

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

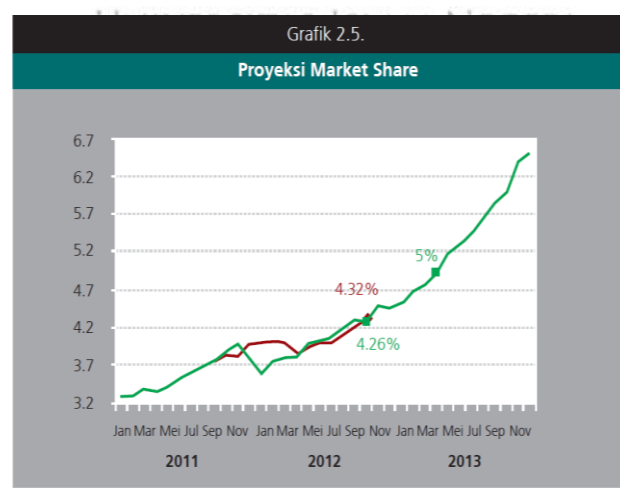
PT Insan Mulia Investama (Investama) adalah perusahaan modal ventura syariah. Fokus kegiatan usaha yang dijalankan adalah pembiayaan, yang merupakan satu diantara 3 jenis kegiatan usaha modal ventura (penyertaan, obligasi konversi dan pembiayaan). Dalam menjalankan bisnisnya perusahaan bekerjasama dengan Mitra Penyandang Dana (MPD) yaitu dengan cara MPD tersebut menginvestasikan dananya baik secara terikat maupun tidak terikat. Investasi yang diterima akan dikelola dalam bentuk pembiayaan kepada Pasangan Usaha Binaan (PUB) untuk menghasilkan keuntungan yang optimal secara syariah.

Lembaga keuangan syariah menjalankan fungsi yang sama dengan perbankan dan lembaga keuangan konvensional, yaitu sebagai lembaga intermediasi (penyaluran), dari nasabah pemilik dana (*shahib al-mal*) dengan nasabah yang membutuhkan dana, namun nasabah dana dalam lembaga keuangan syariah diperlakukan sebagai investor dan/atau penitip dana, dana tersebut disalurkan kepada nasabah pembiayaan untuk beragam keperluan, baik produktif (investasi dan modal kerja) maupun konsumtif. Dari pembiayaan tersebut lembaga keuangan syariah akan memperoleh bagi hasil/margin yang merupakan pendapatan bagi lembaga keuangan syariah jadi nasabah pembiayaan akan membayar pokok ditambah bagi hasil/margin kepada lembaga keuangan syariah, pokok akan

dikembalikan sepenuhnya kepada nasabah dana sedangkan bagi hasil/ marjin akan dibagi hasilkan antara lembaga keuangan syariah dan nasabah dana sesuai dengan nisbah yang telah disepakati, artinya dalam lembaga keuangan syariah dana dari nasabah pendanaan harus diusahakan terlebih dahulu untuk menghasilkan pendapatan, pendapatan inilah yang akan dibagi hasilkan untuk keuntungan bank syariah dan nasabah dana<sup>1</sup>

Sistem lembaga keuangan Syariah Indonesia dimulai tahun 1992 dengan digulirkannya UU No. 7/1992 yang memungkinkan bank menjalankan operasional bisnisnya dengan sistem bagi hasil. Pada tahun yang sama lahir bank syariah pertama di Indonesia, Bank Syariah Muamalat Indonesia (BMI). Hingga tahun 1998 praktis bank syariah tidak berkembang. Baru setelah diluncurkan Dual Banking System melalui UU No. 10/1998, perbankan syariah mulai menggeliat naik hingga saat ini.<sup>2</sup>

**Gambar 1.1**  
**Market Share Bank Syariah**



Sumber : Bank Indonesia, *Outlook Perbankan Syariah Tahun 2013*

<sup>1</sup> [www.syariahmandiri.co.id/category/edukasisyariah/](http://www.syariahmandiri.co.id/category/edukasisyariah/) akses tanggal 3 Agustus 2015

