

## PENINGKATAN KOMPETENSI SUMBER DAYA INSANI (SDI) MELALUI *INTERNAL CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* (ICSR) DI PT BPRS MITRA MENTARI SEJAHTERA PONOROGO

Qoyriyah<sup>1</sup>, Ridho Rokamah<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Indonesia

[qoyriyah.riva@gmail.com](mailto:qoyriyah.riva@gmail.com), [rokamahridho@iainponorogo.ac.id](mailto:rokamahridho@iainponorogo.ac.id)

**Abstract:** Competence is the ability to master and apply workplace knowledge, skills, and work attitudes. The Islamic banking industry in Indonesia is still experiencing several obstacles, one of which is the minimal aspect of the quantity and quality of human resources. This study aimed to determine efforts to increase human resource competence through implementing Internal Corporate Social Responsibility at BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. This type of research is field research with a qualitative approach. The techniques used are interviews, observation, and documentation. Based on research conducted at BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo, the following results were obtained: 1) Indicators of HR competence, namely knowledge, skills, motives, attitude, and spirituality; 2) The implementation of ICSR has been carried out following the stages covering security and safety, employee human rights, training and development, the balance of work and life, and diversity in the work environment; 3) The impact of implementing ICSR is increasing the quality of service quality, competence, knowledge and expertise, spiritual, moral values, and work motives, as well as increasing the efficiency, effectiveness, and productivity of human resource performance which has an impact on increasing the number of market customers every month.

**Keywords:** Competence, Human Resources, Internal CSR, Islamic Banking

**Abstrak:** Kompetensi adalah kemampuan menguasai, menerapkan pengetahuan, keahlian dan sikap kerja ditempat kerja. Industri perbankan syariah di Indonesia masih mengalami beberapa kendala, salah satunya minim aspek kuantitas dan kualitas sumber daya manusia. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui upaya peningkatan kompetensi sumber daya insani melalui penerapan *Internal Corporate Social Responsibility* di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Teknik yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo, diperoleh hasil sebagai berikut: 1) Indikator kompetensi SDI yaitu *knowledge, skill, motives, attitude* dan *spiritually*; 2) Penerapan ICSR telah dijalankan sesuai tahapan meliputi keamanan dan keselamatan, HAM karyawan, *training* dan pengembangan, keseimbangan kerja dan hidup dan keragaman di lingkungan kerja; 3) Dampak penerapan ICSR yaitu meningkatkan mutu kualitas pelayanan, kompetensi pengetahuan dan keahlian, nilai moral spiritualitas, motif bekerja, serta meningkatkan efisiensi, efektifitas dan produktivitas kinerja sumber daya insani yang berdampak pada bertambahnya jumlah nasabah pasar disetiap bulan.

**Kata Kunci:** Kompetensi, Sumber Daya Insani, CSR Internal, Perbankan Syariah

## PENDAHULUAN

Perbankan syariah menjadi elemen penting dalam sistem keuangan di Indonesia. Industri keuangan syariah sedang mengalami perkembangan, terlihat semakin banyak produk dan layanan syariah di pasar global. Meskipun begitu, keuangan syariah belum bisa mengimbangi keuangan konvensional. Tantangan yang dihadapi perbankan syariah bersaing dengan perbankan konvensional, salah satunya dari aspek kualitas SDM (Ainiyah & Qulub, 2019). Sumber daya manusia perbankan syariah kurang dalam kemampuan *selling idea* dan kreatif inovatif pengemasan produk bank syariah. Menurut OJK industri perbankan syariah di Indonesia masih mengalami tantangan klasik, ada beberapa kendala yang menghambat akselerasi pertumbuhan aset di perbankan syariah, salah satunya minim aspek kuantitas dan kualitas sumber daya manusia. Kualitas SDM bank syariah kurang memadai, hanya sedikit SDM berkualitas yang bergabung dan kebanyakan dari konvensional, sehingga terjadi *gap of human resources*. Perpindahan SDM dari bank konvensional ke bank syariah harus disertai dengan pelatihan dan pembekalan yang mumpuni, sehingga SDM memiliki peningkatan kompetensi yang akan meningkatkan kredibilitas bank syariah di kancah ekonomi nasional.

