

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Meningkatnya perkembangan perbankan syariah di Indonesia, memberikan perbankan Syariah ikut memegang peranan penting dalam perekonomian di Indonesia terutama dalam mengatur peredaran uang dan sektor moneter di Indonesia. Sebab perbankan syariah adalah sebuah badan usaha yang bergerak dalam sektor jasa yang mengacu pada prinsip-prinsip syariah dan aktivitasnya yang mengumpulkan dana dari masyarakat dan kemudian menyalurkan kembali pada masyarakat dalam bentuk pendanaan maupun pembiayaan. Hal ini membuktikan dengan adanya kepercayaan dari masyarakat terhadap perbankan syariah yang semakin tinggi, maka mengacu pihak pengelolaan dana atau perbankan untuk memberikan pelayanan dan kenyamanan dengan baik.

Salah satu pengelolaan paling penting dalam dunia perbankan di samping pemasaran adalah pengelolaan terhadap sumber daya manusia (SDM). Hal ini disebabkan, sumber daya manusia merupakan tulang punggung atau aset dalam menjalankan roda kegiatan operasional suatu bank atau apabila dikaitkan dengan penelitian ini, maka yang dimaksud dengan pengelolaan sumber daya manusia dalam perbankan Syariah adalah pengelolaan sumber daya insani (SDI). Di samping itu, sumber daya manusia yang dimiliki oleh bank haruslah memiliki kemampuan dalam menjalankan setiap transaksi perbankan, mengingat faktor pelayanan yang diberikan oleh para karyawan ini sangat menentukan

sukses atau tidaknya bank ke depan. Kemampuan yang telah dimiliki harus terus diasah secara terus menerus, baik melalui pengalaman kerja maupun pelatihan dan pengembangan karyawan.<sup>1</sup>

Hal tersebut juga yang menentukan keberhasilan tujuan perusahaan. Sedangkan, agar tujuan perusahaan dapat dicapai, maka diperlukan suatu manajemen sumber daya manusia yang baik dan berkualitas dalam perbankan syariah agar bisa menciptakan sumber daya insani yang handal kedepannya.

Salah satu upaya meningkatkan kualitas sumber daya insani pada Bank Muamalat adalah dilakukannya *muamalat coaching* terhadap kinerja karyawan bank, apabila dalam *muamalat coaching* tersebut karyawan yang dinilai belum memenuhi standar penilaian bank, maka barulah dapat diadakannya pelatihan dan pengembangan karyawan.

Perlunya *muamalat coaching* ini, membantu untuk meningkatkan performa kinerja karyawan yang bersangkutan. Sebab hal ini dapat terlihat dari adanya karyawan Bank Muamalat yang masih belum paham tentang perbankan syariah terutama dalam menguasai produk-produk perbankan Syariah.

Tentunya hal tersebut dikarenakan, adanya karyawan Bank Muamalat yang dulunya berasal dari bank konvensional, kemudian melamar dan diterima kerja di perbankan Syariah atau dapat dikatakan belum mempunyai pengalaman kerja di bank syariah, seperti Bank Muamalat. Dimana sistem kerja, aturan dan produk-produk bank konvensional berbeda dengan yang dimiliki oleh perbankan syariah, misalkan dapat diambil contoh pada Bank Muamalat sendiri, yang mana Bank Muamalat adalah bank yang sistem perbankannya

---

<sup>1</sup>Kasmir, *Managemen Perbankan*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2000), 133.

berdasarkan prinsip-prinsip syariah atau nilai-nilai Islami. Sehingga dengan adanya penguasaan materi yang kurang tentang perbankan Syariah ini, maka akan mempengaruhi pula terhadap kinerja karyawan terutama dalam penguasaan materi dan pelayanan kepada nasabah.

