya SDI dalam perbankan syariah mengakibatkan maraknya bank syariah yang melakukan *talentwar* atau pembajakan karyawan dari bank konvensional yang secara keilmuan masih sangat minim atau bahkan tidak memiliki pengalaman akademisi ataupun praktisi dalam bidang *Islamic Banking*. Tak jarang ditemui SDI bank syariah yang kurang bisa memberikan penjelasan yang benar dan akurat. Sehingga menimbulkan keraguan bagi calon nasabah untuk menggunakan produk ataupun layanan bank syariah. Bahkan penjelasan yang *sembrono* memunculkan anggapan *keliru* tentang bank syariah, sehingga akan memengaruhi pencitraan bank syariah dan tentunya akan berakibat pada penurunan kinerja karena ketidaksesuaian profesionalisme dari SDI yang dimiliki. Maka hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi manajemen bank untuk lebih fokus memperhatikan sektor sumber daya insani, sebab SDI tidak lagi dianggap hanya sebagai asset akan tetapi seorang mitra kerja yang memiliki dampak langsung terhadap eksistensi operasional bank dalam khazanah perbankan syariah nasional.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan bank syariah dalam mempertahankan prestasi pertumbuhan kinerjanya ditengah minimnya kondisi SDI bank syariah adalah dengan membangun dan meningkatkan kualitas loyalitas kerja karyawannya. Bayu (2012) mengatakan bahwa kinerja suatu perusahaan dipengaruhi oleh loyalitas kerja karyawannya. Hal ini juga dinyatakan oleh Sriyono dan Farida (2013), loyalitas berpengaruh secara positif signifikan terhadap produktivitas perusahaan jasa.

Loyalitas merupakan salah satu indikasi yang dapat diperhatikan perbankan syariah dalam memanfaatkan SDI secara maksimal. Loyalitas kerja didefinisikan sebagai kesediaan karyawan dengan seluruh kemampuan, keterampilan, pikiran, dan waktu untuk ikut serta mencapai tujuan perusahaan dan menyimpan rahasia perusahaan serta tidak melakukan tindakan-tindakan yang merugikan perusahaan selama masih berstatus sebagai karyawan (Sudimin, 2003). Seseorang akan disebut loyal, jika ia telah mengikuti dan mematuhi semua perintah (Nitisemito, 1991).

Banyak perusahaan di Indonesia tak terkecuali perbankan syariah yang memperhatikan loyalitas karyawannya. Namun tidak kalah banyak perusahaan yang juga mengabaikan loyalitas karyawannya. Hal ini ditunjukkan dalam riset yang dilakukan oleh Towers Watson dalam Talent Management and Rewards Survey 2012 dengan sampel di Indonesia sebanyak 52 perusahaan, yang sepertiganya adalah bank, menemukan bahwa perusahaan tidak memahami faktor-faktor yang menjadi pertimbangan karyawan untuk tetap *stay* dan tidak pindah ke perusahaan lain (www.infobanknews.com). Hal ini juga didukung oleh penelitian konsultan terkemuka PT Watson Wyatt yang diikuti oleh 515 perusahaan dan 115.000 responden aktual SDM Indonesia dan Asia, menyatakan bahwa indeks komitmen karyawan (*commitment index*) Indonesia hanya 57% -lebih rendah 7 poin dibandingkan Asia Pasifik. Itu berarti tingkat loyalitas kerja karyawan Indonesia termasuk paling rendah di kawasan tersebut. Dalam riset tersebut dijelaskan bahwa Survey dilakukan pada perusahaan yang bergerak di berbagai

bidang. Karyawan yang disurveipun berasal dari berbagai usia dan level (sebagian besar level menengah) (www.industry.kontan.co.id).

Membentuk karyawan dengan loyalitas yang tinggi adalah tugas pimpinan dalam menjaga komitmen bawahannya. Pembentukan loyalitas kerja memerlukan adanya kesadaran diri individu, baik langsung maupun tidak langsung, serta didukung dengan berbagai faktor yang memiliki dampak pada loyalitas kerja. Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap pembentukan ataupun peningkatan loyalitas kerja adalah penerapan spiritualitas di tempat kerja. Hal ini didasarkan pada penelitian Milliman, dkk (2003) yang menjelaskan bahwa spiritual kerja (*workplace spirituality*) memiliki hubungan yang signifikan terhadap sikap kerja karyawan (*attitude*).