Pada saat melakukan penelitian di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo diperoleh beberapa informasi. Didapati seluruh SDI berasal dari latar belakang pendidikan SMA hingga S1 non perbankan syariah. Seluruh SDI di BPRS Mitra Mentari memaparkan tidak adanya pengalaman dan pengetahuan dibidang perbankan. Jika dilihat dari indikator kompetensi dasar menurut Spencer & Spencer terdapat lima karakteristik diantaranya ada *technical competencies (knowledge dan skill)* dan *behavioral competencies (self-concept, traits, dan motives)*. Berdasarkan indikator tersebut terdapat 3 dari 5 indikator karakteristik dasar sumber daya insani yang belum terpenuhi. Kurangnya pengetahuan dan keahlian di bidang perbankan syariah serta minimnya spiritualitas dan *attitude* atau kode etik dalam bekerja dari para sumber daya insani.

PT BPRS Mitra Mentari Sejahtera merupakan Bank Mitra Syariah, yaitu lembaga keuangan yang bergerak dibidang perbankan syariah dimana melayani dan menyediakan produk pembiayaan serta penghimpunan dana yang dikelola dengan prinsip syariah. BPRS Mitra Mentari sudah selayaknya menyediakan wadah untuk mengembangkan kualitas SDM bank syariah, sehingga dapat meningkatkan *brand image* BPRS sebagai Bank Mitra Syariah di masyarakat. Penelitian tentang kualitas SDM bank syariah telah dilakukan beberapa peneliti sebelumnya (Intan Fandini & Sunariani, 2020) dengan hasil penelitian strategi peningkatan kompetensi sumber daya manusia dan kualitas kerja pegawai didapat dari pendidikan dan pelatihan. (Rohmi, 2020) dengan hasil penelitian strategi pengembangan sumber daya insani terdiri berbagai pelatihan dan pengembangan yang berpengaruh pada peningkatan *excellent service*. Pembeda dari penelitian sebelumnya, penelitian ini fokus pada upaya untuk meningkatkan kompetensi Sumber Daya Insani melalui *Internal Corporate Social Responsibility*.

Pada penelitian ini mengkaji ICSR yang diterapkan di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Dikarenakan SDM bank syariah juga sangat penting untuk mencapai visi misi dan

tujuan suatu perusahaan. Alasan pemilihan lokasi penelitian di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo karena dari hasil data yang diperoleh dapat mewakili pokok permasalahan dalam penelitian ini. Penelitian ini fokus pada upaya BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo dalam meningkatkan kompetensi Sumber Daya Insani.

## KAJIAN TEORI

### Kompetensi Sumber Daya Insani

Sumber daya insani adalah sebutan lain dari sumber daya manusia, kata insani berarti sifat atau menyangkut manusia, kemanusiaan atau manusiawi (Muhammad Ali, 2006). Konsep “insani” memiliki makna makhluk basyariyyah yang menunjukkan pada aktivitas biologis, fisiologis atau material juga aktivitas insani berkaitan dengan aktivitas intelektual dan rohaniyah.

Badan Nasional Sertifikasi Profesi menyatakan kompetensi adalah kemampuan menguasai, menerapkan pengetahuan, keahlian dan sikap kerja ditempat kerja. Orang yang kompeten yaitu memiliki kemampuan serta kewenangan (Fuad & Ahmad, 2009). Kompetensi merupakan kemampuan (*ability*) atau kapasitas pengetahuan dan sikap kerja yang diperlukan seseorang untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, guna mencapai kinerja efektif ditempat kerja.

### Indikator Karakteristik Dasar Kompetensi

Menurut (Spencer & Spencer, 1993), terdapat lima aspek karakteristik kompetensi individual, yaitu:

1. *Knowledge* (pengetahuan) *technical competencies*, pengetahuan adalah informasi yang dimiliki seseorang pada bidang tertentu yang diperoleh dari hasil telaah (*study* dan *learning*) dan pengalaman (*experience*) serta intuisi (*intuition*).
2. *Skills* (keahlian/keterampilan) *technical competencies*, adalah kemampuan seseorang untuk melaksanakan suatu pekerjaan baik.
3. *Self concept* (konsep diri), adalah sikap dan nilai yang dijunjung tinggi seseorang terhadap sesuatu dicita-citakan yang diwujudkan dalam pekerjaan atau kehidupannya.
4. *Traits* (karakteristik), adalah watak atau sifat seseorang dalam berperilaku dan merespon segala hal yang terjadi, serta berpengaruh pada motif seseorang dalam melaksanakan tugasnya.
5. *Motives* (motif untuk melakukan sesuatu) atau *behavioral competencies*, adalah pemikiran seseorang yang secara konsisten mendorong serta mengarahkan perilaku pada tindakan yang dilakukan untuk mengembangkan dan mencapai tujuan organisasi.