<sup>2</sup> <http://www.bi.go.id/>

Pemahaman dan sosialisasi kepada masyarakat tentang produk dan sistem keuangan syariah di Indonesia masih sangat terbatas, walaupun dewasa ini keuangan syariah menjadi salah satu sektor industri yang tumbuh. Prinsip-prinsip syariah harus dipasarkan secara strategis agar semakin bisa diterima oleh semua kalangan, bukan hanya kaum muslimin. Yang paling penting dilakukan adalah mengkomunikasikan syariah marketing ini sebagai sebuah model bisnis serta kemudahan menerapkan taktik komunikasi yang lebih akrab untuk target marketing<sup>3</sup> namun Semua kegiatan organisasi atau perusahaan dalam mencapai misi dan tujuannya sangat tergantung kepada manusia yang mengelola organisasi atau perusahaan tersebut<sup>4</sup> lembaga keuangan syariah adalah sebuah badan usaha yang bergerak dalam sektor jasa yang mengacu pada prinsip-prinsip syariah. Lembaga keuangan syariah di Indonesia termasuk salah satu sistem perbankan yang baru. Namun sudah memiliki peranan penting dalam mengatur peredaran dan sektor moneter di tanah air. Secara umum industri keuangan syariah tiga dekade terakhir menunjukkan peran dan keberadaannya dalam panggung sejarah perbankan dunia serta menunjukkan perkembangan yang cukup tinggi. Tentunya dengan perkembangan yang cukup tinggi ini diharapkan mampu meningkatkan kontribusinya memperkuat stabilitas perekonomian nasional. Perkembangan keuangan syariah di Indonesia ini tercermin dalam perkembangan jumlah bank atau lembaga keuangan syariah itu sendiri.

---

<sup>3</sup> Jaky Mussry, *Markplus on Marketing The Second Generation*, (PT Gramedia Pustaka Utama Jakarta, 2007) hal.143

<sup>4</sup> IBI. 2001. *Konsep, Produkdan Implementasi Operasional Bank Syariah*. Jakarta : Djambatan.

Pertumbuhan industri keuangan syariah yang sangat pesat ini ternyata belum diimbangi dengan ketersediaan sumber daya manusia yang memadai, yang berdampak pada praktik atau transaksi keuangan syariah dilapangan yang sering kali menyimpang. Hal ini disebabkan lembaga-lembaga akademik dan pelatihan di bidang ini sangat terbatas sehingga tenaga terdidikan berpengalaman di bidang perbankan syariah kurang memadai<sup>5</sup>.

Sumber daya manusia memegang peranan paling penting dan potensial bagi keberhasilan suatu perusahaan, mengingat sumber daya manusia merupakan penentu kegiatan perusahaan baik perencanaan, pengorganisasian, serta pengambilan keputusan. Maka dari itu sumber daya manusia harus digunakan sebaik-baiknya dan dikembangkan kemampuannya agar hasil kerjanya produktif.

Kualitas sumber daya manusia sebuah organisasi merupakan salah satu faktor utama baik atau buruknya organisasi termasuk didalamnya perbankan syariah. Permasalahannya tidak mudah mencari sumber daya manusia syariah yang professional, karena pada umumnya sumber daya manusia yang berkerja pada lembaga keuangan syariah berpendidikan non syariah, untuk itu lembaga keuangan syariah perlu meningkatkan kualitas sumber daya manusia disamping peningkatan kualitas lainnya seperti produk dan jasa perbankan. Diperkirakan dibutuhkan sekitar 60 sampai 80 ribu tenaga kerja yang bergerak di lembaga keuangan syariah lima tahun kedepan. Jumlah ini akan terus bertambah seiring dengan pertumbuhan industrinya. Ironisnya, baru sekitar 25 sampai 30-an

---

<sup>5</sup> Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syariah dari Teori dan Praktek*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001) , hal. 226

universitas yang membuka kajian ekonomi Islam dan hanya mampu menghasilkan sekitar 1000-an orang setiap tahunnya<sup>6</sup>.

Fakta lainnya adalah mereka yang bekerja di industri keuangan syariah masih didominasi oleh mereka yang berlatar belakang konvensional (90%) yang dibekali pelatihan singkat perbankan syariah. Hanya sekitar 10% yang berlatar belakang syariah. Fakta ini tentunya berpengaruh terhadap kualitas “kesyariahan” industri yang ada<sup>7</sup>.

Sumber daya manusia yang unggul dan memiliki etos kerja yang baik dapat dipengaruhi dari pendidikan dan pemberian pelatihan yang berkesinambungan. Meningkatnya kualitas pegawai dapat tercapai apabila ada pendidikan yang merata dan bermutu, disertai dengan peningkatan dan perluasan pendidikan, keahlian dan keterampilan melalui pelatihan, sehingga semakin meningkat pula aktivitas dan produktivitas pegawai sebagai pelaku ekonomi.

