

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka persaingan organisasi atau perusahaan harus memiliki sumber daya yang tangguh. Sumber daya yang dibutuhkan untuk menjalankan perusahaan tidak dapat dilihat sebagai bagian yang berdiri sendiri, tetapi harus dilihat sebagai satu kesatuan yang tangguh membentuk suatu sinergi. Dalam hal ini peran sumber daya manusia sangat menentukan. Persaingan antar perusahaan di era globalisasi semakin tajam, sehingga sumber daya manusia (SDM) dituntut untuk terus-menerus mampu mengembangkan diri secara proaktif. SDM harus menjadi manusia-manusia pembelajar, yaitu pribadi-pribadi yang mau belajar dan bekerja keras dengan penuh semangat, sehingga potensi insaninya berkembang maksimal.

Agar perusahaan mampu terus bertahan dan bersaing, dominasi teknologi saja tidak cukup jika tidak ditunjang oleh SDM yang andal, sehingga investasi dalam sumber daya ekonomi yang paling berharga, yaitu SDM tidak dapat ditunda lagi. Ancaman nyata terbesar terhadap stabilitas ekonomi adalah angkatan kerja yang tidak siap untuk menghadapi tantangan-tantangan maupun perubahan-perubahan yang terjadi di sekelilingnya. SDM yang tidak mempunyai kesanggupan menghadapi tuntutan-tuntutan globalisasi menganggap pekerjaan sebagai beban. Mereka menjalani pekerjaan sebagai suatu keharusan dan tuntutan. Kondisi akhirnya adalah tidak dirasakan makna

kerja. SDM yang menganggap pekerjaan sebagai beban dapat dikatakan sebagai SDM yang mempunyai etos kerja rendah.

Tentunya untuk menjawab tantangan tersebut harus disiapkan tenaga kerja yang andal dalam berbagai bidang masing-masing. Pembentukan sumber daya manusia (SDM) yang andal di dalam organisasi dimulai sejak proses seleksi sampai yang bersangkutan dapat menjalankan tugas sesuai dengan tugas masing-masing tenaga kerja yang ada di dalam perusahaan tersebut.¹

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi dengan dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya.²

Pentingnya kinerja ini membutuhkan perhatian serius dari manajemen di setiap perusahaan juga faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam organisasi khususnya di kantor-kantor wilayah misalnya di sektor perbankan. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan dapat bersifat internal atau eksternal. Dari faktor internal contohnya perilaku karyawan meliputi *emotional quotient* dan *knowledge sharing*.³

Knowledge sharing merupakan bagian dari *Knowledge management*, yang artinya adalah melalui *knowledge sharing* ini karyawan dapat

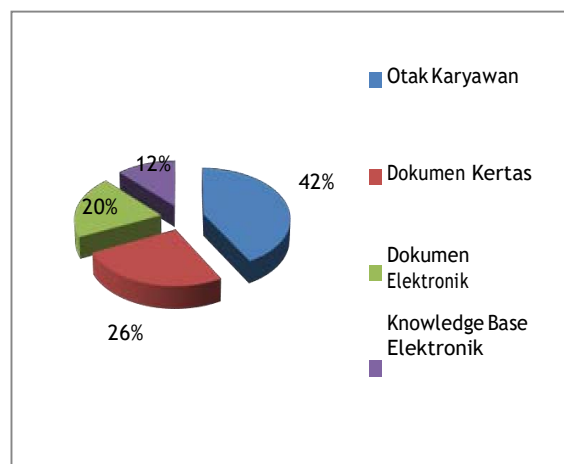
¹ Edy Sutrisno. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: Kencana. 2009. hlm 1-2

² Wibowo. *Manajemen Kinerja. rev.ed.*; Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2014. hlm 7.

³ Lorenzo A. G Mamangkey, Bernhard Tewal dan Irvan Trang. *Pengaruh kecerdasan intelektual (IQ), kecerdasan emosional (EQ), dan kecerdasan sosial (SQ) terhadap kinerja karyawan kantor wilayah bank bri manado*. Jurnal EMBA .Vol.6 No.4, 2018.

mengembangkan, mengimplementasikan, serta membagikan pengetahuan guna untuk mencapai tujuan suatu organisasi.