Menurut (Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP), 2014) Pengembangan sumber daya insani sangat dibutuhkan dan harus memiliki kompetensi yang mencakup empat unsur yaitu:

1. *Knowledge* atau pengetahuan yang didapat seseorang dari proses edukasi maupun informasi sesuai bidang tugasnya.

2. *Skill* atau kemampuan seseorang dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab yang diberikan perusahaan dengan baik dan maksimal sesuai bidangnya.
3. *Attitude* atau sikap perilaku kerja karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab sesuai dengan kode etik yang ditetapkan perusahaan.
4. *Spiritually* yakni kesadaran atas keterbatasan kemampuan dan ketergantungan diri pada Allah SWT dalam menjalankan amanah-Nya.

### **Upaya Peningkatan Kompetensi**

Mengelola sumber daya insani perlu penerapan yang baik, cara untuk meningkatkan kompetensi sumber daya insani adalah: (Kadarisma, 2012)

1. Motivasi, merupakan dorongan eksternal dan internal untuk melakukan kegiatan positif guna mencapai tujuan organisasi.
2. Pelatihan, merupakan upaya yang dilakukan perusahaan untuk memfasilitasi karyawan agar memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam melaksanakan kinerja perusahaan.
3. *On the Job Training*, yaitu calon pekerja ditempatkan di kerja lapangan dengan dibimbing langsung oleh supervisor.
4. *Morning Briefing*, yaitu sarana mendidik pikiran, motivasi, sikap, dan perilaku, untuk mengantisipasi masalah teknis dan non-teknis.
5. Magang atau asistensi, yaitu melibatkan pembelajaran dari atasan, yang menggunakan partisipasi dari peserta guna mendapatkan pengetahuan dan keterampilan tentang pekerjaan.
6. Rotasi Pekerjaan, yaitu agar karyawan mendapatkan variasi kerja.
7. Kompensasi, merupakan penghargaan langsung yang diberikan pada karyawan agar semakin giat dalam melaksanakan kinerja bank.
8. Promosi, adalah kenaikan jabatan ke posisi yang lebih tinggi.
9. Standarisasi kompetensi.
10. Pendidikan serta pelatihan berbasis kompetensi.
11. Sertifikasi kompetensi.

### **Internal Corporate Social Responsibility (ICSR)**

*Corporate Social Responsibility* (CSR) yaitu tanggung jawab sosial perusahaan terhadap pemangku kepentingan dalam segala aspek operasional perusahaan. CSR digunakan perusahaan dalam meningkatkan *image* perusahaan dimata publik dengan melakukan program internal dan eksternal. Perusahaan tidak hanya menghargai lingkungan eksternal, tetapi juga menghargai karyawan di internal perusahaan (Wibisono, 2007).

Perusahaan menciptakan program CSR yang baik dan juga memotivasi para staf dalam bentuk pengakuan dan perlindungan (Radyati, 2014). Dimensi internal CSR: Manajemen Sumber Daya Manusia, kesehatan dan keselamatan kerja, adaptasi perubahan (restrukturisasi bisnis), dan pengelolaan dampak lingkungan dan sumber daya alam (Filho, 2009).

