

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini beberapa negara sedang mengalami kekhawatiran, salah satunya di Indonesia. Hal tersebut disebabkan munculnya wabah virus corona atau *COVID 19*, virus tersebut sangat cepat penularannya sehingga pemerintah berusaha untuk memutus mata rantai penyebaran dengan membuat kebijakan. Salah satu kebijakan yang diterbitkan oleh pemerintah adalah *WFH (Work from Home)*. Masyarakat dituntut untuk *Work from home* atau bekerja dari rumah, guna meminimalisir penyebaran virus *COVID-19*, masyarakat dihimbau untuk beribadah, belajar dan bekerja dari rumah (Tantri Dewayani, 2020). Kebijakan tersebut tentu sangat berdampak bagi beberapa sektor, salah satunya sektor jasa keuangan perbankan. Dengan diberlakukannya kebijakan *WFH (Work from Home)* tentunya memiliki konsekuensi tersendiri bagi perusahaan. Salah satu konsekuensinya adalah akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan karena yang biasanya karyawan bekerja di kantor menjadi bekerja di rumah. Karena seperti kita ketahui *work from home* ini tentu memberikan perubahan dalam kultur kerja yang membuat pekerja perlu melakukan penyesuaian (Wahyu et al., 2020). Hal tersebut tentu akan terjadi perubahan kultur kerja yang disebut sebagai sebuah kenormalan baru (Era New Normal).

Dalam keadaan pandemi seperti saat ini perusahaan sudah seharusnya tetap dapat menjaga kinerjanya dengan baik agar keberlangsungannya tetap terjaga, tak terkecuali Perbankan Syariah. Perbankan Syariah dituntut untuk tetap dapat menjaga kinerjanya dengan baik meskipun dalam kondisi yang tidak tentu karena adanya pandemic *Covid-19* ini, mengingat perbankan Syariah memegang peranan penting dalam perekonomian Indonesia. Deputi Komisioner Pengawas Perbankan OJK Teguh Supangkat menyatakan bahwa meskipun cenderung melambat namun pertumbuhan perbankan Syariah ditengah pandemic masih lebih baik jika dibandingkan perbankan konvensional. Artinya, perbankan Syariah tetap berperan positif dalam menjaga dan memulihkan perekonomian Indonesia yang terpuruk akibat pandemi. Kebijakan tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi pihak perbankan untuk selalu siap dengan segala kondisi yang menyebabkan karyawan membutuhkan penyesuaian terhadap perubahan kultur kerja di era *new normal* ini. Untuk itu, sumber daya manusia yang berkualitas berperan sangat penting dalam menunjang kualitas kinerja yang baik. Hal tersebut sejalan

dengan *roadmap* perbankan syariah tahun 2015-2019 bahwa tantangan perbankan syariah terkait dengan belum memadainya kualitas dan kuantitas SDM serta Teknologi Informasi (TI) yang belum mendukung dalam pengembangan produk dan jasa perbankan syariah. (www.ojk.go.id, 2019)

Table 1.1 Jumlah Tenaga Kerja Perbankan Syariah

Bank	2015	2016	2017	2018	2019
BUS	51.413	51.110	51.068	49.516	49.743
UUS	4.403	4.487	4.678	4.955	4.997
BPRS	5.102	4.372	4.619	4.918	5.291
Total	62.933	61.985	62.382	61.407	60.031

Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan bahwa jumlah tenaga kerja pada perbankan syariah mengalami perkembangan yang fluktuatif namun cenderung menurun selama lima tahun terakhir, pada tahun 2016 jumlah tenaga kerja perbankan syariah mengalami penurunan yang cukup drastis dari 2015. Kemudian dari tahun 2018 mengalami penurunan dari tahun 2017. Selanjutnya pada tahun 2019 mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Dengan pertumbuhan yang fluktuatif sudah saatnya perbankan syariah melakukan usaha yang maksimal untuk meningkatkan visi dan misi dalam mengembangkan sumber daya manusianya. Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh perbankan syariah untuk meningkatkan pertumbuhan dan perkembangnya yakni dengan meningkatkan *capacity building* yang baik. Menurut Rozalinda R (2016) salah satu cara yang dapat dilakukan yakni dibutuhkan sumber daya manusia yang profesional dan berkualitas serta tidak hanya mampu mengetahui perbankan syariah secara konseptual tetapi juga tatan praktis yang tentunya akan mempengaruhi kinerja karyawannya.