Kebutuhan penggunaan atau penerapan *Knowledge Management* dalam organisasi begitu penting, karena dengan penerapan KM dalam organisasi bisa membawa organisasi tersebut secara berkelanjutan dalam menjalankan roda organisasi berdasarkan dokumen-dokumen KM yang digunakan untuk kemajuan organisasi tersebut, seperti pada riset yang dilakukan oleh *Delphi Group* yang diperoleh data *knowledge* dalam organisasi pada gambar 1.⁴



Gambar 1. Repository Knowledge dalam Organisasi (Sumber: Setiarso, 2009 dalam Amriani, 2014).

Berdasarkan hasil riset tersebut dapat dilihat dimana *repository* pengetahuan yang tersimpan dalam otak karyawan sebesar 42%, tersimpan dalam dokumen berupa kertas sebesar 26%, tersimpan dalam dokumen

⁴ Mohamad Kany Legiawan, 2015, *Penerapan Model Choo-Sense Making Pada Rancangan Knowledge Management System (KMS) Untuk Meningkatkan Mutu Kinerja Karyawan Di Universitas Surya kencana*. Media Jurnal Informatika. Vol.7 No.2, Oktober 2015.

elektronik sebesar 20%, dan tersimpan dalam *knowledge base* elektronik sebesar 12%, ini terlihat bahwa *knowledge* yang persentasenya lebih besar adalah tersimpan dalam otak karyawan yang berarti banyak dokumen *tacit* yang perlu dikaji dan diteliti juga digunakan sebagai pengetahuan-pengetahuan yang diperoleh pada masing-masing karyawan tersebut sehingga bisa dikomunikasikan kepada orang lain dan bisa menambah pengetahuan baru organisasi yang bisa dimanfaatkan untuk kemajuan organisasi.⁵

Lin mengatakan bahwa *knowledge sharing* dapat menciptakan peluang untuk meningkatkan kemampuan organisasi agar memenuhi kebutuhannya dan membantu menjadi solusi serta efisiensi sehingga menciptakan daya saing.⁶ Kemudian Aulawi menambahkan bahwa melalui *knowledge sharing*, suatu pengetahuan dapat disebarkan, diimplementasikan, serta dikembangkan. Aulawi menyatakan bahwa kegiatan *sharing* mampu merangsang individu dalam organisasi untuk dapat berpikir secara kritis dan kreatif sehingga dapat menghasilkan pengetahuan baru yang berguna bagi perusahaan karena dalam kegiatan *sharing* ada aktivitas *re-used* dan regenerasi pengetahuan.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah *emotional quotient*. *Emotional quotient* berasal dari bahasa Inggris yang artinya kecerdasan emosional. *Emotional Quotient* adalah kemampuan untuk

⁵Amriani, T.N. *Knowledge Management (KM) dalam Organisasi Publik*. Pada: <http://www.bppk.kemenkeu.go.id/berita-makassar/19407-knowledge-management-km-dalam-organisasi-publik.2014>. diakses pada tanggal 10 november 2019, pukul 23:13

⁶Lin, Hsu-Fen, *Knowledge Sharing and Firm Innovation Capability: an Empirical Study*, International Journal of Manpower, Vol. 28, NO. 3/4, 2017.

memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi (mengendalikan dorongan hati) dan tidak melebih-lebihkan kesenangan (mengatur suasana hati) dan menjaga agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berfikir (berempati dan berdoa). Menurut Goleman dalam Sukidi, dengan memiliki *emotional quotient* maka karyawan mampu mengetahui apa yang ada dalam dirinya, sehingga dapat mengendalikan dirinya dalam menghadapi beberapa pekerjaan. Kecerdasan ini dapat mendukung karyawan dalam mewujudkan kinerja yang baik.⁷