### **Faktor *Internal Corporate Social Responsibility***

Penggunaan ICSR menjadi faktor yang mempengaruhi kebijakan sumber daya manusia dan kondisi lingkungan kerja perbankan. Menurut (Al-bdour, 2010) perusahaan memiliki ICSR yang baik dilihat dari lima faktor, yaitu:

1. ICSR keamanan dan keselamatan, perusahaan yang memiliki lingkungan kerja yang sehat dan aman.
2. ICSR Hak Asasi Manusia, perusahaan yang menghargai HAM dari pegawainya.
3. ICSR *training* dan pengembangan, perusahaan memberikan training, pelatihan, dan pengembangan pada karyawan.
4. ICSR keseimbangan kerja dan hidup, perusahaan menjaga pegawainya memiliki *work life balanced*, yaitu ada keseimbangan pekerjaan dan kehidupan pribadi.
5. ICSR keragaman dilingkungan kerja, perusahaan yang menjaga keragaman kerja dalam hal gender, usia, agama, dan ras.

### **Dampak Penerapan *Internal Corporate Social Responsibility***

*Corporate Social Responsibility* (CSR) membawa dampak perbaikan dunia bisnis pada praktik di lingkungan tempat kerja. Praktek CSR berdampak positif sebagai investasi jangka panjang, karena perusahaan mendapat tempat dan ijin operasional masyarakat, dan memberikan kontribusi pembangunan berkelanjutan. Dampak menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan pengaruh atau akibat dalam setiap keputusan yang mempunyai dampak positif maupun dampak negatif, diantaranya yaitu:

#### 1. Dampak positif

Dampak positif adalah keinginan untuk membujuk, meyakinkan, mempengaruhi orang lain agar mengikuti keinginannya yang baik. Program pengembangan yang dijalankan dengan baik akan meningkatkan kemampuan dan kualifikasi tenaga kerja yang dimiliki perusahaan. Peningkatan kemampuan dan kualifikasi tenaga kerja akan berdampak pada peningkatan produktivitas perusahaan.

#### 2. Dampak negatif

Dampak negatif adalah keinginan untuk membujuk, meyakinkan, mempengaruhi atau memberi kesan kepada orang lain dengan tujuan agar mereka mengikuti atau mendukung keinginannya yang buruk dan menimbulkan akibat tertentu.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu pengumpulan data dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci (Khudori, 2018). Sedangkan jenis penelitian ini dibangun dengan penelitian lapangan. Data primer dalam penelitian ini didapatkan dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dengan cara peneliti mencari data secara langsung di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Upaya PT BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo Dalam Meningkatkan Kompetensi Sumber Daya Insani

BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo melakukan upaya peningkatkan kompetensi sumber daya insani dengan melihat indikator kompetensi dasar sumber daya insani yaitu:

#### 1. *Knowledge*

Pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melaksanakan pekerjaan sesuai bidangnya yang akan mencapai kinerja baik dalam organisasi. Berdasarkan hasil penelitian, Sumber Daya Insani BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo berasal dari latar belakang pendidikan non perbankan syariah. Pada saat proses rekrutmen karyawan hanya diberikan kualifikasi minimal pendidikan tanpa disertai kualifikasi standar kelulusan, sehingga para SDI setelah proses diterima kerja belum ada ilmu dan *basic* pengetahuan tentang bank syariah. Meskipun sudah diberikan materi akan tetapi para SDI masih sulit memahami dan juga masih sering lupa, sehingga para PLM (Petugas Lapangan Mikro) tidak pernah menjelaskan ke para nasabah pasar tentang skema, akad, bagi hasil dari produk tabungan dan pembiayaan.

#### 2. *Skill*

Keterampilan karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab yang diberikan perusahaan dengan baik dan maksimal sesuai bidangnya. Berdasarkan hasil penelitian, Sumber Daya Insani BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo belum ada pengalaman dan keahlian di bidang perbankan syariah. Setelah proses diterima kerja para PLM (Petugas Lapangan Mikro) diberikan pelatihan di pasar, akan tetapi tidak diberikan pelatihan secara langsung di kantor. Juga pada bagian staf kantor tidak memiliki *basic* keahlian di jurnal pelaporan syariah maupun *skill* yang lain, sehingga pada saat awal kerja harus meminta bantuan staf lain.

#### 3. *Self Concept*

Konsep diri untuk mendorong seseorang melaksanakan tugas dengan baik serta apa yang dimiliki akan menjadi nilai lebih dari yang lain. Berdasarkan hasil penelitian, tahap *self concept* dilakukan melalui:

##### a. *Cross selling*

*Cross selling* adalah strategi menawarkan produk tambahan kepada nasabah. Strategi pemasaran ini dilakukan oleh staf *customer service* dalam mempromosikan atau menawarkan produk melalui pemberian brosur, sedangkan untuk para PLM tidak menggunakan strategi ini.