Pendidikan yang dimiliki pegawai PT Insan Mulia Investama Bandung pun berlatar belakang pendidikan yang berbeda-beda, baik lulusan ekonomi syariah maupun yang lain. Pegawai yang berasal dari jurusan ekonomi baik itu konvensional maupun syariah tidak selalu dianggap lebih produktif dibanding dengan jurusan dibidang ilmu pengetahuan lainnya. Selain itu juga banyak dari pegawai yang masih fresh graduate sehingga mereka hanya sebatas menguasai teori yang diperoleh dipelatihan awal.

---

<sup>6</sup> Euis Amalia dalam “*Jurnal Ekonomi Islam: Potret Pendidikan Ekonomi Islam di Indonesia*”-<http://jurnalekis.blogspot.com/2012/07/potret-pendidikan-ekonomi-islam-di.html?m=1>, diakses tanggal 4 Desember 2014

<sup>7</sup> Euis Amalia dalam “*Jurnal Ekonomi Islam: Potret Pendidikan Ekonomi Islam...*” diakses tanggal 4 Desember 2014

Berdasarkan uraian di atas menunjukkan bahwa banyak faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, melalui penelitian ini akan dibahas faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, khususnya pendidikan dan pelatihan.

## **1.2 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah**

Pada penelitian dibuat beberapa batasan masalah dalam penelitian diharapkan permasalahan akan lebih fokus, berikut ini merupakan batasan masalah pada penelitian ini :

1. Penelitian ini hanya menganalisis tentang pendidikan dan pelatihan dan kinerja pegawai di PT Insan Mulia Investama
2. Populasi diambil dari seluruh pegawai PT Insan Mulia Investama yang berjumlah 14 orang

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang, maka permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pendidikan berpengaruh terhadap kinerja pegawai di PT Insan Mulia Investama Bandung?
2. Bagaimana pelatihan berpengaruh terhadap kinerja pegawai di PT Insan Mulia Investama Bandung?
3. Bagaimana pendidikan dan pelatihan berpengaruh secara bersama-sama terhadap terhadap kinerja pegawai di PT Insan Mulia Investama Bandung?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis pengaruh pendidikan terhadap kinerja pegawai di PT Insan Mulia Investama Bandung
2. Menganalisis pengaruh pelatihan terhadap kinerja pegawai di PT Insan Mulia Investama Bandung
3. Menganalisis pengaruh pendidikan dan pelatihan secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai di PT Insan Mulia Investama Bandung

#### **1.5. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan baik secara akademis maupun secara praktis.

##### **1) Secara Akademis**

Secara akademis penelitian ini merupakan suatu langkah baru bagi keilmuan manajemen syariah, yang mana referensi dan penelitian menyangkut manajemen syariah masih sangat jarang ditemukan, dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan keilmuan di bidang manajemen syariah.

##### **2) Secara Praktis**

Secara praktis penelitian ini diharapkan mampu menjadi solusi permasalahan kinerja pegawai di PT Insan Mulia Investama Bandung, dan dijadikan suatu kebijakan lembaga keuangan syariah dalam rekrutmen pegawai.

## 1.6. Telaah Literatur

Penelitian ini telah banyak dilakukan oleh peneliti lain, berdasarkan penelusuran terdapat beberapa penelitian baik tesis maupun jurnal ilmiah yang relevan dengan penelitian ini :

1. Diat Ahdiat, "Pengaruh Pelatihan Terhadap Proses Manajemen Baetul Maal Watamwil dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Lembaga Ekonomi Syariah (Penelitian pada Pinbuk dan BMT Kabupaten Sumedang), Tesis Substansi penelitian ini adalah :