Di samping itu, dapat pula disebabkan dari adanya karyawan atau sumber daya manusia pada perbankan Syariah yang masih belum memiliki pendidikan yang langsung mempelajari tentang perbankan syariah dimana yang ada pada umumnya ilmu yang sering dipelajari adalah bidang ilmu ekonomi secara umum, sehingga hal ini mempengaruhi pengetahuan dan pemahaman dari karyawan tersebut tentang perbankan syariah terutama dalam penguasaan terhadap produk-produk perbankan Syariah. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari salah satu Deputy Komisioner Pengawasan Perbankan OJK, Sukarela Batunanggar yang menjelaskan bahwa "Terdapat 147 perguruan tinggi yang memiliki program ekonomi syariah. tapi belum terstandarisasi. Tantangan berikutnya bagaimana membuat standarisasi sehingga kualitas menjadi lebih baik".<sup>2</sup>

Adapun salah satu perguruan tinggi yang mampu memberikan pendidikan di bidang syariah ialah Perguruan Tinggi Islam. Oleh karena itu, dengan pesatnya perkembangan Perbankan Syariah dan Lembaga keuangan syariah lainnya, seperti Pegadaian Syariah, Asuransi Syariah, Lembaga Keuangan Mikro Syariah, hingga Leasing Syariah, maka banyak Perguruan Tinggi Islam yang menyelenggarakan Program Studi Ekonomi Syariah, mulai dari Manajemen

---

<sup>2</sup> Idealisa Masyrafina, "*OJK Sebut Perlu Ada Standardisasi SDM Perbankan Syariah*", <https://www.republika.co.id/berita/ekonomi/syariah-ekonomi/17/09/27/owxs52368-ojk-sebut-perlu-ada-standardisasi-sdm-perbankan-syariah>, Rabu, 27 September 2017), (Diakses : 22 Juli 2019).

Perbankan Syariah, Manajemen Syariah hingga Ilmu Ekonomi Syariah. Seperti yang telah dijelaskan oleh Hamli Syaifullah berikut :

Hal yang menjadi kendala, Perguruan Tinggi Islam yang menyelenggarakan Program Studi Ekonomi Syariah, masih minim dalam penguasaan ilmu perbankan. Sehingga Sarjana Ekonomi Syariah (SE.Sy) atau Sarjana Ekomi Islam (SE.I) yang dihasilkan oleh Perguruan Tinggi Islam disinyalir masih minim penguasaan di bidang ilmu perbankan murni. Sehingga mengakibatkan industri Perbankan Syariah lebih senang merekrut SDM yang berasal dari perguruan tinggi umum, yang mengerti ilmu ekonomi murni. Akibatnya ialah jika Perbankan Syariah memaksakan diri merekrut SDM yang berasal dari Perguruan Tinggi Umum, sementara dirinya tidak memiliki latar belakang ilmu syariah, dipastikan Perbankan Syariah akan kehilangan ruh kesyariahan jasa yang ditawarkan ke konsumen. Maka dari itu, peranan Perguruan Tinggi Islam dalam menyediakan SDM yang mumpuni dalam ilmu perbankan murni dan ilmu syariah sangat besar.<sup>3</sup>

Selain itu, Deputy Komisioner Pengawasan Perbankan OJK, Sukarela Batunanggar juga menjelaskan bahwa “Untuk mendorong SDM perbankan syariah, kata Sukarela, OJK memiliki beberapa inisiatif untuk dikembangkan. *Pertama*, perlu ada program vokasi untuk program studi syariah. *Kedua*, perlu ada pusat penelitian dan pengembangan SDM keuangan syariah berkelas dunia. *Ketiga*, sinergi keuangan syariah yang didukung dengan peresmian Komite Nasional Keuangan Syariah (KNKS). *Keempat*, standardisasi kurikulum. *Kelima*, integrasi yang lebih mendalam antara ilmu syariah dan ilmu ekonomi modern”.<sup>4</sup>

Hal tersebut juga dapat terlihat pada data tabulasi angka yang menunjukkan adanya angka penurunan jumlah sumber daya manusia pada perbankan syariah secara nasional dari tahun 2012 hingga Maret 2018. Adapun data angka penurunan tersebut sebagai berikut :

---

<sup>3</sup> Hamli Syaifullah, “*Kebutuhan SDM Perbankan Syariah*”, <https://www.quareta.com/post/kebutuhan-sdm-perbankan-syariah>, (Diakses : 22 Juli 219).