##### b. *Personal branding*

*Personal branding* adalah strategi untuk membangun dan menjaga persepsi nasabah tentang citra diri yang positif. Upaya *personal branding* dijalankan oleh para PLM (Petugas Lapangan Mikro) dimulai ketika awal *training* di pasar, dengan memberikan kesan positif berperilaku ramah, sopan, murah senyum, serta mudah berbaur.

c. *Word of mouth marketing*

*Word of mouth* adalah teknik marketing dalam bentuk promosi langsung dari mulut ke mulut yang dilakukan nasabah tetap ke pedagang pasar yang lain, dengan mempengaruhi serta memberikan informasi baik mengenai produk dari BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo maupun karena citra diri *personal branding* dari para PLM.

d. *Traits*

Watak atau sifat seseorang dalam merespon segala hal yang terjadi, dan berpengaruh pada motif seseorang dalam melaksanakan tugasnya. Berdasarkan hasil penelitian, tahap *traits* dilakukan melalui:

1) *Service excellent* (pelayanan prima)

Pelayanan prima merupakan upaya yang dilakukan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah agar merasa puas. Sikap pelayanan yang diberikan para teller dan *customer service* dalam melayani nasabah dengan berpenampilan menarik, berperilaku sopan santun, ramah, penuh perhatian, murah senyum dan sabar.

2) *Performance* (kinerja)

*Performance* atau kinerja adalah kemampuan dalam menjalankan segala tugas sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Kinerja para Petugas Lapangan Mikro (PLM) saat di lapangan mudah berbaur dan akrab dengan para pedagang pasar, mudah mengenal dan sering menyapa, serta membuat nasabah merasa nyaman.

4. *Motives*

Pemikiran seseorang dalam mendorong serta mengarahkan perilaku pada tindakan untuk mengembangkan dan mencapai tujuan organisasi. Berdasarkan hasil penelitian, kurangnya motif bekerja Sumber Daya Insani BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo, karena permasalahan di lapangan setiap akhir bulan sering terjadi selisih antara buku tabungan milik kantor dan buku tabungan milik nasabah. Diberikan *sharing* pekerjaan, maupun *briefing* rabu pagi ke PLM (Petugas Lapangan Mikro) sebagai motivasi kerja untuk mendorong motif bekerja, akan tetapi para PLM enggan untuk mengikuti *briefing* pagi dan masih suka lalai dalam menjalankan pekerjaan.

5. *Attitude*

Sikap perilaku kerja karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab sesuai dengan kode etik yang ditetapkan perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian, kurangnya kode etik dan *attitude* Sumber Daya Insani para PLM (Petugas Lapangan Mikro), dikarenakan meminjam uang dari tabungan tanpa sepengetahuan nasabah. Hal tersebut didasari karena nasabah memiliki saldo banyak dan PLM sudah sangat dekat dengan nasabah juga ada yang masih anggota keluarga, jadi apabila PLM membutuhkan uang bisa meminjam dari buku tabungan nasabah, namun demikian para PLM tetap memiliki iktikad baik mengembalikan uang nasabah.

## 6. Spiritually

Spiritualitas merupakan aspek penting yang membuat karyawan lebih efektif dalam bekerja, juga dapat membawa pengaruh etika positif. Berdasarkan hasil penelitian, kurangnya nilai spiritualitas yang dimiliki para Sumber Daya Insani, BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo mengupayakan peningkatan nilai kerohanian melalui materi kajian yang wajib diikuti seluruh SDI. Namun tidak semua SDI mau bergabung mengikuti kajian kerohanian, serta kurang aktifnya para karyawan saat mengikuti kajian.