Goleman dalam Hariyoga dan Suprianto menyatakan bahwa *emotional quotient* adalah kemampuan merasakan, memahami secara efektif dalam penerapan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi, dan pengaruh yang manusiawi. Dengan kemampuan yang disebutkan di atas maka karyawan mampu mengetahui apa yang ada di dalam dirinya, memotivasi dirinya, mengendalikan dirinya, kesanggupan untuk menghadapi frustrasi, kesanggupan untuk mengendalikan emosi dan kepuasan sesaat, serta mampu berempati dan bekerja sama dengan orang lain. Kecerdasan ini yang mendukung karyawan dalam mewujudkan kinerja yang baik.⁸

Bank Syariah Mandiri (BSM) merupakan perusahaan yang menyelenggarakan usaha bank dengan prinsip syariah berdasarkan izin dari bank indonesia. Kehadiran BSM sejak tahun 1999 menjadi

⁷ Sukidi, *Kecerdasan Spiritual*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2002, hlm.43

⁸ Hariyoga, Septian dan Edy Suprianto. *Pengaruh Kecerdasan Emosional, Perilaku Belajar, dan Budaya Terhadap Tingkat Pemahaman Akuntansi Dengan Kepercayaan Diri Sebagai Variabel Pemoderasi. Symposium Nasional Akuntansi XIV*. Jurnal dan Prosiding SNA (21-22 juli) Banda Aceh, 2011.

salah satu bank syariah terbesar yang membawa angin segar terhadap perekonomian Indonesia. Hal itu tentu menjadi nilai positif tersendiri bagi Bank Syariah Mandiri (BSM) untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat lebih luas lagi. Perkembangan kantor BSM dari tahun ketahun juga selalu mengalami peningkatan.

Hingga Per Desember 2017 Bank Syariah Mandiri memiliki 737 kantor layanan di seluruh Indonesia, dengan akses lebih dari 196.000 jaringan ATM dan telah meraih beragam pencapaian baik dari lembaga dalam maupun luar negeri.⁹

Contohnya pada *Banking Service Excellent Award 2018* oleh *Marketing Research Indonesia (MRI)* Bank Syariah Mandiri mendapatkan 6 penghargaan sekaligus, salah satunya yaitu *1st Best Overall Performance*, dan mendapatkan *special award "golden trophy"* (selama 5 tahun berturut-turut berhasil mempertahankan tingkat *service excellence*), selain itu Bank Syariah Mandiri juga menjadi bank syariah di Indonesia yang berpredikat sangat bagus atas kinerja keuangan tahun 2018 (*Best Islamic Retail Bank Indonesia*) oleh *The Asset Asian Hongkong*, dan masih banyak lagi.¹⁰ Pencapaian tersebut mencerminkan kepercayaan masyarakat tetap kuat terhadap Bank Syariah Mandiri dan tak luput pula mencerminkan kinerja karyawan yang baik pula.

Namun untuk mendapatkan dan mempertahankan pencapaian tersebut tentunya tidak cukup hanya dengan keberuntungan saja, bank harus mampu

⁹ <https://www.mandirisyariah.co.id/>, diakses pada tanggal 10 november 2019, pukul 23:30

¹⁰ <https://web2017.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/penghargaan>, diakses pada tanggal 19 februari 2020 pukul 21:53

bertahan dengan setiap perubahan yang ada, perubahan yang dimaksud adalah lingkungan, inovasi dan pengambilan tindakan yang tepat yang mana tergantung pada manajemen pengetahuan yang dimiliki oleh perusahaan.

Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Palembang harus mampu untuk meningkatkan kinerjanya agar bisa mempertahankan eksistensi bank dan loyalitas nasabah bank syariah mandiri. Melalui *knowledge sharing* dan *emotional quotient* yang baik menjadi salah satu cara agar dapat mempertahankan prestasi yang dicapai.

Transfer pengetahuan dapat dilakukan dengan dua cara, yang pertama transfer pengetahuan yang disengaja dapat dilakukan dengan cara metode tertulis, karyawan bank aktif menulis pengetahuan yang ia dapat gunanya adalah agar dapat dibagikan dengan rekan kerja yang lain.