Kinerja karyawan tersebut tentunya dapat dipengaruhi oleh beberapa aspek salah satunya yaitu profesionalisme karyawan. profesionalisme karyawan bertujuan sebagai sarana tolak ukur seberapa baik dan benar seorang karyawan dalam bekerja sesuai standar yang ditentukan oleh perusahaan. Kondisi pada saat karyawan melakukan *WFH* tentunya sangat berbeda dengan pada saat karyawan bekerja dikantor, karyawan dituntut untuk bisa bekerja sesuai

standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan memberikan hasil yang optimal. Sehingga apabila karyawan tidak dapat menjalankannya aspek profesionalisme tersebut akan berpengaruh terhadap kinerja yang dihasilkan karyawan. Beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya menunjukkan hasil yang signifikan. Penelitian Waterkamp, Clara I. A. (2017) menyatakan bahwa profesionalisme memiliki hubungan positif terhadap kinerja karyawan. Artinya, jika profesionalisme seorang karyawan tinggi tentu saja akan berdampak pada kinerja karyawan. Hal ini diperkuat oleh penelitian Cahyani (2010) yang menyatakan bahwa profesionalisme berpengaruh positif terhadap kinerja karyawannya untuk itu perusahaan perlu meningkatkan tingkat kompetensi profesionalisme antar karyawan untuk bersaing secara positif dalam meningkatkan kinerjanya, contohnya dengan jenjang karir yang baik bagi karyawan yang memiliki profesionalitas tinggi.

Selain aspek profesionalisme karyawan, *knowledge management* juga merupakan aspek yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, dalam sebuah organisasi sangat penting adanya sebuah manajemen yang baik yang bertujuan untuk menunjang kinerja karyawan. Menurut Yusuf (2012) *knowledge management* merupakan suatu proses yang dilakukan oleh suatu organisasi dalam bentuk perencanaan serta pengontrolan kinerja terkait pembentukan proses pengetahuan yang dapat membantu organisasi atau lembaga dalam memilih, mendapatkan, mendistribusikan dan membagikan informasi penting. Karyawan diharapkan mampu memberikan dukungan kepada karyawan lainnya untuk mentransfer pengalaman, ide, dukungan dan menyesuaikan perubahan teknologi maupun informasi yang bertujuan menciptakan dukungan antar karyawan satu dengan lainnya yang nantinya akan berpengaruh pada kinerja karyawan tersebut. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Darudiato & Setiawan (2013) bahwa *knowledge management* sangat dibutuhkan bagi suatu organisasi yang akan membantu sebuah perusahaan mengolah pengetahuan yang dimiliki dengan baik sehingga pengetahuan tersebut dapat merata dimiliki oleh setiap karyawan yang akan berpengaruh pada kinerja karyawannya.

Aspek lain yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah pemberdayaan, Menurut Sadarusman (2004) pemberdayaan merupakan suatu proses yang dilakukan oleh perusahaan dengan tujuan mendorong sesama anggota dalam suatu organisasi untuk menggunakan ide, inisiatif, wewenang dan tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan yang telah diberikan

oleh perusahaan secara optimal dengan tujuan untuk meningkatkan kepercayaan antara karyawan dan manajemen. Dalam situasi pandemic seperti saat ini pemberdayaan sangat penting dilakukan, karyawan bank diharapkan mampu memberdayakan seluruh anggotanya dengan melaksanakan kewajiban sesuai tanggung jawab yang akan berpengaruh pada kinerja karyawan sehingga mampu mencapai visi dan misi bank tersebut walaupun terkendala oleh situasi yang mengharuskan karyawan *WFH (Work from Home)*. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Arifudin (2018) menyatakan bahwa pemberdayaan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, hal tersebut karena pemberdayaan bertujuan untuk mendorong karyawan untuk menyelesaikan tanggung jawabnya sehingga timbul kepercayaan antara karyawan dengan manajemennya.

