

**PENGARUH *EMOTIONAL INTELLIGENCE* DAN
KNOWLEDGE MANAGEMENT TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA BANK SYARIAH MANDIRI
PALEMBANG**



Oleh :

DINDA PUTRI PRATAMA

NIM: 1636300063

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang untuk Memenuhi Salah Satu
Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG
2020**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Satu hal yang penting untuk diperhatikan oleh perbankan dalam mengelola fungsi-fungsi manajemennya, antara lain mengelola sumber daya manusia untuk dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja. Pentingnya peran sumber daya manusia dalam suatu perbankan, perbankan juga harus mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusia, diantaranya dengan memperhatikan kinerja karyawannya. Kinerja dapat diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan yang telah ditetapkan.¹ Dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi yang dituangkan melalui perencanaan strategis.

Bank syariah sangat perlu memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawannya, baik faktor internal maupun eksternal. Salah satu faktor internal yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kecerdasan dan *knowledge*. Kinerja karyawan tidak hanya dilihat dari kemampuan kerja yang ideal saja, tetapi juga harus mampu menguasai dan mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain.

¹ Moehariono, Pengukuran Kinerja Berbasis Kompensasi Edisi Revisi, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2012), hal. 95.

Menurut penelitian yang mengatakan pengaruh IQ hanyalah sebesar 20%, sedangkan 80% ditentukan oleh kecerdasan emosi.² Dengan adanya *knowledge management* mengupayakan meningkatnya pengetahuan untuk individu dengan memberikan pengertian dan pengalaman agar antar individu-individu dapat saling berinteraksi berbagi pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki.

Dari banyaknya Bank Syariah yang berkembang di Indonesia, salah satunya adalah Bank Syariah Mandiri (BSM). Bank Syariah Mandiri mulai beroperasi secara resmi pada tanggal 1 November 1999. Alasan peneliti memilih Bank Syariah Mandiri sebagai objek penelitian adalah karena BSM merupakan Bank Syariah terbesar di Indonesia baik berupa aset dan perkembangannya. Aset Bank Syariah Mandiri per akhir Juni 2019 menembus angka lebih dari Rp100 triliun. Angka itu merupakan pencapaian tertinggi bank syariah di Indonesia. Pencapaian aset didorong kinerja bank yang semakin baik per triwulan II 2019. Per triwulan II 2019 total pendapatan bersih Mandiri Syariah Rp3,25 triliun, naik dari Rp2,87 triliun pada periode yang sama tahun lalu. Pembiayaan yang tumbuh 14,58% mendorong meningkatnya pendapatan margin dan bagi hasil bank. Per triwulan II 2018, pembiayaan yang disalurkan Rp62,37 triliun, naik menjadi Rp71,47 triliun per triwulan II 2019.³ Laba itu diperoleh dari naiknya pendapatan bank serta peningkatan efisiensi dan penjagaan kualitas pembiayaan.

² Daniel Goleman, *Emotional Intelligence*. (Alih bahasa oleh T. Hermaya), Cetakan kesembilan belas, (Jakarta : PT. Gramedia, 2015), hal. 44-45.

³ <https://mediaindonesia.com/read/detail/252150-aset-mandiri-syariah-tembus-rp100-triliun> diakses pada hari Kamis, tanggal 27 Agustus 2020

PT. Bank Syariah Mandiri memiliki pencapaian target yang sangat bagus sehingga bank mendapatkan penghargaan The Indonesia *Best Brand Award* (IBBA) 2019 untuk katagori Bank Syariah.⁴ Standar yang ditetapkan BSM akan mempengaruhi tingkat kinerja karyawan. Diantara standar yang di tetapkan Bank Syariah Mandiri (BSM) untuk meningkatkan kinerja karyawannya Bank Syariah Mandiri melakukan usaha-usaha yang meningkatkan kecerdasan dan pengetahuan karyawannya. Untuk meningkatkan kecerdasan emosional karyawan Bank Syariah Mandiri setiap pagi.