<sup>4</sup> Ibid.

**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah SDM Perbankan Syariah Nasional**

No	Tahun	Jumlah SDM (ribu)
1	2015	51.413
2	2016	51.110
3	2017	51.068
4	Maret 2018	50.095

Dengan adanya data angka penurunan sumber daya manusia pada perbankan syariah secara nasional ini, maka tentunya menyebabkan kurangnya kemampuan perbankan syariah untuk bersaing dengan bank konvensional. Hal ini juga disebabkan pula bahwa kebutuhan SDM perbankan syariah berbeda dengan bank konvensional dimana menurut Hamli Syaifullah bahwa Perbankan Syariah membutuhkan SDM yang berbeda dengan SDM yang ada di Perbankan Konvensional. Kalau di Perbankan Konvensional membutuhkan SDM yang menguasai tentang ilmu perbankan murni, sedangkan Perbankan Syariah tidak hanya membutuhkan SDM yang menguasai ilmu perbankan murni, akan tetapi harus juga menguasai ilmu syariah. Maka dari itu, SDM yang dibutuhkan oleh Perbankan Syariah adalah SDM yang memiliki keahlian di bidang perbankan murni dan ilmu syariah.<sup>5</sup>

Di samping itu, karakteristik permintaan SDM oleh Perbankan Syariah ialah seseorang yang memiliki kualifikasi ilmu perbankan murni dan ilmu syariah. Ilmu perbankan murni menunjukkan bahwa SDM tersebut memiliki kualifikasi SDM yang mumpuni untuk menjalankan bisnis perbankan. Sedangkan ilmu syariah menunjukkan bahwa SDM tersebut siap menjalankan bisnis perbankan

---

<sup>5</sup> Hamli Syaifullah, "10 Tahun Perbankan Syariah dan Persiapan Spin-off", <https://www.qureta.com/post/kebutuhan-sdm-perbankan-syariah> (Akses tanggal 22 Juli 2109).

sesuai fatwa DSN-MUI demi menjaga kehalalan setiap produk yang ditawarkan kepada konsumen.<sup>6</sup>

Namun menurut Hamli Syaifullah, dengan menjelaskan data statistik yang diperoleh dari OJK terkait pertumbuhan kantor cabang perbankan syariah menyatakan bahwa sebagai berikut :<sup>7</sup>

Hingga September 2017, OJK (Otoritas Jasa Keuangan) merilis data bahwa industri perbankan syariah tumbuh menjadi 201 bank, yang terdiri dari BUS (Bank Umum Syariah), UUS (Unit Usaha Syariah), dan BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah). Pertumbuhan tersebut juga berdampak pada pertumbuhan jumlah kantor, hingga kini berjumlah 2.633 kantor, yang terdiri dari kantor cabang, kantor cabang pembantu, dan kantor kas. Pertumbuhan kantor ternyata berdampak besar terhadap permintaan SDM oleh Perbankan Syariah. Hal tersebut dapat dilihat melalui tren jumlah SDM yang dimiliki oleh Perbankan Syariah setiap tahunnya. Adapun tren lima tahun terakhir, dari data OJK per September 2017, antara lain tahun 2013 sebesar 43.054 SDM, tahun 2014 sebesar 50.522 SDM, tahun 2015 sebesar 60.918 SDM, tahun 2016 sebesar 59.969 SDM, tahun 2017 sebesar 61.389 SDM. Dari data tersebut, kita dapat mengetahui bahwa setiap tahun rata-rata Perbankan Syariah membutuhkan kurang lebih 4,5 ribu SDM. SDM tersebut akan didistribusikan untuk mengoperasikan BUS, UUS, dan BPRS, di kantor cabang, kantor cabang pembantu dan kantor kas. Dan untuk tahun 2018, bila mengacu pada tren SDM yang ada, maka proyeksi kebutuhan untuk SDM Perbankan Syariah berkisar 4,5 ribu karyawan. Bahkan jumlah tersebut bisa meningkat bila dikaitkan terhadap *animo* masyarakat muslim yang mulai sadar untuk menerapkan syariah dalam bidang muamalah (ekonomi).