Penelitian ini membuat analisis tentang pengaruh pelatihan terhadap manajemen BMT dalam usahanya meningkatkan kinerja lembaga keuangan yang memfokuskan pada UMKM, dimana UMKM yang mempunyai peranan penting pertumbuhan ekonomi Indonesia yang rata-rata mempunyai masalah di permodalan Karen akses yang kurang dari perbankan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, yaitu suatu metode yang menggambarkan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta fenomena yang diselidiki, ala tukur yang digunakan berupa questioner yang dibuat secara struktur dan memuat beberapa pertanyaan. Upaya meningkatkan kemampuan sumber daya manusia di BMT salah satu cara dilakukan dengan pelatihan, dan modul pelatihan yang sudah diberikan pelatihan dasar .pengelolaan BMT yang dilakukan minimal satu tahun sekali. Berdasarkan hasil analisis mengenai pengaruh pelatihan terhadap proses manajemen dalam upaya meningkatkan kinerja BMT, :pelatihan



perpengaruh terhadap manajemen tetapi tidak signifikan. Dan manajemen berpengaruh terhadap kinerja BMT tetapi tidak signifikan.<sup>8</sup>

2. Saryono, "Pengaruh Kemampuan Komunikasi Interpersonal dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pemasaran Bank Jabar Banten Syariah"  
Tesis

Substansi penelitian ini adalah: bagaimana kemampuan komunikasi interpersonal berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan pemasaran bank jabar banten syariah, bagaimana motivasi kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan pemasaran bank jabar banten syariah, dan bagaimana komunikasi interpersonal dan motivasi kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan pemasaran bank jabar banten syariah. Penelitian ini menggunakan metode survey dengan kuesioner sebagai alat pengumpul data. Populasi sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pemasaran bank jabar banten syariah sebandung rayayang berjumlah 33 orang. Data yang diperoleh melalui kuesioner yang diuji validasi dan reliabilitas dengan menggunakan rumus korelasi product moment dan cronbach alpha. Analisis data menggunakan regresi berganda, uji f, uji t, dan uji koefisien determinasi dan disertai pengujian asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan kemampuan komunikasi interpersonal

---

<sup>8</sup> Diat ahdiat, *Pengaruh Pelatihan Terhadap Proses Manajemen Baetulmaal Watamwil Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Lembaga Ekonomi Syariah (penelitian pada PINBUK dan BMT Kabupaten Sumedang)*, (Tesis UIN Sunan Gunung Djati Bandung Ekonomi Syaria'ah, 2006)

berpengaruh terhadap kinerja karyawan pemasaran. Motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pemasaran.<sup>9</sup>

3. Haerul Akhir Lubis, “Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT Perkebunan Nusantara IV (Persero) Medan”  
Tesis

Substansi penelitian ini adalah:

Apakah pelatihan dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pt perkebunan nusantara IV (persero) medan, baik secara parsial ataupun simultan. Teori yang digunakan untuk penelitian ini teori sumber daya manusia khususnya yang berkaitan dengan pelatihan dan motivasi kerja, metode pengumpulan data dilakukan dengan angket dan studi dokumentasi, model analisis data yang digunakan regresi liner berganda dengan menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan pelatihan dan motivasi kerja berpengaruh baik secara parsial maupun simultan terhadap kinerja karyawan<sup>10</sup>

4. Mursidi, “Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan” Jurnal

Substansi dari penelitian ini adalah:

Sumber daya manusia memiliki faktor kendali yang dapat menentukan keberlangsungan sebuah perusahaan. Dapat dikatakan demikian karena

---

<sup>9</sup> Saryon, *Pengaruh Kemampuan Komunikasi Interpersonal dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pemasaran Bank Jabar Banten Syariah* (Tesis UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Ekonomi Syariah 2012)

<sup>10</sup> Haerul Akhir Lubis, “ *Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT Perkebunan Nusantara IV (Persero) Medan* (Tesis Universitas Sumatra Utara, Ilmu Manajemen 2008)

faktor sumber daya manusia dalam hal kualitasnya akan menentukan kualitas organisasi tersebut yang nantinya berpengaruh pada kelangsungan hidupnya. Salah satu hal yang dapat dijadikan parameter tentang kualitas kerja sumber daya manusia adalah tingkat prestasi kerja yang ada pada sumber daya manusia tersebut. Secara logika dapat dikatakan bahwa semakin tinggi prestasi kerja seorang karyawan maka dapat dikatakan bahwa semakin tinggi pula kualitas karyawan tersebut. Prestasi kerja karyawan tidak akan timbul begitu saja, melainkan membutuhkan suatu pendekatan yang intensif untuk memahami faktor-faktor yang dapat menumbuhkan prestasi kerja karyawan. Hasil analisis menunjukkan melaksanakan pelatihan dan pendidikan yang sangat baik dengan skor tingkat 227,8. tingkat kinerja karyawan yang sangat baik dengan skor nilai 226. Hasil analisis regresi menunjukkan training dan asuhan berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien regresi 0.911. Koefisien determinasi nilai 0.644, menunjukkan bahwa pengaruh pelatihan dan asuhan terhadap kinerja karyawan 64,4%. Saran yang diberikan adalah Universitas Muhammadiyah Malang harus menjaga dan meningkatkan kinerja karyawan.<sup>11</sup>