Selain aspek pemberdayaan, penggunaan sosial media merupakan aspek yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada saat *WFH*. Dengan perkembangan zaman serta kemajuan teknologi yang pesat menjadikan setiap negara dituntut untuk mampu menyesuaikan diri dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi (www.kominfo.go.id). Untuk terwujudnya efektivitas penggunaan social media, karyawan diharapkan mampu menguasai penggunaan social media dengan baik dan bijak. Ditengah kondisi pandemic yang mengharuskan karyawan *Work from Home*, penguasaan penggunaan social media yang baik diharapkan dapat membantu karyawan mengakses informasi dengan cepat, berinteraksi dan berkomunikasi secara virtual. Hal tersebut membuktikan bahwa keahlian karyawan dalam memanfaatkan sosial media dan internet merupakan salah satu aspek yang dapat berpengaruh terhadap kinerjanya pada saat *WFH*. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Qi Song et al (2019) menunjukan bahwa penggunaan sosial media yang efektif berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dalam membentuk ikatan sosial secara virtual sehingga membantu komunikasi antar anggota disuatu perusahaan secara virtual dengan efektif. ÇETİNKAYA & RASHID (2018) dalam penelitiannya juga menyatakan bahwa penguasaan penggunaan social media yang berkorelasi kuat dan berkontribusi dalam meningkatkan kinerja karyawan karena media sosial berperan penting dalam membantu proses berkerja dalam pemberiaan informasi terkait bidang akademik maupun umum serta memudahkan karyawan untuk menyebarkan informasi, berbagi dan berjejaring, hal tersebut sangat berdampak pada peningkatan kinerja karyawan apabila dimanfaatkan dengan baik.

Melihat pentingnya peran Perbankan Syariah terhadap perekonomian Indonesia, penelitian ini penting dilakukan. penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap kinerja karyawan dengan menggunakan variabel independent yaitu profesionalisme kerja yang bertujuan untuk memberikan masukan dalam pengoptimalan kinerja karyawan serta melalui aspek knowledge management dan pemberdayaan yang bertujuan untuk mengoptimalkan kinerja karyawan melalui dukungan antar karyawan, penataan manajemen karyawan serta meningkatkan motivasi secara tim, dan aspek penggunaan sosial media yang efektif yang bertujuan untuk mengoptimalkan kontribusi karyawan secara individu untuk mencapai target yang diharapkan perusahaan.

Pada setiap organisasi faktor SDM merupakan bagian penting untuk mencapai suatu visi dan misi perusahaan serta menciptakan produktivitas dan efektifitas perusahaan yang tentunya akan berpengaruh pada kinerja karyawannya, karena SDM berperan dalam menunjang kualitas kinerja yang baik, sebab manusia berperan sebagai pengelola, penggerak aktivitas dan pengatur dalam suatu organisasi. Meskipun dalam keadaan pandemic, organisasi khususnya perbankan syariah sudah seharusnya tetap memberikan kinerja terbaiknya agar dapat turut berperan dalam pemulihan ekonomi Indonesia. Hal itu tidak terlepas dari kinerja yang diberikan oleh karyawan dalam suatu organisasi. Oleh karena itu, organisasi harus selalu memberikan yang terbaik untuk sumberdaya manusianya agar kinerjanya tidak menurun.

Dari 189 Bank Syariah di Indonesia peneliti mengambil 3 bank umum syariah sebagai objek penelitiannya. Perbankan syariah tersebut terdiri dari Bank Madina Syariah, Bank Bina Amanah Satria Syariah dan Bank Muamalat. Objek pertama yaitu Bank Madina Syariah, memiliki visi menjadi BPR Syariah terdepan dalam membangun ekonomi umat. Serta 3 misi yaitu memberikan layanan produk perbankan syariah berdasarkan asas *prudential banking*, berperan aktif dalam sektor usaha kecil dan menengah dan menyebarluaskan pelaksanaan prinsip-prinsip ekonomi syariah. Objek yang kedua yaitu Bank Bina Amanah Satria Syariah. Berdirinya Bank Syariah BAS merupakan cerminan sebuah aspirasi dari masyarakat untuk memiliki alternative perbankan dengan unsur Syariah yang berprinsip transparansi, berkeadilan, seimbang dan beretika dalam bertransaksi guna mengembangkan usaha ekonomi masyarakat kecil mikro diwilayah Banyumas. Kebederaan BAS diharapkan akan semakin memperluas dan menjadi komplemen layanan transaksi perbankan secara Syariah khususnya kalangan