Oleh sebab itu, dengan adanya pertumbuhan pada kantor cabang perbankan yang tidak dibarengi dengan penambahan jumlah sumber daya manusia pada institusi perbankan syariah, maka hal tersebut memeberikan dampak akan adanya pemahaman dan pengetahuan yang kurang terhadap perbankan Syariah terutama jenis-jenis produk, aturan dan sistem kerja yang berlaku di perbankan Syariah.

---

<sup>6</sup> Ibid.

<sup>7</sup> Ibid.

Adanya pelatihan dan pengembangan ini menjadi media atau wahana untuk melakukan transfer atau internalisasi nilai-nilai strategis organisasi, membangun budaya organisasi, kompetensi inti organisasi kepada anggota atau individu, meningkatkan semangat dan mendorong kinerja sejalan dengan standar kinerja yang telah ditetapkan. Sebab pelatihannya dilakukan sebagai solusi terhadap permasalahan kinerja individu dan kinerja organisasi.<sup>8</sup>

Kinerja individu dalam perbankan atau perusahaan dinilai berdasarkan pada nilai tingkat kepuasan nasabah sesuai standar layanan yang telah ditetapkan oleh manajemen dan penilaian ketrampilan teknis karyawan yang berhubungan dengan pelayanan nasabah.

Adapun serangkaian program pelatihan yang diberikan oleh perusahaan atau perbankan biasanya dapat dilakukan dengan 2 (dua) metode, yaitu metode *on the job training* dan *off the job training*.

Metode *on the job training* merupakan pelatihannya yang diberikan kepada calon karyawan sambil bekerja. Artinya calon karyawan sudah terlibat bekerja dengan bimbingan rekan-rekan atau karyawan lama atau yang sudah berpengalaman. Sedangkan, metode *off the job training* merupakan metode presentasi dan simulasi untuk mengajarkan berbagai sikap konsep atau keterampilan kepada peserta dan menerima representasi tiruan.<sup>9</sup>

Bank Muamalat adalah salah satu bank Syariah di Indonesia yang menerapkan *Muamalat Coaching*. *Muamalat Coaching* atau dengan kata lain bisa disebut sebagai *Key Performance Indicator (KPI)* atau Penilaian Kinerja Karyawan menurut penulis adalah Suatu upaya yang terencana untuk memfasilitasi pembelajaran tentang pekerjaan yang berkaitan dengan

---

<sup>8</sup> Gary Dessler, *Management Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : Selemba Empat, 2015), 284.

<sup>9</sup> Sudarmanto, *Kinerja dari Pengembangan Kompetensi SDM*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2009), 226.

pengetahuan, keahlian dan perilaku kepada para karyawan dengan memberikan penilaian terhadap kinerja dan kemampuan dari karyawan tersebut sehingga diharapkan setelah menerima muamalat coaching ini kemampuan dan kinerja karyawan tersebut menjadi meningkat dan lebih baik.

Adapun Muamalat Coaching yang diterapkan oleh Bank Muamalat dilakukan terhadap karyawan masing-masing departemen dimana untuk karyawan bagian marketing akan dilakukan *muamalat coaching* ini setiap sebulan sekali yang mana dasar penilaian terhadap bagian marketing ini adalah dilihat dari bagaimana target *financing* dan *funding* ini telah terpenuhi atau belum dan penilaian tersebut dilakukan oleh seorang Supervisornya.

