

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Peran perbankan syariah dalam pembangunan ekonomi negara, termasuk Indonesia sangat begitu besar, dan hampir semua sektor yang terkait dengan aktivitas keuangan memerlukan berbagai layanan perbankan. Oleh karena itu, industri perbankan saat ini dan masa depan sangat dibutuhkan baik oleh bisnis maupun individu. Kehadiran bank syariah dalam sistem perbankan Indonesia adalah bank umum berdasarkan prinsip syariah, yang mengacu pada transaksi antara bank dengan pihak lain berdasarkan hukum Islam, menyimpan dana, melakukan bisnis atau dinyatakan sesuai dengan syariah. didefinisikan sebagai aturan kontrak untuk mendanai kegiatan Pembelian barang dengan memperoleh keuntungan salah satu prinsip penjualan barang, yaitu menggunakan akad pembiayaan Murabahah.

Kebutuhan masyarakat yang terus berkembang, dipengaruhi oleh kemajuan teknologi, menuntut industri perbankan untuk dapat memberikan layanan yang cepat, mudah, dan berada di bawah kendali nasabah secara langsung. Dalam kaitan ini, bank perlu memiliki layanan *digital end-to-end*. Artinya, layanan pelanggan dan layanan back office dijalankan dengan cepat dan sistem penagihan pembayaran bersifat digital. Industri yang menarik dan berkembang saat ini adalah industri financial technology atau lebih dikenal dengan fintech. di Indonesia sendiri teknologi keuangan atau fintech ini mulai berkembang dari tahun 2006 dengan jumlah perusahaan pada awalnya hanya empat perusahaan saja dan berkembang menjadi 16 perusahaan di tahun 2007. Perkembangan yang signifikan terjadi pada tahun 2015 hingga tahun 2016 dimana jumlah perusahaan yang menjalankan model bisnis fintech ini sekitar 165 perusahaan (Rusydiana, 2018). Contoh perusahaan fintech di Indonesia seperti PT. FinAccel Digital Indonesia, PT. Sens Teknologi

Indonesia, PT. Fintech Bina Bangsa, PT. Kreasi Anak Indonesia, dan PT. Piranti Alphabet Perkasa.

Mengacu data Bank Indonesia (BI), nilai transaksi pembayaran digital atau uang elektronik mencapai Rp 47,19 triliun sepanjang 2018. Angka itu meningkat empat kali lipat dibandingkan nilai transaksi tahun sebelumnya Rp 12,37 triliun. Hasil survei terhadap 1.582 responden, 20% di antaranya memilih menggunakan layanan pembayaran digital dari perusahaan fintech dibanding milik bank, perusahaan telekomunikasi, atau e-commerce. Dari hasil survei tersebut, 90% responden mengaku sebagai pengguna dompet digital milik perusahaan fintech. Pengguna dompet digital milik bank (65%), provider telekomunikasi (39%), dan layanan digital milik e-commerce (35%). Hal ini memungkinkan perusahaan perbankan mengikuti perkembangan financial technology yang ada seperti pembayaran online, transfer uang online hingga hadirnya sektor-sektor baru industri perbankan berupa e-commuting, fintech dan layanan perbankan berbasis internet. harus bisa, semakin meningkat di Indonesia. Hal ini menjadikan industri perbankan sebagai salah satu sektor bisnis yang perlu menjalani transformasi digital agar tetap kompetitif dan berkembang dalam merespon perubahan perilaku konsumen menuju digitalisasi. Bank-bank di Indonesia berisiko kehilangan 30% dari total pelanggan mereka jika mereka tidak segera memanfaatkan teknologi. Salah satu cara yang dikembangkan perusahaan perbankan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah untuk mempermudah transaksi nasabah adalah digitalisasi layanan di bidang perbankan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dapat dilihat dari seberapa besar nilai yang diberikan pada layanan perbankan tersebut. Adanya e-banking menunjukkan adanya upaya peningkatan kualitas kepuasan nasabah. Perusahaan perbankan harus memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabahnya jika tidak ingin tersingkir dari persaingan bisnis.

Menurut peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) nomor 12 /POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perbankan Digital oleh Bank Umum, dimana pengertian digital banking adalah pelayanan bagi perbankan elektronik yang dikembangkan dalam rangka memaksimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani dan memberikan informasi kepada nasabah secara lebih mudah, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan (customer experience), serta dapat dijalankan dengan mandiri sepenuhnya oleh pihak nasabah, dengan memperhatikan aspek berbagai pengamanan.

Hal ini memungkinkan Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Darmo untuk berperan dalam meningkatkan pelayanannya untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Caranya adalah dengan menggunakan layanan berbasis teknologi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi. Salah satunya adalah hadirnya fungsi electronic banking seperti BSI mobile, SMS banking, internet banking, ATM dan fungsi financial technology lainnya. Layanan keuangan digital ini memudahkan nasabah untuk melakukan berbagai jenis transaksi dengan cepat dan efisien. Nasabah tidak perlu lagi datang ke bank untuk melakukan transaksi keuangan. Nasabah dapat melakukan transaksi finansial hanya dengan membuka smartphone atau pergi ke ATM terdekat. Hal ini sangat memudahkan nasabah karena layanan keuangan digital ini memungkinkan mereka untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja. Di era persaingan global, perusahaan dituntut untuk bekerja lebih efisien dan efektif. Dengan semakin ketatnya persaingan, perusahaan dituntut untuk meningkatkan daya saingnya agar dapat bertahan. Perusahaan merupakan salah satu organisasi yang menghimpun orang-orang yang biasa disebut dengan karyawan atau pegawai untuk menjalankan kegiatan perusahaan.