Dengan adanya *sharing* agar setiap karyawan mampu berbagi pengalamannya dan pengetahuan terkait dengan tugas karyawan lainnya sehingga terjadinya pertukaran pemikiran antara individu dan juga saling berbagi motivasi untuk memotivasi seluruh karyawan dalam menjalankan tugasnya. Dengan berbagi pengetahuan kepada karyawan mengenai kecerdasan emosional.⁵

Al-Qur'an mengajarkan kepada manusia untuk mengatur emosinya dengan cara menahan diri dari keinginan hawa nafsunya. Sebagaimana firman Allah SWT:

وَأَمَّا مَنْ خَافَ مَقَامَ رَبِّهِ ۖ وَنَهَى النَّفْسَ عَنِ الْهَوَىٰ ﴿٤٠﴾ فَإِنَّ الْجَنَّةَ هِيَ
الْمَأْوَىٰ ﴿٤١﴾

⁴ www.mandirisyariah.co.id/news-upate. diakses pada hari Rabu, 9 Januari 2020

⁵ Sani, A. (2012). Analisis Pengaruh *Burnout* Dan Kecerdasan Emosional (Ei) Terhadap Kinerja Pegawai Pt Bank Mega Syari'ah Cabang Malang. *Iqtishoduna*.

Terjemahnya:“Dan adapun orang-orang yang takut kepada kebesaran Tuhannya dan menahan diri dari (keinginan) hawa nafsunya Maka sungguh, surgalah tempat tinggal(nya).” (QS. An- Naziat: 40-41).

Seperti yang dijelaskan pada ayat al-Qur’an tersebut setiap kita melakukan pekerjaan kita harus bisa mengendalikan diri dan tahu bahwa kita manusia sangat membutuhkan pengendalian kecerdasan emosional, jika kita bisa mengendalikan diri dari (keinginan) hawa nafsu, maka akan ditempatkan allah swt di surganya.

Seorang karyawan haruslah padai dalam pengendalian diri untuk membangkitkan semangat, dan ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri.⁶ Karyawan yang memiliki IQ yang berkualitas mempunyai sifat-sifat logis, rasional, dan akademis.⁷ Secara tidak langsung akan meningkatkan kinerja karyawan tersebut, contohnya pada Bank Syariah Mandiri dalam hal pelayanan karyawan berbicara atau menyampaikan gagasan secara terbuka, sehingga akan memudahkan nasabah dalam memahami penjelasan yang disampaikan oleh karyawan tersebut.

Pada Bank Syariah Mandiri Palembang kecerdasan emosional sangatlah penting untuk seorang karyawan dalam mengelola perasaan/emosi secara efektif untuk mencapai tujuan, membangun hubungan produktif dan meraih keberhasilan dan diiringi dengan sifat seperti kesadaran diri, mengendalikan suasana hati, memotivasi diri, pengendalian nafsu diri dan juga keterampilan

⁶ Daniel Goleman, *Emotional Intelligence*. (Alih bahasa oleh T. Hermaya), Cetakan kesembilan belas, (Jakarta : PT. Gramedia, 2015), hlm.13

⁷ Daniel Goleman, *Emotional Intelligence*. (Alih bahasa oleh T. Hermaya), Cetakan kesembilan belas, (Jakarta : PT. Gramedia, 2015), hlm.13

memahami orang lain. Seorang karyawan yang memiliki kecerdasan emosional berkualitas. Diantaranya, memiliki sifat yang ramah, mudah bergaul, praktis, dan spontan.⁸ Kecerdasan emosional karyawan yang bagus akan memberikan produktivitas yang baik untuk perusahaan, dan juga memberikan dorongan yang baik untuk menyikapi pekerjaan yang dihadapinya

Jika karyawan Bank Mandiri Syariah Palembang memiliki kecerdasan emosional yang baik akan mampu mengendalikan dirinya dalam situasi berbagai kondisi, mampu memahami orang lain dengan maksud memahami emosi orang lain dengan *control* emosi pada diri sendiri secara baik, Sehingga lebih professional dalam bekerja. Pelayanan *customer service* pada BSM Palembang sudah cukup baik dalam mengatasi masalah yang dikeluhkan oleh nasabah, walaupun kadang penyampaian nasabah kurang sopan terhadap *customer service* tetapi *customer service* BSM Palembang tetap bisa mengontrol diri, ramah dan sopan dalam menanggapi keluhan nasabah tersebut.