Begitu pula terhadap bagian Back Office dimana tentunya berbeda dengan bagian Marketing di dalam penilaiannya. Untuk bagian Back Office ini penilaian dilakukan 1 (satu) tahun sekali dan dinilai oleh seorang pengawas yang diberi tanggung jawab untuk melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan tersebut.

Demikian halnya yang dilakukan oleh manajemen Bank Muamalat, khususnya Bank Muamalat KCP Ir. Soekarno dalam meningkatkan kinerja karyawannya, yaitu dilakukannya pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, khususnya terhadap kinerja dan ketrampilan karyawan.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen adalah dengan memberikan pelatihan-pelatihan khusus kepada karyawan dengan diberikannya training. Dalam training tersebut tentunya harus lebih menekankan kepada pembelajaran dalam memahami produk-produk bank Muamalat dan penguasaan materi dalam memberikan pelayanan kepada

nasabah dengan pengujian langsung di lapangan. Hal ini untuk mengetahui sejauh mana karyawan tersebut memberikan pelayanan kepada nasabah, bagaimana karyawan tersebut menghadapi langsung keluhan nasabah dan masih banyak lagi yang dapat dilakukan penilaian oleh manajemen Bank Muamalat dalam menilai kinerja karyawannya yang telah menjalani masa training tersebut.

Dengan demikian, apabila karyawan yang dinilai masih belum juga memenuhi kriteria yang diharapkan oleh bank, maka Muamalat Coaching dapat diberikan kepada karyawan tersebut dengan ketentuan sebanyak maksimal 3 kali. Jika dalam masa 3 kali, karyawan tersebut masih belum menunjukkan adanya perubahan terhadap kinerjanya, maka sudah tentu pasti karyawan yang bersangkutan tersebut akan diberikan teguran sebanyak 3 kali dan apabila masih juga belum menunjukkan performa kinerja yang diharapkan, maka karyawan tersebut akan diberikan surat peringatan juga sebanyak 3 kali. Namun apabila karyawan tersebut telah menerima surat peringatan sebanyak 3 kali dan masih tetap belum menunjukkan kinerja yang belum sesuai dengan standar Bank Muamalat, maka terhadap karyawan yang bersangkutan tersebut akan dilakukan pemutusan hubungan kerja (PHK) dengan penilaian kinerja yang buruk.

Sebab tujuan yang ingin dicapai dari *muamalat coaching* ini kepada karyawan, bukan saja dalam penguasaan materi tentang perbankan syariah maupun kemampuan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, melainkan juga untuk menumbuhkan sikap loyal kepada karyawan, sehingga

dari sikap loyal tersebut akan menumbuhkan kualitas kinerja yang baik pada diri karyawan tersebut.

Berdasarkan pada latar belakang permasalahan tersebut di atas, maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul penulisan skripsi ini sebagai berikut :

**IMPLEMENTASI *MUAMALAT COACHING* UNTUK  
MENINGKATKAN KUALITAS KINERJA KARYAWAN BANK  
MUAMALAT SURABAYA KCP Ir. SOEKARNO.**

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Implementasi Muamalat Coaching Pada Bank Muamalat Surabaya KCP Ir. Soekarno ?
2. Bagaimana Implementasi Muamalat Coaching Untuk Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan Bank Muamalat Surabaya KCP Ir. Soekarno ?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis implementasi muamalat coaching pada Bank Muamalat Surabaya KCP Ir. Soekarno.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis implementasi muamalat coaching untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan Bank Muamalat Surabaya KCP Ir. Soekarno.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran bagi disiplin keilmuan secara umum dan sekurang-kurangnya dapat di manfaatkan untuk 2 aspek,yaitu :

1. Aspek teoritis

Sebagai upaya pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang kualitas kerja yang berkaitan dengan peningkatan kualitas kerja karyawan bank muamalat melalui upaya muamalat coaching.