Permasalahan ambiguitas peran yang terjadi di PT. Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Darmo adalah dari tanggung

jawab serta cakupan dan evaluasi kinerja berupa adanya tekanan waktu yang dirasakan oleh karyawan. Hal ini dikarenakan jumlah beban bekerja lebih banyak dari yang semestinya. Di satu sisi pegawai harus menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya dan di sisi lain pegawai harus bisa melaksanakan tanggung jawabnya menyelesaikan pekerjaan lain yang bukan tanggung jawabnya (pekerjaan tambahan).

Pentingnya Mengkaji Kecerdasan Emosional untuk diteliti, Kecerdasan emosional merupakan wacana baru dalam bidang ilmu psikologi yang telah lama diyakini oleh masyarakat sebagai penentu keberhasilan dalam hidup. Kemampuan seseorang dapat diukur tidak hanya dengan kecerdasan logis dan kecerdasan verbal, tetapi juga pada kecerdasan yang dapat membuka hati banyak orang dan memberikan pelayanan yang baik, berdasarkan penelitian di bidang psikologi. Oleh karena itu prestasi yang diperoleh dalam pekerjaan salah satunya dipengaruhi oleh kecerdasan emosional yang menempati posisi pertama (Antonio, 2013). Sumber daya manusia yang cerdas, berbakat, berkualitas, bermotivasi tinggi dan mau bekerja sama dalam team akan menjadi kunci keberhasilan organisasi. Penilaian kinerja karyawan sebagai pelaku dalam organisasi dengan membuat ukuran kinerja yang sesuai dengan tujuan organisasi. Standar penilaian kinerja suatu organisasi harus dapat diproyeksikan kedalam standar kinerja para karyawan sesuai dengan unit kerjanya. Evaluasi kinerja harus dilakukan secara terus menerus agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien. Untuk itu perlu dilakukan kegiatan penilaian kinerja secara periodik yang berorientasi pada masa lalu atau masa yang akan datang (Wibowo, 2016). Kepribadian karyawan didefinisikan sebagai kombinasi karakteristik fisik dan mental (termasuk di dalamnya: penampilan, pemikiran, tindakan, dan perasaan seseorang) yang stabil yang memberikan identitas kepada karyawan. Kepribadian karyawan adalah kecenderungan emosional, kognitif, dan

tingkah laku, yang bersifat menetap dan ditampilkan karyawan sebagai respon terhadap berbagai situasi lingkungan.

Di dalam Manajemen Sumber Daya Manusia, Stres merupakan respon adaptif, melalui karakteristik individu dan atau proses psikologis terhadap tindakan secara langsung, situasi dan kejadian dari luar. Stres juga merupakan kondisi dinamis dimana seorang individu dihadapkan dengan tuntutan, keterbatasan atau kesempatan yang tidak sesuai dengan harapan yang ingin dicapai dalam kondisi penting dan tidak menentu (Febriandini, Marufi, & Hartanti, 2016).

Berdasarkan pemaparan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh *Digital Transformation*, Ambiguitas Peran dan Kecerdasan Emosional Terhadap Tingkat Stress Kerja Karyawan PT. Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Darmo”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

- 1) Apakah *Digital Transformation* berpengaruh terhadap tingkat stress kerja karyawan PT. Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Darmo
- 2) Apakah Ambiguitas Peran berpengaruh terhadap tingkat stress kerja karyawan PT. Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Darmo?
- 3) Apakah Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap tingkat stress kerja karyawan PT. Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Darmo?
- 4) Apakah *Digital Transformation*, Ambiguitas Peran, dan Kecerdasan Emosional secara simultan berpengaruh terhadap tingkat stress kerja karyawan PT. Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Darmo?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pengaruh *digital transformation* terhadap tingkat stress kerja karyawan PT. Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Darmo.

- 1) Untuk mengetahui pengaruh *digital transformation* terhadap tingkat stress kerja karyawan PT. Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Darmo.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh ambiguitas peran terhadap tingkat stress kerja karyawan PT. Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Darmo.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap tingkat stress kerja karyawan PT. Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Darmo.
- 4) Untuk mengetahui dan mengukur pengaruh *digital transformation*, ambiguitas peran, dan kecerdasan emosional terhadap tingkat stress kerja karyawan PT. Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Darmo.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua yaitu manfaat teoritis dan praktis.

#### 1) Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk meningkatkan pemahaman serta wawasan mengenai sumber daya manusia yang berkaitan dengan *digital transformation*, ambiguitas peran, dan kecerdasan emosional, serta tingkat stress kerja. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian dengan obyek yang sama.

#### 2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi perusahaan untuk menentukan kebijakan yang berkaitan dengan *digital transformation*, ambiguitas peran, kecerdasan emosional serta tingkat stress kerja.