5. Rika Wulanda, Nurdin Brasit, Nur Djannah Hamid, “Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pelatihan, Motivasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Sekretariat Daerah Kabupaten Wakatobi”  
Jurnal

---

<sup>11</sup> Jurnal ekonomi universitas muhamadiyah malang

Substansi penelitian ini adalah :

Sebagai lembaga pemerintahan yang bertugas membantu Bupati dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan pemerintahan, administrasi, organisasi dan tata laksana serta memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh Perangkat Daerah Kabupaten. Walaupun tidak secara langsung melayani masyarakat umum Sekretariat daerah sangat diharapkan dalam melakukan pembinaan dan monitoring kegiatan yang dilakukan oleh SKPD-SKPD untuk mengetahui sejauh mana capaian daerah setiap tahunnya yang kemudian dibuat dokumen laporan evaluasi tahunan daerah yang menjadi dasar tolak ukur keberhasilan daerah di tiap tahunnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara Pendidikan dan pelatihan, motivasi dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai sekretariat daerah. Dari hasil Uji Statistik regresi dengan menggunakan SPSS 2.0 diperoleh koefisien korelasi antara Pendidikan dan Pelatihan,, motivasi dan budaya organisasi terhadap kinerja Pegawai sebesar 0,667. Hal ini berarti kinerja berhubungan erat dengan tingkat pendidikan dan pelatihan. Perubahan tingkat pendidikan dan pelatihan pegawai akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai . Koefisien korelasi antara motivasi terhadap kinerja pegawai sebesar 0,815. Hal ini menunjukkan berhubungan erat dengan kinerja pegawai .tingginya motivasi pegawai terhadap pekerjaan mereka akan meningkatkan

kualitas kerja para pegawai yang berdampak pada kinerja sekretariat daerah yang baik pula<sup>12</sup>.

Dari beberapa penelitian sebelumnya dapat dikatakan bahwa penelitian ini tidaklah baru baik dari segi substansi maupun keilmuan. Kesamaan pada penelitian ini dapat dilihat dari pelatihan dan kinerja kariawan, perbedaannya dalam penelitian ini lebih meneliti tentang latar belakang pendidikan, dan pelatihan bank syariah terhadap kinerja perusahaan yang notabene perusahaan yang bergerak dibidang keuangan syariah. metodologi mengalami hal serupa akan tetapi dari sudut pandang keilmuan sangat berbeda.

### **1.7. Kerangka Pemikiran**

Pendidikan formal menjadi modal seorang dalam menjalankan pekerjaannya dan menjadi acuan bagi organisasi/perusahaan dalam seleksi dan rekrutmen pegawai.

Rekrutmen merupakan proses menarik orang-orang atau pelamar yang mempunyai minat dan kualifikasi yang tepat untuk mengisi posisi atau jabatan tertentu.<sup>13</sup> Umar (2005), juga menjelaskan bahwa rekrutmen adalah suatu kegiatan untuk mencari sebanyak-banyaknya calon tenaga kerja yang sesuai dengan lowongan yang tersedia. Sasaran dari perekrutan adalah untuk menyediakan pasokan tenaga kerja yang cukup untuk memenuhi kebutuhan

---

<sup>12</sup> Jurnal, Fakultas Ekonomi Univesitas Hasanudin

<sup>13</sup> Makaram, Marwansyah. *Manajemen Sumber Daya Manusia*.1999 Edisi 1.Bandung : Pusat Penerbit Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bandung

organisasi. Dengan mengerti apa yang dilakukan oleh tenaga kerja, analisis pekerjaan (job analysis) adalah dasar dari fungsi perekrutan.<sup>14</sup>

Pelatihan dengan berbagai programnya mempunyai peranan penting dalam proses memperoleh dan meningkatkan kemampuan proposional sumber daya manusia. Melalui pelatihan seseorang dipersiapkan untuk memiliki bekal agar siap tahu, mengenai dan mengembangka metode berfikir secara sistematis agar dapat memecahkan masalah yang akan dihadapi dalam menghadapi persaingan dikemudian hari.