2. Aspek praktis

Dapat dijadikan sebagai buku pedoman bagi para akademisi, praktisi, tokoh agama atau ulama dalam memberikan bimbingan atau saran-saran yang berkaitan dengan peningkatan kualitas kerja karyawan bank syariah melalui upaya muamalat coaching.

### **3. Penelitian Terdahulu**

1. Jurnal yang ditulis Barlian Wicaksono Prodi Sains Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat Fakultas Ekologi Manusia Institut Pertanian Bogor yang berjudul Pengaruh Kualitas Kerja Terhadap Kinerja Bank BNI Syariah Cabang Bogor. Intinya jurnal ini membahas untuk menganalisis hubungan karakteristik karyawan Bank BNI Syariah Cabang Bogor dengan kinerja karyawan, karyawan yang mendominasi mempengaruhi kinerja di Bank BNI Syariah yaitu karyawan yang rata-rata usianya antara 26-30 tahun, tingkat pendidikan terakhir yaitu sarjana (S1) , memiliki lama bekerja 2-5 tahun. Secara keseluruhan yang digunakan untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan yaitu pengetahuan, keterampilan kerja, perilaku dan pengalaman kerja.<sup>10</sup>
2. Skripsi yang ditulis oleh Hesti Trinatalia Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember tahun 2013 yang berjudul Analisis Kinerja

---

<sup>10</sup>Berlian Wicaksono, "Pengaruh Kualitas Kerja Terhadap Kinerja Bank BNI Syariah Cabang Bogor", (Skripsi--Institut Pertanian Bogor ,2017), 5.

Karyawan Pada PT. Bank Mandiri Area Jember. Intinya skripsi ini membahas bahwa setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Dari hasil penelitian faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yang terdapat pada PT. Bank Mandiri Kabupaten Jember terdiri dari faktor individual dan faktor lingkungan kerja. Tingkat kinerja karyawan PT. Bank Mandiri Area Jember tergolong pada kategori tinggi. Seluruh karakteristik karyawan memiliki hubungan yang signifikan dengan kinerja karyawan.<sup>11</sup>

3. Jurnal yang ditulis Lukman Hakim Handoko Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Islam Sekolah Tinggi Ekonomi Islam tahun 2015 yang berjudul Analisis Kinerja Perbankan Syariah Di Indonesia dan Malaysia Dengan Pendekatan Maqashid Indeks. Intinya jurnal ini membahas tentang bagaimana mengetahui kinerja perbankan syariah di Indonesia dan Malaysia dan meranking bank syariah berdasarkan maqashid indeks yang dikembangkan oleh Lukman Hakim. Berdasarkan maqashid indeks di Indonesia secara keseluruhan di tahun 2011-2014 hasil menunjukkan bahwa BMI memiliki kinerja terbaik dengan capaian nilai terbesar 15,12% dan kinerja terendah 7,02% diperoleh CIMBiB.<sup>12</sup>
4. Jurnal yang ditulis oleh Anjur Perkasa Alam Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Islam Sekolah Tinggi Agama Islam tahun 2016 yang berjudul Analisis Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syariah Mandiri

---

<sup>11</sup> Hedi Trinatalia, "Analisis Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Mandiri Area Jember", (Skripsi-Universitas Jember, 2013)

<sup>12</sup> Lukman Hakim Handoko, "Analisis Kinerja Perbankan Syariah Di Indonesia dan Malaysia dengan Pendekatan Maqashid Indeks", (Skripsi--Sekolah Tinggi Ekonomi Islam Depok, 2015), 5.

