

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor utama dalam suatu organisasi, oleh sebab itu diperlukan usaha untuk mengolah SDM secara profesional agar terwujud suatu keseimbangan antara kebutuhan karyawan dan kemampuan organisasi (Rahmila Sari, Mahlia Muis, & Nurdjannah Hamid, 2012:87). Salah satu aspek penting SDM bagi organisasi adalah loyalitas karyawan. Loyalitas didefinisikan sebagai komitmen karyawan terhadap kesuksesan organisasi dan keyakinan bahwa bekerja di organisasi merupakan pilihan terbaik (Iqbal, Tufail, & Lodhi, 2015) dalam Tomic *et al.*, (2018:828). Karyawan yang loyal akan percaya pada organisasi dan berusaha sebaik mungkin untuk melayani pelanggan baik internal maupun eksternal yang pada akhirnya akan berdampak keberlangsungan organisasi.

Dewasa ini dalam industri perbankan syariah dituntut untuk memberikan layanan perbankan yang berkualitas dalam rangka memenangkan persaingan bisnis yang semakin ketat. Untuk itu perbankan perlu berupaya meningkatkan loyalitas karyawannya dalam rangka menghasilkan kinerja yang unggul. Bagi perbankan, loyalitas sangatlah penting karena karyawan yang tetap bertahan di dalam bank dapat mengurangi biaya operasional bank seperti biaya rekrutmen, orientasi, dan pelatihan. Karyawan yang loyal tidak hanya berencana untuk tetap dalam perusahaan namun juga tidak aktif mencari pekerjaan di perusahaan lain,

dan tidak *responsive* terhadap penawaran pekerjaan dari perusahaan lain (Pandey & Khare, 2012) dalam Elfira Maya Adiba (2018:65).

Merujuk hasil survei *PricewaterhouseCoopers (PwC)* Indonesia pada Januari-Februari 2014, *turnover* di industri perbankan Indonesia cukup tinggi yaitu mencapai angka 15%. Seperti yang tampak pada tabel 1.1, data di BNI menunjukkan bahwa tingkat keluar masuk karyawan pada tahun 2016 tercatat 337 pegawai Perseroan yang berhenti atau sebesar 7,6% dari total karyawan akhir tahun yang mencapai 4.450 pegawai. Dengan demikian terdapat kenaikan angka *turnover* tahun 2016 sebesar 0,6% dibanding tahun 2015. Fenomena tersebut perlu diperhatikan oleh Bank BNI Syariah karena loyalitas merupakan faktor penting yang dapat meningkatkan kesuksesan sebuah bank.

Tabel 1.1
DATA *TURNOVER* KARYAWAN BNI SYARIAH DI SURABAYA TAHUN
2015-2016

Turnover Rate	Presentase
2015	7%
2016	7,6%

Sumber: Laporan Tahunan Bank BNI Syariah 2016

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, loyalitas karyawan dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Kepuasan kerja diartikan sebagai perasaan dan sikap karyawan dalam kaitannya dengan komponen pekerjaan seperti lingkungan dimana karyawan tersebut bekerja, kondisi tempat kerja, penghargaan seperti gaji dan bonus dan pekerjaan itu sendiri (Glisson & Durick, 1988; Kim *et al.*, 2005) dalam Waqas *et al.*, (2014:144).

Kepuasan kerja sebagaimana dijelaskan oleh Baharom, Saad, & Ismail (2014) dalam Elfira Maya Adiba (2018:63) bahwa perasaan bahagia yang diperoleh sebelum, selama dan setelah melakukan beberapa pekerjaan, berdasarkan pada keyakinan bahwa melakukan pekerjaan adalah tindakan kesalehan, dilakukan untuk mendapatkan keridhaan Allah. Kepuasan kerja karyawan akan memiliki loyalitas jika merasakan kepuasan kerja dalam melaksanakan pekerjaannya yang didukung dengan gaji dan bonus kerja yang sesuai, lingkungan kerja yang kondusif, pemimpin yang baik. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Walker (2005) dalam Waqas *et al.*, (2014:144) terdapat hubungan yang positif antara kepuasan kerja dan loyalitas karyawan.

Kepemimpinan juga merupakan faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas dan kepuasan kerja karyawan. Kepemimpinan adalah proses yang mempengaruhi karyawan dengan antusiasme dan upaya maksimal untuk mencapai tujuan kelompok. Pimpinan yang memberikan perhatian dengan sungguh-sungguh untuk membina, menggerakkan, mengarahkan semua potensi karyawannya agar terwujud kinerja sesuai dengan tujuan yang diharapkan (M. Thoha, 2001) dalam Rahmila Sari, Mahlia Muis, & Nurdjannah Hamid (2012:88). Lok dan Crawford (2004) dalam Gasthi, Torbehbar, & Farhoudnia (2014:37) mengatakan bahwa kepemimpinan memberikan kontribusi signifikan dalam keberhasilan organisasi.