### **Penerapan *Internal Corporate Social Responsibility* di PT BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo**

PT BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo dalam upaya meningkatkan kompetensi sumber daya insani, dilakukan penerapan CSR Internal sebagai faktor yang mempengaruhi kebijakan sumber daya manusia dan kondisi lingkungan kerja perbankan. Penerapan Internal CSR diantaranya:

#### 1. Keamanan dan Keselamatan

Perusahaan dengan lingkungan kerja sehat dan aman akan menjamin karyawan agar sehat dalam jangka dekat maupun jangka panjang. Berdasarkan hasil penelitian, BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo telah menjamin keamanan dan keselamatan kerja karyawan dengan fasilitas jaminan kesehatan kecelakaan kerja, jaminan pensiun, hari tua, serta kematian dari BPJS ketenagakerjaan. Meskipun dalam penerapannya hanya staf kantor yang mendapat fasilitas penunjang.

#### 2. Hak Asasi Manusia

Perusahaan tidak memecat karyawan tanpa alasan yang jelas, karyawan diberikan hak kebebasan berpendapat dan dijaga kerahasiaan. Berdasarkan hasil penelitian, BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo menjaga Hak Asasi Manusia para Sumber Daya Insani dengan tidak sewenang-wenang melakukan pemecatan tanpa alasan yang jelas. Dengan hal itu BPRS Mitra memberikan wadah antar SDI untuk *sharing* dan bertukar pendapat mengenai pekerjaan ataupun *problem* selama bekerja, serta diberikan motivasi bekerja untuk menunjang motif bekerja sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga kendala yang ada di lapangan tidak terulang dan tidak terjadi kesalahan kerja yang mengakibatkan pemecatan kerja.

#### 3. Training dan Pengembangan

Perusahaan memberikan *training* dan pengembangan dengan memberi kesempatan karyawan mengembangkan karir pegawai sebagai sarana pengembangan diri. Berdasarkan hasil penelitian, tahap *training* dan pengembangan ini dilakukan melalui:

##### a. Pelatihan

Pelatihan merupakan upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk memfasilitasi karyawan agar memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam melaksanakan kinerja perusahaan. Pelatihan diterapkan bagi devisi staf kantor



setelah proses diterima kerja, berupa pengenalan budaya kerja serta pemberian materi pengetahuan dan keterampilan syariah untuk mencapai kinerja yang efektif.

b. On the job training

*On the job training* yaitu calon pekerja ditempatkan dikerja lapangan dengan dibimbing langsung oleh supervisor. *Training* ini dikhususkan bagi karyawan PLM (Petugas Lapangan Mikro), pelatihan berupa pemberian pengetahuan serta keahlian berbasis kompetensi yang sesuai *jobdesk* dari PLM dan dilakukan langsung di pasar selama 2 minggu untuk meningkatkan kinerja karyawan.

c. Morning briefing

*Morning briefing* yaitu sarana mendidik pikiran, motivasi, sikap, dan perilaku, untuk mengantisipasi masalah teknis dan non-teknis. Briefing menjadi rutinitas yang dilakukan setiap rabu pagi bagi seluruh sumber daya insani, sebagai sarana evaluasi kinerja juga wadah mengutarakan keluh kesah dan menyelesaikan permasalahan bersama-sama untuk meningkatkan produktivitas kinerja karyawan.

d. Kajian Kerohanian Islam (Rohis)

Kajian kerohanian Islam (Rohis) merupakan suatu kegiatan kajian singkat mingguan bertujuan untuk memperbaiki aqidah dan akhlak. Kegiatan bimbingan dan arahan diberikan langsung oleh Dewan Pengawas Syariah BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo disetiap malam jum'at, dalam rangka menambah wawasan dan pengetahuan serta menambah nilai spiritualitas kerohanian sumber daya insani.

e. Rotasi Pekerjaan

Rotasi kerja yaitu agar karyawan mendapatkan variasi kerja, yang didahului dengan pemberian instruksi kerja, dengan menukar *jobdesk* devisi ke yang lain, untuk mengurangi kebosanan karena *double job* di kantor dan pasar. Hal ini berguna untuk meningkatkan kompetensi dan mengembangkan potensi karyawan, serta meningkatkan pengalaman dan produktivitas kerja sumber daya insani.