Salah satu spesifikasi sikap kerja karyawan yang diyakini memiliki korelasi dengan spiritualitas di tempat kerja adalah loyalitas kerja karyawan. Robbins (2006) menyatakan bahwa spiritualitas di tempat kerja memiliki peran penting dalam pencapaian efektivitas organisasi dan perubahan sikap karyawan. Hal ini didukung oleh penelitian Rego dan Cunha (2008) yang menjelaskan bahwa ketika seorang memiliki spiritualitas yang tinggi, mereka akan lebih bertanggung jawab terhadap organisasi dan mempunyai loyalitas yang tinggi. Hartnan dalam penelitian Rinda (2014) juga mempertegas bahwa seseorang yang memiliki *workplace spirituality* (Spiritualitas di Tempat Kerja) yang tinggi akan menghasilkan kebiasaan moral dan sifat yang baik, juga lebih memungkinkan untuk menjadi jujur, loyal terhadap perusahaan, dapat dipercaya dan mempunyai integritas.

Saat ini semakin banyak karyawan yang mengembangkan spiritualitas di tempat kerja sebagai cara untuk menambah loyalitas dan meningkatkan semangat juang (USA Today, May 4 1998 dalam Ashmos, 2000). Orang yang memiliki spiritualitas tinggi akan mampu menguasai hawa nafsu yang ada pada dirinya, mengendalikan perasaan yang mendorongnya untuk tidak melakukan hal-hal yang dianggap menyimpang dari islam sehingga orang yang memiliki spiritualitas mampu membawa diri dalam lingkungan dan organisasinya. Hal ini dapat dimanfaatkan perusahaan sebagai satu bentuk diversifikasi dengan karyawan kapitalis. Oleh karenanya, spiritualitas di tempat kerja bukan hanya menjadi tombak kebangkitan perusahaan ke arah yang lebih baik, tetapi menjadi harapan baru untuk terjadinya perbaikan moral, etika, nilai, kreativitas, produktivitas, dan sikap kerja di tingkat individu hingga organisasi. Inilah yang menjadi alasan utama 61% dari 41% perusahaan besar di indonesia menyatakan bahwa spiritualitas sangat penting bagi perusahaan dan 27% lainnya mengatakan penting (Riset Swasembada,2007).

Disisi lain, implementasi spiritualitas di tempat kerja tidak hanya mempengaruhi loyalitas kerja tetapi juga mampu mempengaruhi kepuasan kerja dan komitmen karyawan. Hal ini ditunjukkan dari berbagai penelitian nasional dan internasional. Siswanto (2013) menunjukkan bahwa dimensi *workplace spirituality* yang terdiri dari unsur *meaningful work*, *sense of community*, dan *alignment of values* secara umum mampu meningkatkan kepuasan dan komitmen organisasional karyawan perbankan syariah Kota Malang.

Martin, dkk dalam Rego dan E Cunha (2008) menyatakan bahwa penerapan spiritualitas ditempat kerja akan merangsang karyawan untuk membentuk persepsi yang lebih positif terhadap organisasi sehingga karyawan akan mendapatkan perubahan dan mencapai penyesuaian yang lebih baik melalui pekerjaan dengan kepuasan yang lebih tinggi, berkomitmen terhadap organisasi, kesejahteraan organisasi, dan rendahnya keinginan untuk melakukan *turnover* serta ketidakhadiran.

Giacalone dan Jurkiewicz (2003), menyatakan bahwa pengembangan spiritualitas di tempat kerja berpengaruh positif terhadap sikap dan perilaku kerja para karyawan secara perorangan seperti meningkatnya kepuasan kerja, komitmen organisasi, kebahagiaan, motivasi, keterlibatan kerja, dan inovasi. Selanjutnya spiritualitas di tempat kerja dapat memberikan manfaat bagi kepemimpinan dan organisasi, karena spiritualitas di tempat kerja mampu menunjukkan kontribusi secara nyata melalui perbaikan kinerja, *turnover* yang rendah, produktifitas yang tinggi dan berbagai kriteria keefektifan organisasi lainnya.