Bagi perbankan yang memiliki nilai-nilai Islami seperti Bank BNI Syariah di Surabaya, kepemimpinan Islami diyakini dapat mempengaruhi kualitas karyawannya sebagaimana yang disampaikan oleh Abusama *et al.*, (2017:2) menjelaskan bahwa keterampilan pemimpin dalam memimpin akan menuntun

manusia menuju tujuan yang ingin dicapai, yaitu martabat dan kesejahteraan yang diiringi berkat Allah SWT sebagaimana tercantum dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 207 yang berbunyi:

وَمِنَ النَّاسِ مَنْ يَشْرِي نَفْسَهُ ابْتِغَاءَ مَرْضَاتِ اللَّهِ وَاللَّهُ رَءُوفٌ بِالْعِبَادِ

Artinya: “Dan di antara manusia ada orang yang mengorbankan dirinya karena mencari keridhaan Allah dan Allah Maha Penyantun kepada hamba-hambanya”.

Kepemimpinan Islami adalah kepemimpinan yang dipraktekkan oleh Nabi Muhammad SAW, di mana gaya kepemimpinan Nabi Muhammad SAW merupakan gaya kepemimpinan yang sesuai dengan Al-Qur'an. Diriwayatkan oleh Aisyah RA, bahwa akhlak Rasulullah SAW itu adalah Al-Qur'an, yang berarti bahwa setiap tindakan Nabi Muhammad SAW sesuai dengan petunjuk Al-Qur'an. Cara bagaimana membimbing dan memimpin tercantum dalam Al-Qur'an surat As-Sajdah ayat 24 yang berbunyi:

وَجَعَلْنَا مِنْهُمْ أُمَّةً يَهْتَدُونَ بِأَمْرِنَا لَمَّا صَبَرُوا وَكَانُوا بِآيَاتِنَا يُوقِنُونَ

Artinya: “Dan Kami jadikan di antara mereka itu pemimpin-pemimpin yang memberi petunjuk dengan perintah Kami ketika mereka sabar. Dan adalah mereka meyakini ayat-ayat Kami”.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Elfira Maya Adiba (2018:72) menunjukkan hasil bahwa kepemimpinan Islami mempengaruhi loyalitas karyawan. Pemimpin Islami akan menunjukkan akhlak yang mulia dalam memimpin seperti memperlakukan bawahan secara adil, memberi teladan yang

baik, memperhatikan bawahan, memiliki integritas, dan dapat dipercaya. Pada akhirnya hal tersebut akan meningkatkan loyalitas karyawan. Di samping itu kepemimpinan Islami juga dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Karyawan akan merasa puas jika merasa diperlakukan secara adil dan penuh perhatian.

Berdasarkan uraian di atas maka diajukan sebuah skripsi yang berjudul “PENGARUH KEPEMIMPINAN ISLAMI TERHADAP LOYALITAS DENGAN MEDIASI KEPUASAN KERJA KARYAWAN BANK BNI SYARIAH DI SURABAYA”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijabarkan di atas, maka untuk perumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Apakah kepemimpinan Islami berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan BNI Syariah di Surabaya?
2. Apakah kepemimpinan Islami berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan BNI Syariah di Surabaya?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan BNI Syariah di Surabaya?
4. Apakah kepuasan kerja memediasi secara signifikan pengaruh kepemimpinan Islami terhadap loyalitas karyawan BNI Syariah di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah penelitian di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh kepemimpinan Islami terhadap loyalitas karyawan BNI Syariah di Surabaya.
2. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh kepemimpinan Islami terhadap kepuasan kerja karyawan BNI Syariah di Surabaya.
3. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan BNI Syariah di Surabaya.
4. Untuk mengetahui signifikansi mediasi kepuasan kerja terhadap pengaruh kepemimpinan Islami terhadap loyalitas karyawan BNI Syariah di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan dari penelitian ini akan memberikan berbagai manfaat baik secara empiris, teoritis, maupun kebijakan diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan terutama manajemen sumber daya manusia di industri perbankan syariah yang terkait dengan kepemimpinan Islami, kepuasan kerja, dan loyalitas karyawan.

2. Bagi BNI Syariah Surabaya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi bank BNI Syariah di Surabaya dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan loyalitas para karyawan untuk mendorong tercapainya tujuan dari bank secara keseluruhan.

3. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan sebagai perbandingan bagi mahasiswa lainnya yang akan mengadakan penelitian sejenis di masa yang akan datang.

4. Bagi Peneliti Berikutnya

Dapat dijadikan acuan untuk mengembangkan penelitian dengan tema yang sama yang melibatkan variabel kepemimpinan Islami, kepuasan kerja, dan loyalitas karyawan.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan skripsi adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika laporan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mengemukakan tentang hasil penelitian terdahulu yang akan dijadikan rujukan pada penelitian ini, landasan teori, kerangka pemikiran terdahulu, kerangka pemikiran penulis, dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang metode penelitian ini, baik dari seluruh proses pengumpulan data sampai kepada gambaran teknik analisis data yang akan digunakan.

BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini menjelaskan tentang gambaran subyek penelitian yaitu pengaruh kepemimpinan Islami terhadap loyalitas dengan mediasi kepuasan kerja karyawan Bank BNI Syariah di Surabaya, analisis data, pengujian hipotesis, dan pembahasan uji data.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menyimpulkan hasil dari pembahasan data yang telah dianalisis, keterbatasan penelitian, dan saran untuk penelitian selanjutnya.