Bank syariah mandiri Palembang mempunyai tantangan yang harus dihadapi ketika berhubungan dengan pengetahuan misalnya bagaimana cara mengelola agar *knowledge* yang berada dalam pikiran dan perilaku individu karyawan (*tacit knowledge*) dapat terpelihara dan terdokumentasi agar pembelajaran dimasa yang akan datang selalu tersedia karena tidak dapat dipungkiri bahwa tidak setiap karyawan memiliki pengetahuan yang ada. Karena itulah penerapan *knowledge management* diperlukan. Agar tidak terjadi

⁸ Ibid.hlm.14.

knowledge loss, atau suatu kondisi dimana semua pengetahuan yang dimiliki karyawan tersebut dibawa pergi, tentu saja bisa mengakibatkan kerugian, ketika seorang karyawan memutuskan kontrak kerja pada bank.⁹

Pada Bank Syariah Mandiri Palembang diketahui setiap pagi hari pada saat *berfieng* biasanya salah satu karyawannya membagikan pengetahuan yang ia peroleh kepada karyawan lainnya dalam bentuk dokumen, pelatihan, dan Pratik sehingga mudah di deskripsikan, dalam katagori bentuk *job procedure*, dan *technology* atau yang biasa disebut dengan *explicit knowledge*.

Sedangkan *tacit knowledge* berkatagori dalam bentuk *personal knowledge* dimana karyawan bank syariah mandiri Palembang mendapat pengalaman atau pengetahuan dari keseharian yang sulit dibagikan kepada orang lain.¹⁰

Bank Syariah Mandiri Palembang harus terus berkreasi dan berinovasi dalam melaksanakan peran yang diembannya dan semakin dituntun untuk meningkatkan standar kualitasnya. Untuk mencapai semua itu tidak terlepas dari peran kinerja karyawannya sebagai ujung tombak operasional bank,

Kinerja karyawan akan mencapai hasil yang lebih maksimal apabila didukung dengan *knowledge management* dan *Emotional Intelligence* yang dimiliki maka karyawan pada Bank Syariah Mandiri Palembang dapat terus menggali pengetahuannya dan tidak hanya bergantung atau terpaku pada sistem yang ada.

⁹ Andra, R. S., & Utami, H. N. (2018). Pengaruh *Knowledge Sharing* Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Pt Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Malang Kawi). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 61(2), 30-37.

¹⁰ Obsevasi saat magang pada Bank Syariah Mandiri Kcp Radial, hari Senin, 18 Febuari 2019 Pukul 14.00.

Berdasarkan penelitian terdahulu, mengidentifikasi *research gap* dari variabel *dependen* yaitu *emotional intelligence* dan *knowledge management* yang mempengaruhi variabel *independen* yaitu kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Research Gap

Kecerdasan Emosional (*Emotional Intelligence*) Terhadap Kinerja Karyawan

	Peneliti	Hasil Penelitian
Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan	Widodo, Andi, Hadi Sunaryo, and M. Khoirul ABS (2019)	Terdapat pengaruh signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja
	Ida Nur Hidayati Dan Margono Setiawan Solimun(2013)	Tidak terdapat pengaruh signifikan antara kecerdasan Kinerja

Pada penelitian yang dilakukan oleh Widodo, Andi, Hadi Sunaryo, and M. Khoirul ABS¹¹ mengatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan, hal ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ida Nur Hidayati dan Margono Setiawan Solimun¹² yang mengatakan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

¹¹ Widodo, A., Sunaryo, H., & ABS, M. K. (2019). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional, Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Malang. *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 8(07).