Selain itu bank syariah mandiri dalam proses transfer pengetahuan juga melalui media video, audio, dan media cetak, contohnya adalah video yang sering ditayangkan di ruangan dan di web bank syariah mandiri, serta media cetak seperti brosur dan sms banking. Selanjutnya dengan metode lisan, transfer pengetahuan yang dilakukan dapat berupa briefing dan diskusi secara sengaja misalnya karyawan akan bertanya ke rekan kerjanya jika ia tidak mengerti masalah pekerjaannya.

Selanjutnya pelatihan, bank syariah mandiri melakukan pelatihan prakerja, serta menciptakan forum resmi agar dapat *sharing* pengetahuan yang luas kepada karyawan. Transfer pengetahuan yang kedua adalah dengan cara

tidak sengaja dalam organisasi, contohnya transfer pengetahuan melalui cerita, mitos, satuan tugas, jaringan informal.

Dari hasil wawancara salah satu karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Palembang, ia mengatakan bahwa dalam prakteknya *knowledge sharing* terkadang tidak berjalan dengan baik di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Palembang karena adanya beberapa faktor seperti adanya perselisihan antar karyawan dan kerja sama yang kurang maksimal.

Selain transfer pengetahuan, karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Palembang juga harus memiliki *emotional quotient*, Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Palembang adalah perusahaan yang bekerja dengan memberikan jasa kepada nasabah, tidak semua nasabah yang datang dengan keadaan hati yang baik, seringkali karyawan bank syariah mandiri mendapatkan nasabah yang tidak dapat menahan emosinya jika terjadi suatu kendala.

Karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Palembang harus dapat menghadapi nasabah yang seperti itu dengan cara pengendalian diri, selain antar karyawan dengan nasabah, *emotional quotient* juga diperlukan antar sesama karyawan, hal tersebut dapat dilakukan dengan kesadaran diri, empati serta motivasi. Inisiatif membantu sesama karyawan dan memotivasi sesama karyawan merupakan hal yang dapat dilakukan agar kerjasama berjalan dengan baik.

Dari fenomena ini, tidak semua kejadian empiris sesuai dengan teori yang ada. Dalam hal ini diperkuat dengan adanya *research gap* dari variabel *knowledge sharing* dan *emotional quotient* yang mempengaruhi kinerja karyawan, sebagai berikut :

Tabel 1.1
Research Gap
Pengaruh *Knowledge sharing* dan *Emotional quotient* Terhadap Kinerja Karyawan

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh <i>knowledge sharing</i> terhadap Kinerja Karyawan.	Terdapat pengaruh positif antara <i>knowledge sharing</i> terhadap kinerja karyawan.	Resti Syafitri Andara dan Hamidah Nayati Utami (2018).
	Terdapat pengaruh negatif antara <i>knowledge sharing</i> terhadap kinerja karyawan.	Alifia Saraswati dan Dr. Widiartanto, M.AB.(2018)
Pengaruh <i>emotional quotient</i> terhadap Kinerja Karyawan.	Terdapat pengaruh positif antara <i>emotional quotient</i> terhadap kinerja karyawan.	Rani Setyaningrum dan hamidah nayati utami dan ika ruhana (2016)
	Terdapat pengaruh negatif tidak signifikan antara <i>emotional quotient</i> terhadap kinerja karyawan.	Ari Soeti Yani dan Ayu Istiqomah (2016)

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2019.

Pengaruh *knowledge sharing* terhadap kinerja karyawan yang diteliti oleh Resti Syafitri Andra dan Hamidah Nayati Utami¹¹ menunjukkan bahwa *knowledge sharing* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Alifia Saraswati dan Dr. Widiartanto, M.AB.¹² yang menunjukkan bahwa pengaruh *knowledge sharing* terhadap kinerja karyawan berpengaruh negatif.