4. Keseimbangan Kerja dan Hidup

Perusahaan menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, dengan cuti berbayar, adanya olahraga dan makan siang gratis. Berdasarkan hasil penelitian, BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo memberikan jaminan keseimbangan kerja dan hidup bagi Sumber Daya Insani dengan pemberian beberapa fasilitas seperti diberikan fasilitas hp untuk menunjang pekerjaan, untuk menunjang kesehatan dan kebugaran diadakan senam sehat setiap sabtu, pemberian cuti berbayar setiap bulan serta pemberian dispensasi cuti juga kompensasi tunjangan hari raya dan bonus kerja. Akan tetapi pemberian fasilitas tersebut belum menunjang fasilitas yang lain seperti fasilitas pinjaman motor dan pemberian uang transport bensin, serta tidak disediakannya makan siang gratis.

5. Keragaman di Lingkungan Kerja

Perusahaan menjaga keragaman kerja dalam hal gender, usia, agama, ras, dll. Mulai saat proses rekrutmen, pelatihan dan pengembangan. Berdasarkan hasil

penelitian, BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo menerapkan keragaman di lingkungan kerja mulai saat proses rekrutmen karyawan yang berlaku untuk semua jurusan tanpa adanya batasan standar kelulusan dan hanya diterapkan batasan minimal pendidikan. Juga untuk posisi staf kantor bisa menerima mahasiswa aktif semester akhir meskipun belum lulus kuliah.

### **Dampak Penerapan *Internal Corporate Social Responsibility* bagi PT BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo**

Dalam melakukan kegiatan untuk meningkatkan kompetensi dan komitmen kerja sumber daya insani, terdapat dampak dari penerapan CSR Internal baik bagi sumber daya insani maupun bank. Dari kegiatan tersebut memberikan dampak positif untuk meningkatkan kompetensi sumber daya insani. Dampak bagi sumber daya insani yaitu adanya jaminan kesehatan, karyawan bisa mendapat *interpersonal and problem solving training*, dan mendapat *support* kerja. *Training* bisa praktek langsung di lapangan dan pelatihan di kantor untuk menambah materi edukasi syariah, serta *briefing* dan kajian kerohanian bisa menambah motif bekerja dan spiritualitas islam, rotasi kerja menjadikan adanya variasi kerja. Keseimbangan kerja terjalannya komitmen kerja juga mendorong semangat beraktivitas, serta diberlakukan tanpa batasan standar pendidikan bagi karyawan yang masih kuliah berdampak pada adanya pengalaman kerja sebelum lulus.

Dampak penerapan CSR Internal bagi BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo cukup signifikan positif dan efektif. Terbukti dapat meningkatkan efisiensi, efektifitas kerja serta produktivitas kinerja sumber daya insani. Meningkatkan kompetensi pengetahuan, keahlian, dan keterampilan para sumber daya insani. Serta meningkatkan kinerja karyawan yang berdampak pada bertambahnya jumlah nasabah pasar di setiap bulan. Dengan hal itu ICSR berdampak positif bagi perusahaan dapat meningkatkan kompetensi dan komitmen kerja sumber daya insani.