masyarakat pengusaha kecil mikro (UMKM). Serta bertujuan untuk menjalankan dakwah dibidang ekonomi (maaliah) secara syariah yang berpihak pada rakyat kecil. Agar kemampuan usaha dan ekonominya dapat tumbuh dan berkembang berdasarkan prinsip-prinsip islam. Objek yang keetiga yaitu Bank Muamalat, yang diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia dan pemerintahan Indonesia. Saat ini bank muamalat memberikan layanan melalui 312 serta memiliki cabang di luar negeri yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia. Bank muamalat memiliki visi menjadi bank syariah terbaik dan termasuk 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui tingkat regional. Serta misi untuk membangun lembaga keuangan syariah yang unggul yang berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan profesional serta orientasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

Dengan mempertimbangkan banyaknya perusahaan dan lembaga keuangan Syariah yang menerapkan kebijakan *WFH*, maka kajian mengenai kinerja karyawan pada saat *WFH* penting untuk dilakukan. Lembaga keuangan Syariah yang menerapkan kebijakan tersebut yaitu karyawan Bank Madina Syariah, Bank Syariah BAS dan Bank Muamalat. Kebijakan tersebut merupakan 20 persen dari jumlah karyawan per unit dan untuk karyawan yang memenuhi kriteria yang telah ditentukan sebelumnya, hal tersebut dilakukan guna memutus mata rantai penyebaran virus COVID 19. Selain itu, karyawan Bank Madina Syariah, Bank Syariah BAS, dan Bank Muamalat juga memiliki kualitas penghimpunan dana yang baik serta menerapkan system Good Corporate Governance (GCG) dengan cukup baik sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia. Hasil dari penerapan GCG ini adalah meningkatnya kinerja karyawan, Artinya, jika GCG diterapkan dengan baik maka kinerja karyawan meningkat (Febriani J, n.d.). Oleh karena itu, penulis mengambil objek penelitian pada ketiga Bank Syariah tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk menganalisis lebih dalam tentang faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan ke dalam empat variabel independent yaitu profesionalisme kerja, sosial media, pemberdayaan, dan knowledge management dengan judul **“PENGARUH PROFESIONALISME KERJA, KNOWLADGE MANAGEMENT, PEMBERDAYAAN, DAN SOSIAL MEDIA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA SAAT *Work from Home (WFH)*.**

B. Rumusan Masalah

Kinerja karyawan berpengaruh penting terhadap pencapaian tujuan perusahaan, terlebih di era *New Normal* yang mengharuskan karyawan untuk *Work from Home*. Hal tersebut tentunya memiliki konsekuensi tersendiri bagi pihak perbankan syariah untuk menunjang kualitas kinerja yang baik dengan meningkatkan sumber daya manusia yang profesional dan berkualitas serta meningkatkan *capacity building* yang baik. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap kinerja karyawan dengan menggunakan variabel independent yaitu Profesionalisme Kerja, *Knowledge Management*, Pemberdayaan dan Penguasaan Sosial media. Maka didapatkan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah profesionalisme kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada saat *WFH*?
2. Apakah *Knowledge Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada saat *WFH*?
3. Apakah pemberdayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada saat *WFH*?
4. Apakah Penguasaan Sosial Media berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada saat *WFH*?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh profesionalisme kerja terhadap kinerja karyawan pada saat *WFH*.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh *Knowledge Management* terhadap kinerja karyawan pada saat *WFH*.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pemberdayaan terhadap kinerja karyawan pada saat *WFH*.
4. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh penguasaan Sosial Media terhadap kinerja karyawan pada saat *WFH*.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan keilmuan MSDM bagi sektor keuangan dan perbankan islam.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan pengetahuan serta data terbaru yang berkaitan dengan profesionalisme kerja, sosial media, pemberdayaan, knowledge management terhadap kinerja karyawan.
2. Secara Praktis
- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi pelengkap penelitian sebelumnya dan sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya.

Bagi perusahaan, diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi terhadap kinerja karyawan agar