Berikut ini merupakan pengertian dari pakar ekonomi :

J.C. Deyer dalam bukunya mengemukakan:

*“Education is concerned with knowing “how” and “why” and is more concerned with the theory of work where as training is more practical”<sup>15</sup>*

Dayer memandang pelatihan bukan dari sudut mana yang lebih luas, tetapi memandang dari sudut sifatnya: pelatihan bersifat praktis”

Selanjutnya dale yoder mengemukakan pandanganya sebagai berikut :

*“Training means to educate so me what narrowly, maenting by intruction, drill ag dicipline.”<sup>16</sup>*

Rumusan pelatihan diatas berarti mendidik dalam arti yang agak sempit, terutama dengan intruksi, tugas khusus dan disiplin.

---

<sup>14</sup> Umar, Husein., *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*.2005 Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama

<sup>15</sup> J.C. Dayer, *Office Manajement*, (London : Tehe English Language Book Society and Mc. Donald 7 Ewan Ltd., 1974) forth edition, page 129

<sup>16</sup> Dale Yoder, *Personal Manajement and Industrial Relation*, (Prantice-Hall inc. Enggel Wood Cliffe, n. 1962) Fifth Edition, page 386

Kinerja pegawai adalah perilaku yang ditunjukkan seseorang dalam mencapai hasil pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab dan kewenangan berdasarkan penilaian kerja, indikator dari kinerja adalah kualitas kerja, suasana kerja, perilaku dan penilaian kerja.

Ivancevich, Konopaske dan Matteson<sup>17</sup> mengungkapkan bahwa:” sejumlah faktor mungkin mempengaruhi kinerja pekerjaan: keterampilan dan kemampuan, persepsi, sikap, dan karakteristik kepribadian merupakan contoh-contoh perbedaan individu yang memainkan peran dalam membentuk kinerja”

McShane & Von Glinow<sup>18</sup> mengemukakan bahwa Gambar 1.2 mengemukakan empat faktor yang secara langsung mempengaruhi perilaku individu dan kinerja: motivasi, kemampuan, peranan persepsi dan faktor situasi, variabel ini mudah diingat dengan MARS akronim, empat faktor semuanya penting, sehingga perilaku dan kinerja akan rendah ketika masing-masing dari mereka adalah rendah.

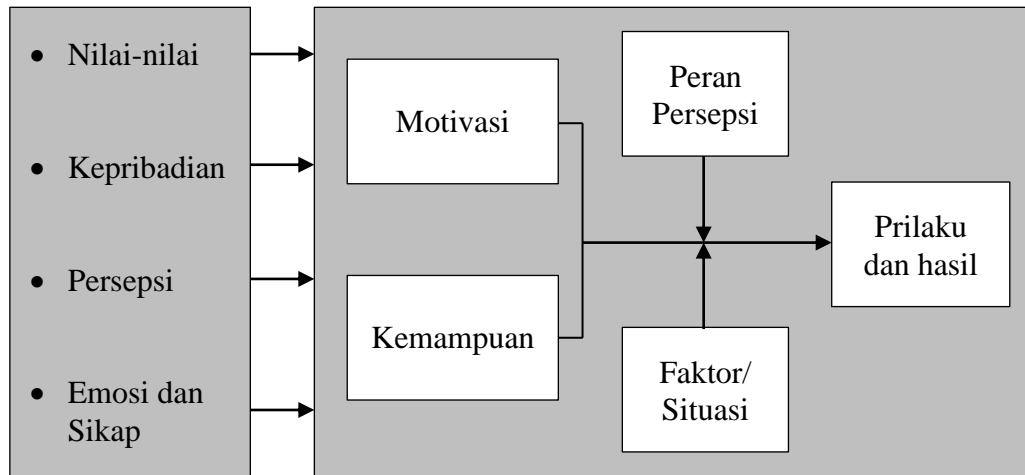


---

<sup>17</sup> Ivancevich, John M. Robert Konopaske dan Michael T Matteson, *Organizational Behavior And Manajement*, (New york:McGrew-Hill education,2008) eighth edition, hal 237

<sup>18</sup> McShane, Staven L dan Mary Ann Von Glinow, *Organizational Behavior: essentials*, (new york:McGraw-Hill/Irwin Internasional, 2009) Second Edition, hal.26