Cabang Aksara Medan Ditinjau Dari Manajemen Syariah. Intinya jurnal ini membahas tentang saat faktor Pendidikan, budaya organisasi, upah kerja, dan motivasi kerja tidak ada, maka kinerja karyawan akan menurun. Namun tidak begitu signifikan terhadap kinerja karyawan.<sup>13</sup>

5. Skripsi yang ditulis Julita Prisca Aulia Prodi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta tahun 2018 yang berjudul Peran Manajemen SDM Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Bank BRI Syariah KCP Magelang Perspektif Islam. Intinya skripsi ini membahas tentang bagaimana peran manajemen SDM yang terbukti dapat berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan hal ini telah dibuktikan dengan kenaikan pendapatan pada bank BRI Syariah. Manajemen SDM Islami pada bank BRI Syariah KCP Magelang menjadikan karyawan memiliki nilai serta akhlaq islami dengan kejujuran, integritas serta spiritualitas yang di junjung tinggi dalam kesehariannya.<sup>14</sup>

Dari beberapa karya tulis yang penyusun telusuri ternyata masih belum ada secara jelas yang membahas tentang peningkatan kualitas kerja karyawan bank syariah melalui upaya muamalat coaching.

---

<sup>13</sup>Anjur Perkasa Alam, *“Analisis Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Aksara Medan Ditinjau Dari Manajemen Syariah”*, (Skripsi--Sekolah Tinggi Agama Islam Medan, 2016), 5.

<sup>14</sup>Julita Prisca Aulia, *“Peran Manajemen SDM Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Bank BRI Syariah KCP Magelang Perspektif Islam”*, (Skripsi--Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2018).



**Tabel 1.2**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Penulis	Judul	Metode dan Pendekatan	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Berlian Wicaksono (2017)	Pengaruh Kualitas Kerja Terhadap Kinerja Bank BNI Syariah Cabang Bogor	Studi kasus Kuantitatif	Karyawan yang mempengaruhi kinerja bank yaitu karyawan yang usia rata-rata 26-30, Pendidikan S1 dengan pengalaman kerja 2-3 tahun. Yang digunakan untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan yaitu pengetahuan, keterampilan kerja, perilaku dan pengalaman kerja.	- Membahas kualitas kinerja karyawan	- Menggunakan jenis penelitian kuantitatif - Metode studi kasus - Objek penelitian pada Bank BNI Syariah - Hasilnya bahwa faktor usia, tingkat pendidikan mempengaruhi kinerja karyawan, disamping pengetahuan, keterampilan kerja, perilaku dan pengalaman kerja. - Peneliti : Membahas implementasi Muamalat Coaching untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan.
2	Hepi Trinatalia (2013)	Analisis Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Mandiri Area Jember	Deskriptif Kualitatif	Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yang terdapat pada PT. Bank Mandiri Jember terdiri dari faktor individual dan faktor lingkungan kerja	- Menggunakan penelitian kualitatif - Menggunakan metode deskriptif - Membahas kualitas kinerja karyawan	- Objek penelitian pada Bank Mandiri Syariah - Hasilnya bahwa yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah faktor individual dan lingkungan kerja. - Peneliti : Membahas implementasi Muamalat Coaching untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan.
3	Lukman Hakim Handoko (2015)	Analisis Kinerja Perbankan Syariah Di Indonesia dan Malaysia Dengan Pendekatan Maqashid Indeks	Deskriptif Kualitatif	Bagaimana mengetahui kinerja perbankan syariah di Indonesia dan Malaysia dan meranking bank syariah berdasarkan maqashid indeks	- Menggunakan penelitian kualitatif - Menggunakan metode deskriptif	- Membahas kinerja perbankan di Indonesia dengan Malaysia dan bukan kinerja karyawan - Peneliti : Membahas implementasi Muamalat Coaching untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan.