Sedang dalam perkembangannya, kepuasan dan komitmen organisasi juga ikut mempengaruhi pembentukan dan peningkatan loyalitas kerja karyawan. Hal ini dibuktikan dalam penelitian Arifin dan Mutamimah (2009) bahwa variabel kepuasan secara langsung mempunyai pengaruh yang positif terhadap loyalitas dosen secara signifikan. Artinya, semakin individu puas akan pekerjaannya sebagai refleksi dari tempat kerjanya, maka individu tersebut akan semakin berkomitmen dengan pekerjaannya, akan lebih termotivasi untuk hadir dalam organisasi, dan berusaha bekerja sebaik mungkin, lebih loyal, lebih stabil, dan

lebih produktif sehingga lebih menguntungkan organisasi (Mowday dkk, 1982). Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas dapat ditingkatkan melalui pemenuhan kepuasan kerja karyawan.

Robinson, Simourd, dan Porporino (1990, dalam Siswanto 2013), tingginya komitmen organisasi akan menjadikan karyawan bersedia berkorban terhadap organisasinya, tingkat kesetiaan (loyalitas) yang tinggi, rendahnya stress kerja tentu akan menghasilkan kinerja yang tinggi pula. Mamahit (2010), terdapat pengaruh yang signifikan antara komitmen organisasi yang terdiri dari komitmen afektif, komitmen kontinuans dan komitmen normatif terhadap loyalitas karyawan. Suhendi (2010), loyalitas karyawan ditunjukkan dengan komitmen karyawan dalam perusahaan.

Maka berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang saling berkaitan tersebut, penelitian ini menarik untuk diteliti. Dimana dalam Penelitian ini mengkombinasikan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa spiritual di tempat berpengaruh terhadap loyalitas kerja karyawan, sedang loyalitas kerja karyawan juga dipengaruhi oleh variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi, dimana kedua variabel ini dipengaruhi oleh spiritualitas di tempat kerja. Sehingga Peneliti berasumsi bahwa spiritualitas di tempat kerja memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas kerja karyawan atau pengaruh tidak langsung melalui kepuasan kerja dan komitmen organisasi (variabel mediator) dan menghasilkan loyalitas kerja karyawan yang lebih maksimal dibandingkan dengan asumsi yang pertama. Untuk itu diperlukan penelitian yang lebih lanjut untuk membuktikan asumsi-asumsi tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan model analisis jalur (*Path Analysis*). Penelitian ini akan mengambil populasi karyawan dari tiga bank syariah terbesar di Indonesia khususnya di Malang. Bank Muamalat Indonesia (BMI) KC Malang, Bank Syariah Mandiri (BSM) KC Malang dan BRISyariah (BRIS) KC Malang. Alasan pemilihan tempat penelitian adalah bank syariah khususnya di Malang (BMI KC Malang, BSM KC Malang, BRIS KC Malang) sebagai bank syariah BUMN yang memiliki kinerja berkualitas tinggi dengan pertumbuhan aset mencapai Rp. 143,36 T. (BMI Rp. 59,45 T; BSM Rp. 65,36 T; BRIS Rp. 18,55 T) jumlah ini meningkat 10,9 % dibandingkan tahun sebelumnya Rp 133, 27 T. Peningkatan lainnya adalah Bank Muamalat Indonesia memperoleh penghargaan internasional “*Sharia Quality*” peringkat AA yang diberikan Islamic International Rating Agency (IIRA) Bahrain. Kemudian dinobatkan sebagai bank syariah terinovatif di dunia. Tidak hanya itu, pionir perbankan syariah ini juga memperoleh predikat *The Best Islamic Bank in Indonesia* kelima kalinya dari *Islamic Finance News* (IFN) tahun 2009-2013. Bank ini juga berhasil meraih penghargaan internasional sebagai *The Best Islamic Finance Bank in Indonesia* dari Alpha Southeast Asia.