Selanjutnya pengaruh *emotional quotient* terhadap kinerja karyawan oleh Rani Setyaningrum, Hamidah Nayati Utami dan Ika Ruhana¹³ menunjukkan bahwa *emotional quotient* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ari Soeti Yani dan Ayu Istiqomah¹⁴ yang menunjukkan bahwa pengaruh *emotional quotient* terhadap kinerja karyawan berpengaruh negatif tidak signifikan.

Berdasarkan uraian singkat dari latar belakang yang telah dikemukakan diatas, penulis mengadakan suatu penelitian dengan mengambil judul **“Pengaruh Knowledge Sharing dan Emotional Quotient Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Palembang”**.

¹¹ Resti Andra Syafitri , Hamidah nayanti utami. *Pengaruh knowledge sharing terhadap kinerja karyawan* (studi pada karyawan pt. bank rakyat indonesia kantor cabang malang kawi). Jurnal Administrasi Bisnis . Vol .61 No.2. 2018

¹² Alifia Saraswati & Dr. Widiartanto, M.AB. *Pengaruh implementasi knowledge management terhadap kinerja organisasi melalui inovasi sebagai variabel intervening* (studi kasus pada umkm industri kreatif digital di kota semarang). 2018

¹³ Rani Setyaningrum,, Hamidah Nayati Utami, danika Ruhana. *Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja* (Studi Pada Karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur). Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 36 No.1. 2016

¹⁴ Ari Soeti Yani & Ayu Istiqomah. *Pengaruh kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan dengan profesionalisme sebagai variabel intervening* (studi empiris terhadap pt. Jne service center utara 1) Media Studi Ekonomi. Volume 19 No. 2. 2016

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah pengaruh *knowledge sharing* terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Palembang ?
2. Apakah pengaruh *emotional quotient* terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Palembang ?
3. Apakah pengaruh *knowledge sharing* dan *emotional quotient* terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Palembang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah pengaruh *knowledge sharing* terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Palembang.
2. Untuk mengetahui apakah pengaruh *emotional quotient* terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Palembang.
3. Untuk mengetahui apakah pengaruh *knowledge sharing* dan *emotional quotient* terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Palembang.

D. Manfaat Penelitian :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan kajian atau referensi bagi Mahasiswa FEBI Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang dan dapat digunakan sebagai bahan penelitian sejenis.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

- 1) Sebagai sarana untuk menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman serta mengamati secara langsung dunia bisnis dan perusahaan.
- 2) Sebagai alat untuk mengimplementasikan teori-teori yang diperoleh selama di perkuliahan.

b. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai harapan yang dapat menjadi suatu bahan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan sumber daya manusia yang lebih baik lagi.
- 2) Berguna sebagai masukan bagi perusahaan yang bersangkutan dan memberikan informasi yang bermanfaat bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Palembang guna mencapai kinerja yang lebih baik lagi.

c. Bagi Akademik

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu proses pembelajaran serta pengaplikasian ilmu, terutama yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia.
- 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi pada penelitian selanjutnya.

E. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah mengetahui secara keseluruhan isi dari skripsi ini, maka disusun suatu sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Bab ini akan membahas landasan teori, pengertian *knowledge sharing*, teori *knowledge sharing*, dimensi *knowledge sharing*, pengertian *emotional quotient*, teori *emotional quotient*, dimensi *emotional quotient*, *emotional quotient* dalam pandangan islam, pengertian kinerja, dimensi kinerja, kinerja menurut pandangan islam, faktor yang mempengaruhi kinerja, penelitian terdahulu, hubungan antar variabel, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan bagaimana penelitian akan dilakukan secara operasional, setting penelitian, desain penelitian, sumber dan jenis data, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, variabel-variabel penelitian,

instrument penelitian, dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang deskripsi objek penelitian secara singkat, deskripsi data penelitian, instrument penelitian, hasil analisis data, analisis regresi linear berganda, uji hipotesis penelitian, dan pembahasan terhadap hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini terdiri atas simpulan dari penelitian yang dilakukan, serta saran untuk penelitian selanjutnya.