4	Anjur Perkasa Alam (2016)	Analisis Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Aksara Medan Ditinjau Dari Manajemen Syariah	Deskriptif Kualitatif	Saat faktor Pendidikan, budaya organisasi, upah kerja, dan motivasi kerja tidak ada maka kinerja karyawan akan menurun.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membahas kualitas kinerja karyawan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menggunakan penelitian kuantitatif</li> <li>- Menggunakan metode analisis regresi linier berganda.</li> <li>- Membahas bahwa secara simultan variabel pendidikan, budaya organisasi, upah kerja, motivasi kerja mempengaruhi kinerja karyawan.</li> <li>- Objek penelitian di Bank Mandiri Syariah Medan</li> <li>- Peneliti : Membahas implementasi Muamalat Coaching untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan.</li> </ul>
5	Julita Prisca Aulia (2018)	Peran Manajemen SDM Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Bank BRI Syariah KCP Magelang Perspektif Islam	Deskriptif Kualitatif	Peran manajemen SDM yang terbukti dapat berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan, hal ini telah dibuktikan dengan kenaikan pendapatan pada bank BRI Syariah. Manajemen SDM Islami menjadikan karyawan memiliki nilai serta akhlak islami dengan kejujuran, integritas serta spiritualitas yang di junjung tinggi dalam kesehariannya	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menggunakan penelitian kualitatif</li> <li>- Menggunakan metode deskriptif</li> <li>- Membahas kualitas kinerja karyawan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membahas bahwa peran manajemen SDM terhadap kinerja karyawan.</li> <li>- Objek penelitian di Bank BRI Syariah Magelang</li> <li>- Peneliti : Membahas implementasi Muamalat Coaching untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan.</li> </ul>

#### 4. Sistematika Pembahasan

Secara keseluruhan dalam skripsi ini tersusun dalam 5 bab yang masing-masing bab-nya terdiri dari beberapa sub bab pembahasan, hal ini dimaksudkan untuk mempermudah dalam pemahaman. Adapun penulisan sistematikanya adalah sebagai berikut :

Bab Pertama. Pada bab kesatu ini adalah pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu, definisi operasional, dan sistematika pembahasan dan jadwal penelitian.

Bab Kedua. Pada bab kedua adalah pembahasan tentang landasan teori-teori yang digunakan dalam judul penulisan skripsi ini. Adapun sub bab pertama, pembahasan tentang sumber daya insani (SDI). Sub bab ini berisikan tentang pengertian SDI, perencanaan SDI, macam-macam SDI dan indikator kompetensi SDI. Sub bab kedua membahas tentang kualitas kinerja. Sub bab ini berisikan tentang pengertian kinerja, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, faktor-faktor yang dipengaruhi kinerja, indikator kinerja, pengertian penilaian kinerja, evaluasi kinerja, tujuan penilaian kinerja, faktor-faktor penilaian kinerja dan kendala-kendala penilaian kinerja karyawan. Sub bab ketiga membahas tentang pelatihan dan pengembangan karyawan. Sub bab ini berisi tentang pengertian pelatihan dan pengembangan, tujuan pelatihan dan pengembangan, anfaat pelatihan dan pengembangan, metode-metode pelatihan dan pengembangan, faktor-faktor pelatihan dan pengembangan dan kendala dalam pelatihan dan pengembangan. Sub bab keempat tentang *coaching*.

Bab Ketiga. Pada bab ketiga ini adalah metode penelitian, disini akan dijelaskan bagaimana langkah dalam meneliti. Metode penelitian ini berisikan jenis dan pendekatan penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, keabsahan data dan teknik analisis data.

Bab Keempat. Pada bab keempat ini adalah uraikan dari hasil penelitian, yang berisi paparan data dan analisis data. Dalam paparan data berisi tentang profil Bank Muamalat Surabaya KCP Ir. Soekarno, kualitas kerja karyawan pada Bank Muamalat Surabaya KCP Ir. Soekarno, dan muamalat coaching yang digunakan dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan di Bank Muamalat Surabaya KCP Ir. Soekarno. Pada analisis data berisi tentang peningkatan kualitas kerja karyawan melalui upaya muamalat coaching.

Bab Kelima adalah bab penutup yang berisi kesimpulan yang merupakan jawaban atas pokok permasalahan yang penulis ajukan dan juga saran yang akan berguna bagi penulis pada khususnya dan pihak-pihak lain pada umumnya.