Sedangkan peningkatan Bank Syariah Mandiri diantaranya adalah penghargaan *The Best Brand Equity Champion* untuk kategori bank syariah dengan nilai brand equity 70,96 bersanding dengan BCA sebagai kategori bank konvensional tahun 2011, *The Best Islamic Bank In Indonesia* tahun 2014 dari *Islamic Finance News* (IFN), *The Best Islamic Retail Bank*, *The Best Islamic Trade Finance Bank*, *The Best Islamic Bank* dari Asia Money, tujuh kali berturut-turut

menjuarai *Islamic Finance Ward*, dan fitch rating yang meningkat dari AA menjadi AA+ (idn) di tahun ini. Adapun prestasi BRISyariah diantaranya adalah terpilihnya sebagai fitch ratings bank syariah kedua kalinya dengan nilai AA+ tanggal 29 September 2014. Fitch Ratings juga memberi peringkat nasional jangka pendek F1+(idn) untuk BRI Syariah. Prestasi lainnya adalah *Brand Champion* 2012-2013, ESEA 2013, *Indonesia Service Quality Award* 2012, IFAC 2013, dkk.

Dengan prestasi pertumbuhan yang fenomenal tersebut, ternyata tidak diseimbangi dengan kualitas SDM yang dimiliki. Hal ini ditunjukkan dengan sikap kerja negatif karyawan Bank Muamalat Indonesia KC Malang, Bank Syariah Mandiri KC Malang, dan BRISyariah KC Malang yang didapat dari wawancara singkat dengan salah satu karyawan dari ketiga bank disebutkan bahwa masih terdapat karyawan yang kurang disiplin, karyawan yang datang terlambat, dan karyawan yang dijumpai berbincang-bincang masalah pribadi di jam produktif, karyawan yang melakukan *turnover*, bahkan di BRIS telah mencapai angka 10-15% pertahun. Tingginya angka *turnover* ini banyak terjadi pada bagian SO dan Frontliner (level bawah). Karyawan yang masih belum mampu mencapai target produktivitas (hampir mencapai target) yang mencerminkan masih terdapat karyawan yang memiliki loyalitas yang rendah. Dimana hal tersebut dapat mengurangi tingginya loyalitas yang dimiliki karyawan BMI, BSM dan BRIS KC Malang.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan pada ketiga bank syariah terbesar di indonesia khususnya KC Malang sama-sama menerapkan spiritualitas

di tempat kerja, seperti melakukan pengajian setiap bulan atau setiap minggu, bahkan di BRIS sendiri memiliki tujuh budaya kerja yang memiliki bulan penerapan budaya kerja tersebut untuk memperbaiki dan meminimalisir karyawan dengan loyalitas yang rendah. Dimana hal tersebut merupakan beberapa contoh penerapan ketiga dimensi dan bentuk dari budaya spiritualitas di tempat kerja. Maka berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Spiritualitas di Tempat Kerja Terhadap Loyalitas Kerja Karyawan Melalui Variabel Mediator Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi di BMI, BSM dan BRIS KC Malang.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah spiritualitas di tempat kerja berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas karyawan BMI, BSM dan BRIS KC Malang?
2. Apakah spiritualitas di tempat kerja tidak berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas karyawan BMI, BSM dan BRIS KC Malang melalui variabel mediator kepuasan kerja dan komitmen organisasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh langsung spiritualitas di tempat kerja terhadap loyalitas karyawan BMI, BSM dan BRIS KC Malang

2. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung spiritualitas di tempat kerja terhadap loyalitas karyawan BMI, BSM dan BRIS KC Malang melalui variabel mediator kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Sejalan dengan tujuan penelitian seperti yang telah dikemukakan di atas, maka hasil penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Bidang akademis, dapat digunakan untuk menambah wawasan dan memperdalam pengetahuan khususnya di bidang spiritualitas di tempat kerja dan umumnya dibidang MSDM (Manajamen Sumber Daya Manusia).
2. Bidang praktis, diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan Bank Muamalat Indonesia KC Malang, Bank Syariah Mandiri KC Malang, dan BRISyariah KC Malang untuk memperbaiki pola penerapan spiritualitas di tempat kerja dalam memaksimalkan loyalitas karyawannya.