**Gambar: 1.2**  
**Model MARS dari Perilaku Organisasi dan Hasil**



Sweeny dan Mcfarlin<sup>19</sup> menyampaikan tentang kemampuan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja, sebagaimana dinyatakan pada teori jalur tujuan. Mathis dan jakson<sup>20</sup> mengungkapkan bahwa tiga faktor utama yang mempengaruhi kinerja individu adalah:

1. Kemampuan individual untuk melakukan pekerjaan tersebut
2. Tingkat usaha yang dicurahkan dan
3. Dukungan organisasi

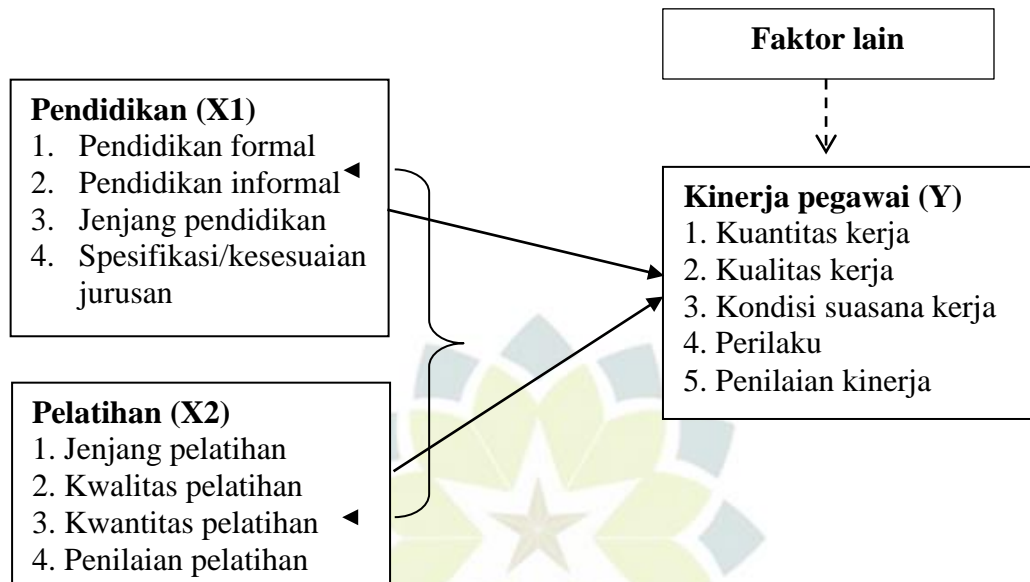
Dengan demikian, secara ilustratif, hubungan tersebut dapat digambarkan ke dalam kerangka pemikiran sebagai berikut:

<sup>19</sup> Sweeny, Paul D dan Dean B Mcfarlin, *Organizational Behavior: Solution for Manajement*, (New york: Mc Graw-hill irwin, 2002) hal.193

<sup>20</sup> Mathis, Robert L dan John H Jakson, *Human Resource Manahement: Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta:Penerbit Salemba Empat, 2006) Edisi Sepuluh, hal 133



**Gambar 1.3:**  
**Paradigma Penelitian**



Gambar tersebut menjelaskan bahwa:

Kinerja pegawai bisa dipengaruhi oleh faktor pendidikan dan pelatihan.

### 1.8. Hipotesis Penelitian

Sesuai dengan kerangka pemikiran di atas, pendidikan pegawai merupakan komponen yang harus diperhatikan dalam mempersiapkan sumber daya manusia di perbankan, karena kepuasan nasabah tergantung pada sumber daya manusia yang baik. Aspek pelatihan merupakan salah satu hal yang paling penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia untuk menghadapi berbagai tantangan perbankan syariah, dan memuaskan pelayanan para nasabah.

maka dapat diambil hipotesis penelitian sebagai berikut :

- 1) Pendidikan pegawai berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai, harapan nasabah terhadap bank syariah harus ditunjang dengan SDM yang faham tentang ekonomi syariah.
- 2) Pelatihan pegawai berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai, terlebih bagi pegawai yang berpendidikan non ekonomi syariah.
- 3) Pendidikan pegawai dan pelatihan pegawai bank syariah berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai dan memberi manfaat bagi perbankan dalam mengoptimalkan pelayanan.