Berdasarkan hasil penelitian, kegiatan yang dilakukan oleh BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo melalui penerapan *Internal Corporate Social Responsibility* dalam meningkatkan kompetensi dan komitmen kerja sumber daya insani, membawa dampak positif dan efektif bagi sumber daya insani dan pihak bank. Sehingga bank akan memperoleh hasil maksimal dari penerapan peningkatan kompetensi sumber daya insani. Apabila CSR Internal diterapkan dengan baik dan maksimal maka akan memperoleh hasil yang maksimal seperti meningkatkan kompetensi pada karyawan yang membuat kinerja dan produktivitas karyawan meningkat, meningkatkan kesejahteraan pada karyawan juga membawa dampak positif terhadap komitmen kerja dan loyalitas karyawan terhadap BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo, meningkatnya kompetensi pengetahuan, keterampilan, dan keahlian juga berpengaruh pada peningkatan kinerja karyawan yang berdampak positif pada bertambahnya jumlah nasabah pasar pembiayaan dan tabungan di setiap bulan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Upaya peningkatan kompetensi SDI ditandai oleh beberapa indikator, yaitu *knowledge, skill, motives, attitude, dan spiritually*. Berdasarkan Spencer & Spencer, karakteristik kompetensi SDI meliputi *knowledge, skill, self concept, traits, dan motives*. Sedangkan berdasarkan Ikatan Bankir Indonesia dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan, indikator kompetensi SDI meliputi *knowledge, skill, attitude, dan spiritually*.
2. Penerapan CSR Internal dalam meningkatkan kompetensi dan komitmen SDI melalui beberapa kegiatan yaitu keamanan dan keselamatan dengan fasilitas BPJS ketenagakerjaan. Hak Asasi Manusia diberikan *interpersonal and problem solving training. Training* dan pengembangan dilakukan pelatihan, *on the job training*, kajian kerohanian islam, dan rotasi kerja. Keseimbangan kerja dan hidup diberikan fasilitas penunjang pekerjaan, kesehatan dan kebugaran. Keragaman di lingkungan kerja yang berlaku untuk semua jurusan tanpa ada batasan standar kelulusan.
3. Dampak penerapan CSR Internal dalam meningkatkan kompetensi SDI menghasilkan dampak positif. Bagi karyawan, dampak penerapan ICSR yaitu adanya jaminan kesehatan, *interpersonal and problem solving training*, menambah edukasi syariah dan spiritualitas karyawan, mendorong semangat beraktivitas, serta tanpa batasan pendidikan bagi karyawan masih kuliah bisa memberikan pengalaman kerja sebelum lulus. Bagi bank, dampak penerapan ICSR yaitu meningkatkan efisiensi dan efektifitas serta produktivitas kinerja karyawan. Melalui penerapan ICSR, mampu meningkatkan kompetensi pengetahuan, keahlian, dan keterampilan para sumber daya insani. Serta meningkatkan kinerja karyawan yang berdampak pada bertambahnya jumlah nasabah pasar di setiap bulan. Sehingga ICSR berdampak bagi perusahaan dapat meningkatkan kompetensi dan komitmen kerja sumber daya insani.

## REFERENSI

### Buku

- Filho, Walter Leal. *Global Practices of Corporate Social Responsibility*, ed. oleh Samuel O. Idowu. London: Springer, 2009.
- Fuad, Noor dan Gofur Ahmad. *Integrated Human Resources Development: Berdasarkan Pendekatan CB-HRM, TB-HRM, CBT, dan CPD*. Jakarta: PT Grasindo, 2009.
- Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP). *Mengelola Bank Syariah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Kadarisma. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Rajagrafindo, 2012.
- Muhammad Ali. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Modern*. Jakarta: Pustaka Amani, 2006.
- Radyati, Maria R. Nindita. *Sustainable Business dan Corporate Social Responsibility (CSR)*. Jakarta: Trisakti University Indonesia, 2014.

Spencer, Lyle M., dan Signe M. Spencer. *Competence at Work: Models for Superior Performance*, ed. oleh Signe M. Spencer, cet. 1. New York: John Wiley & Sons, 1993.

Wibisono, Yusuf. *Membedah Konsep & Aplikasi CSR : Corporate Social Responsibility*. Jakarta: Fascho Pub, 2007.

#### **Jurnal**

- Ainiyah, Ainin dan A. Syifaul Qulub. "Kepatuhan Syariah (Sharia Compliance) Akad Mudharabah di BMT BIM." *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*. Vol.6 No.5, 2019, 880–898.
- Al-bdour, A. A, et.al. "The relationship between internal corporate social responsibility and organizational commitment within the banking sector in Jordan." *International Journal of Human and Social Sciences*. Vol.5 No.14, 2010, 932–951.
- Intan Fandini, Novi dan Ni Nyoman Sunariani. "Strategi Peningkatan Kompetensi Pegawai Bank Perkreditan Rakyat (BPR)." *Jurnal Manajemen Bisnis*. Vol.17 No.1, 2020, 24–40.
- Khudori, Soim. "Analisis Kepatuhan Syariah Implementasi Prinsip Bagi Hasil pada Simpanan Mudharabah di KSPPS Binamas Purworejo." *Jurnal Ekonomi Islam : At Tauzi'*. Vol.19 No.1, 2018, 1–17.
- Rohmi, Putri Kamilatul. "Strategi Pengembangan Sumber Daya Insani Dalam Peningkatan Excellent Service di Bank Syariah Mandiri Cabang Lumajang." *Jurnal Berbasis Sosial*. Vol.1 No.1, 2020, 17–28.