¹² Hidayati, I. N., & Setiawan, M. (2013). Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Nusa Tenggara Barat). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 11(4), 629-639

Tabel 1.2
Research Gap

Manajemen Pengetahuan (*Knowledge Management*) terhadap kinerja karyawan

	Peneliti	Hasil penelitian
<i>Knowledge Management</i> Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Individual Innovation Capability Sebagai Variabel Intervening	Dayanti, Putri Rahma, Mohammad Iqbal, and Yudha Prakasa	Terdapat pengaruh signifikan antara <i>Knowledge Management</i> terhadap kinerja

Dari tabel 1.2 penelitian yang dilakukan oleh Dayanti, Putri Rahma, Mohammad Iqbal, and Yudha Prakasa¹³ mengatakan bahwa *Knowledge Management* berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Dari paparan teori, fenomena, dan *research gap* diatas masih terdapat pertentangan mengenai pengaruh dari masing-masing variable yang sudah dijelaskan. Maka dari itu penulis tertarik untuk mengangkat kembali judul “**Pengaruh *Emotional Intelligence* dan *Knowledge Management* Terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah Mandiri Palembang**”

Sesuai dengan judul diatas, penulis ingin memastika apakah *Emotional Intelligence* dan *Knowledge Management* memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri. Terkhususnya penulis akan meneliti pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Palembang yang bertempat di jalan komp. Ruko, Jl. Demang Lebar Daun No,6 Kec.Iilir Barat I.

¹³Dayanti, P. R., Iqbal, M., & Prakasa, Y. (2020). Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Individual Innovation Capability Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Cabang Malang Kawi). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 78(1), 199-208

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kecerdasan emosional (*Emotional Intelligence*) berpengaruh terhadap kinerja karyawan bank Syariah Mandiri Kc Palembang?
2. Apakah manajemen pengetahuan (*Knowledge Management*) berpengaruh terhadap kinerja karyawan bank Syariah Mandiri Kc Palembang?
3. Apakah kecerdasan emosional (*Emotional Intelligence*) dan manajemen pengetahuan (*Knowledge Management*) berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Syariah Mandiri Kc Palembang ?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan diatas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hal-hal sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional (*Emotional Intelligence*) terhadap kinerja karyawan Pada Bank Syariah Mandiri Kc Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh manajemen pengetahuan (*Knowledge Management*) terhadap kinerja karyawan Pada Bank Syariah Mandiri Kc Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional (*Emotional Intelligence*) dan manajemen pengetahuan (*Knowledge Management*) terhadap kinerja karyawan Pada Bank Syariah Mandiri Kc Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan bagi akademis, pihak bank dan pembaca lainnya yang berkaitan dengan pengaruh Kecerdasan Emosional (*Emotional Intelligence*) dan Manajemen Pengetahuan (*Knowledge Management*) terhadap kinerja karyawan pada Bank Mandiri Syariah Kc Palembang. Serta dapat menambah referensi pengetahuan khususnya di fakultas ekonomi dan bisnis islam uin raden fatah Palembang.

Kontribusi penelitian

1. Bagi penulis
 - a. Untuk menambah pengetahuan penulis tentang pengaruh kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) dan manajemen pengetahuan (*knowledge management*) terhadap kinerja karyawan Pada Bank Syariah Mandiri Kc Palembang.
 - b. Untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang telah didapat selama mengikuti perkuliahan.
 - c. Untuk dapat mengaitkan teori yang ada dengan fakta yang terjadi di lapangan.
2. Bagi objek penelitian

Bagi pihak Bank Syariah Mandiri Kc Palembang, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan saran yang bermanfaat terkait judul yang diangkat penulis sehingga dapat dilakukan usaha-usaha yang baru untuk meningkatkannya.

3. Bagi akademisi

Penulis berharap penelitian ini dapat berguna untuk menambah informasi atau referensi dalam penelitian sebelumnya, serta sumber informasi untuk pihak-pihak yang membutuhkan.

E. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan para pembaca dalam memahami materi-materi yang terdapat dalam penelitian ini, penulis membuat sistematika penulisan menjadi lima bab, dimana tiap bab terbagi beberapa sub-bab yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN

Bab ini berisi kajian teori yang digunakan dalam penelitian yaitu tentang Kecerdasan Emosional (*Emotional Intelligence*) dan Manajemen Pengetahuan (*Knowledge Management*), dan juga teori tentang kinerja karyawan serta penelitian terdahulu, kerangka berpikir dan hipotesis yang digunakan

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi ruang lingkup penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, variable-variabel penelitian, definisi operasional variable, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini dari hasil penelitian yang berupa hasil analisis data, hasil uji hipotesis dan juga pembahasan mengenai hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang simpulan hasil penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN