

**KESAN MOTIVASI SEBAGAI "MODERATOR"
TERHADAP HUBUNGAN ANTARA PEMBELAJARAN
DAN EMOSI DENGAN KOMPETENSI
SUMBERMANUSIA DI BANK SYARIAH RIAU**

ZULKIFLI BIN BUYUNG

**KESAN MOTIVASI SEBAGAI "MODERATOR"
TERHADAP HUBUNGAN ANTARA PEMBELAJARAN
DAN EMOSI DENGAN KOMPETENSI
SUMBERMANUSIA DI BANK SYARIAH RIAU**

ZULKIFLI BIN BUYUNG

**DOKTOR FALSAFAH
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
JUN 2013**

Ph.D. 2013

**KESAN MOTIVASI SEBAGAI "MODERATOR"
TERHADAP HUBUNGAN ANTARA PEMBELAJARAN
DAN EMOSI DENGAN KOMPETENSI
SUMBERMANUSIA DI BANK SYARIAH RIAU**

ZULKIFLI BIN BUYUNG

**DOKTOR FALSAFAH
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
JUN 2013**

**KESAN MOTIVASI SEBAGAI "MODERATOR" TERHADAP
HUBUNGAN ANTARA PEMBELAJARAN DAN EMOSI DENGAN
KOMPETENSI SUMBERMANUSIA DI BANK SYARIAH RIAU**

Oleh:

ZULKIFLI BIN BUYUNG

**Tesis Diserahkan kepada
Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business,
Universiti Utara Malaysia
bagi Memenuhi Syarat Ijazah Doktor Falsafah**

KEBENARAN MERUJUK

Tesis ini dikemukakan sebagai memenuhi keperluan pengurniaan Ijazah Doktor Falsafah daripada Universiti Utara Malaysia (UUM). Saya dengan bersetuju membenarkan pihak perpustakaan UUM mempamerkannya sebagai bahan rujukan umum. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada tesis ini untuk tujuan akademik perlulah mendapat kebenaran daripada Penyelia Tesis atau Dekan Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business terlebih dahulu. Sebarang bentuk salinan dan cetakan bagi tujuan komersial adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Pernyataan rujukan kepada penyelidik dan UUM perlulah dinyatakan jika rujukan terhadap tesis ini dilakukan.

Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan tesis ini sama ada secara sebahagian atau sepenuhnya hendaklah di pohon melalui :

Dekan
Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business
Universiti Utara Malaysia
06010 UUM Sintok
Kedah Darul Aman
Malaysia

ABSTRACT

Organizational competency can be the key to competitive excellence. Without competency, it will result in the application of competitive strategies not in accordance with what has been proposed. The application of competency for the success of an organization is based on the study of factors affecting competence put forward by McClelland. According to McClelland, the features of competency consist of intelligence, ability, and learning. In general, the purpose of this study is to identify the factors that influence human resource competency of Islamic banks in Riau. In particular, this study has three main objectives. First, to determine the level of competence, knowledge and emotional well being of the marketing and customer service staff of Islamic banks in Riau. Second, to find out the influence of the knowledge factor, and emotional well being to competency. Thirdly, to examine the influence of emotions, and knowledge at the level of competency moderated by motivational factors. The study involved 85 respondents in Riau. The questionnaires were distributed to employees of the Bank Riau Syariah, Bank Syariah Mandiri, Bank Muamalat Indonesia, Bank Rakyat Indonesia Syariah and Bank Syariah Indonesia. Questionnaires returned by respondents were analyzed using the regression analysis. The results of regression analysis show that the variables which explain the variance of learning disability of staff competency Islamic banks at 6.6 percent is significant. While the emotional variables to explain the variance of competence is significant at 69.5 per cent. The study also found that knowledge, and emotional well being together can significantly influence competency. Overall motivation is not capable of acting as a moderating variable that can influence learning, and emotional well being on competencies significantly. However, the study found that motivation can moderate the influence of knowledge on competency separately. This study also suggests that in order to improve the competency of sharia bank staff, aspects of knowledge upgrading, motivation and overall emotional well-being should be given attention.

Keywords: Motivation, Learning, Emotions, Competency, Shariah Banks

ABSTRAK

Kompetensi organisasi dapat dijadikan kunci dalam keunggulan persaingan. Tanpa adanya kompetensi akan mengakibatkan penerapan strategi persaingan tidak sesuai dengan apa yang telah dicadangkan. Penerapan kompetensi untuk kejayaan sebuah organisasi banyak merujuk hasil kajian mengenai faktor yang mempengaruhi kompetensi yang telah dikemukakan oleh McClelland. Menurut McClelland, cirri-ciri kompetensi terdiri daripada kecerdasan, kemampuan, dan pembelajaran. Secara umum, tujuan kajian ini adalah untuk mengenal pasti faktor-faktor yang mempengaruhi kompetensi sumber manusia di bank syariah Riau. Secara khusus kajian ini mempunyai tiga objektif utama. Pertama, untuk mengetahui tahap kompetensi, pembelajaran dan emosional kakitangan bahagian pemasaran dan perkhidmatan pelanggan di bank syariah Riau. Kedua, untuk mengesan pengaruh faktor pembelajaran, dan emosional terhadap kompetensi. Ketiga, untuk mengesan pengaruh emosional dan pembelajaran terhadap tahap kompetensi yang disederhanakan oleh faktor motivasi. Kajian ini melibatkan 85 responden di Riau. Soal selidik diedarkan kepada kakitangan Bank Riau Syariah, Bank Syariah Mandiri, Bank Muamalat Indonesia, Bank Rakyat Syariah Indonesia, dan Bank Negara Syariah Indonesia. Soal selidik yang dikembalikan oleh responden dianalisis dengan menggunakan analisis regresi. Hasil analisis regresi menjelaskan bahawa pembolehubah pembelajaran berkeupayaan menjelaskan varians kompetensi kakitangan bank syariah, iaitu sebanyak 6.6 peratus secara signifikan, manakala pembolehubah emosional berkeupayaan untuk menjelaskan varians kompetensi secara signifikan, iaitu sebanyak 69.5 peratus. Kajian juga mendapati bahawa pembelajaran, dan emosional secara bersekali dapat mempengaruhi kompetensi secara signifikan. Secara keseluruhan motivasi tidak berkeupayaan untuk menyederhanakan pengaruh pembolehubah pembelajaran, dan emosional terhadap kompetensi secara signifikan. Walau bagaimanapun kajian mendapati bahawa motivasi dapat menyederhanakan pengaruh pembelajaran terhadap kompetensi secara berasingan. Kajian ini juga mencadangkan bahawa untuk meningkatkan kompetensi kakitangan bank syariah, aspek peningkatan pembelajaran, motivasi, dan menstabilkan emosi perlu diberi perhatian.

Kata kunci: Motivasi, Pembelajaran, Emosi, Kompetensi, Bank Syariah

PENGHARGAAN

Dengan menyatukan hati kepada zat yang maha Agung yakni Allah SWT atas limpahan taufik hidayahNya, kerana itu wajarlah kiranya saya panjatkan kesyukuran ini ke hadrat Allah SWT yang telah meredhai dan melindungi saya selama penyelesaian disertasi ini. Selawat beserta salam atas junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah membuka peradaban manusia dari alam jahiliyah ke alam keilmuan. Sepanjang tempoh saya mengikuti pengajian Doktor Falsafah ini, pelbagai pihak sama ada individu mahupun kumpulan terlibat dalam memberikan kerjasama dan sokongan yang saya rasakan perlu diberikan setinggi-tinggi penghargaan. Pertamanya, setinggi-tinggi penghargaan kepada yang berhormat penyelia saya, Profesor Madya Dr. Hj. Abdullah Hj. Abdul Ghani atas segala bimbingan, tunjuk ajar, perhatian dan sokongan beliau sehingga penyelidikan ini siap dengan jayanya.

Saya mengambil kesempatan ini juga untuk mengucapkan terima kasih kepada yang berhormat Profesor Dr. Ir. Hj. Hasan Basri Jumin, MS, MSc selaku bekas Rektor Universiti Islam Riau yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada saya untuk mengikuti pengajian Doktor Falsafah ini. Tidak ketinggalan, ucapan terima kasih kepada yang berbahagia Profesor Dr. Hj. Detri Karya, SE, MA selaku Rektor Universiti Islam Riau atas perhatian yang diberikan sepanjang tempoh saya melanjutkan pengajian ini. Tidak ketinggalan buat Dr. Ir. Hj. Agusnimar, MSc selaku setiausaha jawatankuasa kerjasama program Doktor UUM-UIR dan Bapak Drs. M. Yusuf Ahmad selaku Dekan Fakulti Agama Islam Universiti Islam Riau yang banyak memberikan sokongan untuk penyelesaian disertasi ini. Penghargaan ini juga saya

tujukan kepada pihak Kerajaan Provinsi Riau yang membiayai pengajian saya. Saya merakamkan rasa terhutang budi yang tidak terhingga.

Penghargaan ini juga saya tujukan kepada ayahanda dan almarhumah bonda yang tidak sempat menikmati kejayaan anakmu ini. Semoga Allah mencucuri rahmat ke atas kedua-duanya atas pengorbanan dalam mendidik dan membesarkan anakanda, Allah juga yang akan membalasnya.

Penghargaan saya tujukan khas buat isteri saya Mardiana binti Hj. Abdul Kadir atas sokongan serta semangat yang diberikan, kesabaran dan tolak ansur yang ditunjukkan menguatkan semangat saya untuk menempuh masa-masa yang sukar. Tidak ketinggalan anakanda Afiq Khairi Zufdian, Putri Nabila Sakinah, M. Fauwaz dan Putri Natasa Sakinah yang moga-moga suatu hari nanti mengikuti gerak ayahanda, amin.

Kepada rakan-rakan yang sama-sama mengharungi pahit manis pengajian Ph. D dari Universiti Islam Riau khas angkatan pertama saya ucapkan terima kasih atas semangat dan perangsang kepada saya. Seterusnya kepada semua pihak yang membantu saya dalam penyelesaian disertasi ini. Kebaikan dan jasa mereka semua tetap saya kenang. Wassalam dan terima kasih.

Universiti Utara Malaysia

Wassalam,

Zulkifli

ISI KANDUNGAN

MUKA SURAT

MUKA SURAT TAJUK TESIS	i
PERAKUAN KERJA TESIS	ii
KEBENARAN MERUJUK	iv
ABSTARK	v
ABSTRACT	vi
PENGHARGAAN	vii
ISI KANDUNGAN	ix
SENARAI JADUAL	xv
SENARAI RAJAH	xvii

BAB SATU : PENGENALAN

1.0 Latar Belakang	1
1.1 Pernyataan Masalah	5
1.2 Persoalan Kajian	17
1.3 Objektif Kajian	17
1.4 Skop Kajian	18
1.5 Signifikan Kajian	18
1.6 Definisi Tesis	19
1.7 Pengorganisasian Tesis	21

BAB DUA : PEMBENTUKAN TEORI DAN HIPOTESIS KAJIAN

2.0 Pengenalan	23
2.1 Sumber Manusia	23
2.2 Peranan Sumber Manusia untuk Mendapatkan Keunggulan Kompetitif	27
2.3 Pengembangan Sumber Manusia Berasaskan Kompetensi	31
2.4 Kompetensi	34
2.4.1 Sejarah dan Definisi Kompetensi	34
2.4.2 Teori Kompetensi	40
2.4.3 Konsep Kompetensi	47
2.4.4 Jenis Kompetensi	50
2.5 Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kompetensi	73
2.5.1 Faktor Pembelajaran	73
2.5.1.1 Konsep Organisasi Pembelajaran	75
2.5.1.2 Ciri-Ciri Organisasi Pembelajaran	77
2.5.1.3 Kajian Berkaitan Organisasi Pembelajaran	82
2.5.1.4 Pembelajaran Proses Berfikir	85
2.5.1.5 Proses Pembelajaran Memanfaatkan Potensi Otak	86
2.5.1.6 Teori-Teori Belajar	88
2.5.2 Faktor Emosional	99
2.5.2.1 Sejarah Kecerdasan Emosional	101
2.5.2.2 Pengertian Kecerdasan Emosioanal	103
2.5.2.3 Kecerdasan Emosional Masa Sekarang	106
2.5.2.4 Nilai Kecerdasan Emosional Pekerjaan	108

MUKA SURAT

2.5.3 Faktor Penyederhana	111
2.5.3.1 Motivasi	112
2.5.3.2 Gaji	114
2.5.3.3 Penyeliaan	115
2.5.3.4 Dasar dan Pentabiran	116
2.5.3.5 Hubungan Kerja	116
2.5.3.6 Situasi Kerja	117
2.5.3.7 Pekerjaan Itu Sendiri	117
2.5.3.8 Peluang untuk Maju	118
2.5.3.9 Pengakuan/Penghargaan	119
2.5.3.10 Kejayaan	120
2.5.3.11 Tanggungjawab	121
2.6 Tujuan Motivasi	122
2.6.1 Model Motivasi	124
2.6.2 Teori Motivasi	126
2.7 Penutup	132

BAB TIGA : METODOLOGI KAJIAN

3.0 Pengenalan	133
3.1 Tempat Kajian	134
3.2 Populasi Kajian	135
3.3 Pengumpulan Data	139
3.3.1 Jenis Data	140
3.3.2 Sumber Data	140

MUKA SURAT

3.3.3	Prosedur Pengumpulan Data	141
3.4	Prosedur Kajian	141
3.5	Alat Kajian	142
3.5.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Pembolehubah	142
3.5.2	Pengukuran Pembolehubah	143
3.5.2.1	Pembolehubah Kompetensi	143
3.5.2.2	Pembolehubah Pembelajaran	144
3.5.2.3	Pembolehubah Emosional	145
3.5.2.4	Pembolehubah Penyederhana	145
3.6	Pra Ujian	147
3.6.1	Uji Kebolehpercayaan	148
3.6.2	Hasil Pengujian Kebolehpercayaan	149
3.6.3	Hasil Pengujian Kesahan	149
3.6.4	Keperluan Penggunaan Regresi	150
3.6.4.1	Uji Normaliti	151
3.7	Kajian Sebenar di Lapangan	152
3.7.1	Analisis Kebolehpercayaan	152
3.7.2	Analisis Kesahan	153
3.8	Penutup	156

BAB EMPAT: DAPATAN KAJIAN

4.0	Pengenalan	157
4.1	Objektif Pertama	158
4.1.2	Kompetensi	158

MUKA SURAT

4.1.3 Pembelajaran	160
4.1.4 Motivasi	160
4.1.5 Emosional	160
4.2 Objektif Kedua	161
4.3 Objektif Ketiga	163
4.3.1 Pengaruh Pembelajaran terhadap Kompetensi	163
4.3.2 Pengaruh Emosional terhadap Kompetensi	165
4.3.3 Pengaruh Emosional dan Pembelajaran terhadap Kompetensi	167
4.4 Objektif Keempat	169
4.4.1 Pengaruh Pembelajaran terhadap Kompetensi Disederhanakan oleh Pembolehubah Motivasi	169
4.4.2 Pengaruh Emosional Disederhanakan Pembolehubah Motivasi terhadap Kompetensi	171
4.4.3 Pengaruh Pembelajaran dan Emosional Disederhanakan Pembolehubah Motivasi X Emosional terhadap Kompetensi	174
4.4.4 Pengaruh Pembelajaran dan Emosional Disederhanakan Pembolehubah Motivasi X Pembelajaran terhadap Kompetensi	175
4.4.5 Pengaruh Pembelajaran dan Emosional Disederhanakan Pembolehubah Motivasi X Pembelajaran dan Motivasi X Emosional terhadap Kompetensi	177
4.5 Penutup	178

BAB LIMA : KESIMPULAN DAN CADANGAN

5.0 Pengenalan	180
5.1 Gambaran Ringkas Kajian	180
5.2 Penemuan Utama Kajian	181
5.3 Implikasi Kajian	183
5.3.1 Implikasi Akademik	183
5.3.2 Implikasi Pengurusan	184
5.4 Batasan dan Hala Tuju Kajian Masa Hadapan	185
5.4.1 Batasan Kajian	185
5.4.2 Hala Tuju Kajian Masa Hadapan	186
5.5 Penutup	188
RUJUKAN	189
SOAL SELIDIK	200

SENARAI JADUAL

Jadual Perkara	Muka Surat
1.1 Taburan Jumlah Kakitangan Bank Syariah Riau	9
1.2 Pertumbuhan Bilangan dan Pejabat Bank Syariah	10
2.1 Taburan Kompetensi	48
2.2 Kerangka Kompetensi Emosioanal	63
2.3 Penyelidikan Lepas	66
2.4 Perbezaan Aliran Behavioristik dan Kongnitif	90
3.1 Bilangan Soal Selidik Setiap Pembolehubah	142
3.2 Bilangan Soalan terhadap Setiap Dimensi	144
3.3 Bilangan Soalan terhadap Setiap Dimensi	145
3.4 Bilangan Soalan terhadap Setiap Dimensi	145
3.5 Bilangan Soalan terhadap Setiap Dimensi	146
3.6 Hasil Ujian Kebolehpercayaan	149
3.7 Hasil Ujian Normaliti	151
3.8 Hasil Kebolehpercayaan	153
4.1 Jadual Min, Minimum dan Maksimum Pembolehubah Kompetensi, Pembelajaran, Emosional dan Motivasi	158
4.2 Perbezaan Min Pembolehubah Kompetensi, Pembelajaran, Emosional dan Motivasi Berdasarkan Faktor Demografi	162
4.3 Pengaruh Pembelajaran terhadap Kompetensi	164
4.4 Pengaruh Emosional terhadap Kompetensi	166
4.5 Pengaruh Emosional dan Pembelajaran terhadap Kompetensi	169

Jadual Perkara	Muka Surat
4.6 Pengaruh Pembelajaran terhadap Kompetensi yang Disederhanakan oleh Pembolehubah Motivasi	170
4.7 Pengaruh Emosional yang Disederhanakan Pembolehubah Motivasi terhadap Kompetensi	172
4.8 Pengaruh Pembelajaran dan Emosional yang Disederhanakan Pembolehubah Motivasi X Emosional terhadap Kompetensi	175
4.9 Pengaruh Pembelajaran dan Emosional yang Disederhanakan Pembolehubah Motivasi X Pembelajaran terhadap Kompetensi	177
4.10 Pengaruh Pembelajaran dan Emosional yang Disederhanakan Pembolehubah Motivasi X Pembelajaran dan Motivasi X Emosional terhadap Kompetensi	178

SENARAI RAJAH

Rajah	Perkara	Muka surat
Rajah 1.1	Konsep Kompetensi	14
Rajah 2.1	Ciri-ciri Kompetensi Spencer (1993)	42
Rajah 2.2	Ciri-ciri Seseorang	43
Rajah 2.3	Definisi Kompetensi	45
Rajah 2.4	Perkara-perkara yang akan Dicapai	46
Rajah 2.5	Tingkatan Model Kompetensi	50
Rajah 2.6	Dimensi-dimensi atau Tindakan Penting	81
Rajah 2.7	Model Pembolehubah	132
Rajah 3.1	Histogram Baki Piawai bagi Pembolehubah Bersandar Kompetensi	154
Rajah 3.2	Plot Keberangkalian Normal bagi Pembolehubah Bersandar Kompetensi	155
Rajah 4.1	Histogram Baki Piawai Pembolehubah Kompetensi	159

BAB SATU

PENGENALAN

1.0 Latar belakang

Isu tentang kompetensi sumber manusia sering dibincangkan dalam media massa di seluruh dunia, termasuklah di Riau khususnya yang berkaitan dengan sumber manusia perbankan Syariah yang ada di Riau. Pada sisi lain Riau mempunyai kesejahteraan ke atas sumber alam menghadapi jurang pemisah antara keperluan secara kualiti dan kuantiti terhadap sumber manusia. Hal ini telah dibincangkan pada seminar kompetensi sumber manusia dan usaha ekonomi di Hotel Puraya Pekanbaru pada 24 April 2009. Oleh itu, usaha yang harus dilakukan adalah dengan meningkatkan keupayaan dalam pengurusan sumber manusia menuju ke arah yang lebih baik. Bagi mewujudkan sumber manusia yang efisien, kerajaan Riau telah memperuntukkan perbelanjaan pendidikan sebanyak 20 peratus daripada perbelanjaan anggaran kerajaan berpandukan kewangan kerajaan Riau pada tahun 2008.

Usaha lain yang harus dilakukan dalam meningkatkan dan membina sumber manusia yang lebih baik pada masa hadapan, iaitu dengan menempatkan kakitangan bersesuaian dengan kemahirannya. Perbincangan tentang sumber manusia perlu difikirkan dengan lebih mendalam apabila kita mahu menghasilkan sumber manusia

The contents of
the thesis is for
internal user
only

RUJUKAN

- Abd. Kadir, M. B. (2009). *Learning organisation: Membentuk budaya belajar dalam organisasi*. Kuala Lumpur: PTS Professional Publising Sdn. Bhd.
- Agustina. (2002, December). Competence based HR revitalisasi sumberdaya manusia. *Fokus Nusantara*, 1(3), 255-267.
- Agut, S., Grau, S., & Peiro, J. (2003). Individual and contextual influences on managerial competency need. *Journal of Management Development*, 22(10), 906-918.
- Ahmad Kassim, N., & Mohd Nor, A. (2007). Learning organization: Organizational learning practices in University Libraries in the Klang Valley, Malaysia. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 12(1), 55-64.
- Ana, B., & Juan. (2005). A model for evaluating organizational competencies : An application in the context of quality management initiative. *Decision Sciences*, 36(2), 221-257.
- Angelogiannos, G. V. (2008). Emotional intelligence : A frontline view of decision making in a greek Bank.
- Antonio, M. S. (1999). *Bank Syari'ah suatu pengenalan umum* . Jakarta: Tazkia Institut.
- Antonio, M. S. (2001). *Bank Syariah dari teori dan praktik*. Jakarta: Gema Insani Press dan Tazkia Cendekia.
- Ardiansyah, M. N., & Anisykurlillah, I. (2007). Implementasi perinsip Syariah pada perbankan Syariah study investigasi dikota Semarang. 6(1).

- Arif, M. (1996). *Islamic banking in Southeast Asia*. Canada: McGill Institute of Islamic Studies.
- Baron, R. (1997). Development of the Bar-on EQ-i: a measure of emotional and social intelligence. *Paper presented to the 50th annual Convention of the American Psychological Association*. Chicago II.
- Boyatzis, R. E. (1982). *The Competence Manager: A guide for Effective Management*. New York: Wiley.
- Boyatzis, R. E. (1982). *The creation of the emotional and social competency inventory (ESCI)*. Retrieved October 13, 2007, from Emotional Intelligence Consortium: http://www.eiconsortium.org/research/ESCI_Technical_Paper.pdf
- Boyatzis, R., & Kolb, D. (1995). From learning styles to learning skills: The executive skills profile. *Journal of Managerial Psychology, 10*, 24-7.
- B. Flippo, (1984). *Journal Personal Managemen*; Mc Graw-Hill Book Company, Inc; New York, USA
- Brownell, J., & Chung, B. (2001). The management development program: A competency based model for preparing hospitality leaders. *Journal of Management Education, 25*(2), 124–145.
- Cardy, R. L., & Selvarajan. (2006). Competencies : Alternative frameworks for competitive advantage. *Business Horizons, 49*, 235-245.
- Care challenges in banks. *The International Journal of Bank Marketing, 22*(6/7), 390.
- Carmeli, A. (2003). The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes. *Journal of Management Psychology, 18*(7/8), 788.

- Casado, M. (2003). Hospitality education: Prevalent perceptions. *Florida International University Hospitality Review*, 21(1), 83–92.
- Casmadi. (2007). Bank Syariah, optimisme, tantangan dan harapan. 3(2). Ceramah Gabenor Bank Indonesia (2008).
- Chapman, J., & Lovell, G. (2006). The Competency model of hospitality service: Why it doesn't deliver. *International Journal of Competemporary Hospitality Management*, 18(1), 78-88.
- Cheng, M.-I., Angrew, R., & Dianty, D. R. (2005). Town a multidimensional competency-based managerial performance framework. *Journal of Managerial Psychology*, 20(5), 380-396.
- Cherniss, C. (2000). *Emotional intelligence and organizational effectiveness*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Chung-Herrera, B., Enz, C., & Lankau, M. (2003). Grooming future hospitality leaders: A Competencies model. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 44(3), 17-25.
- Cottrell, C., Newberg, S., & Li, N. (2007). What do people desire in other? A sociofunctional perspective on the importance of different valued characteristics. *Journal of Personality and Social Psychology*, 92(2), 208.
- Creswell, J. (2005). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education Inc.
- Dessler, G. (2010). *Journal Human resource management, international Edition 8th Ed.* . Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Dibbon, D. C. (1999). Assessing the organizational learning capacity of schools. *Dissertation Abstracts International*, 61(01), 38.

- Dittman, D. (1997). Reexamining curriculum. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 38(6), 3.
- Djakfar, M. (2010). Prospek Perbankan Syariah studi pandangan Elite Pesantren Salafiah. *13*(1).
- Dobson, C. (2008). Can the key characteristics of a learning organisation be found in our general practice? *Education for Primary Care*, 19, 74–79.
- Duluwicz, S. V., & Higgs, M. J. (2003). Emotional intelligence: a Review and evaluation studi. *Journal of Managerial Psychology*, 15, 341-68.
- Dusuki, A. W., & Abdullah, N. I. (2010). Why do Malaysian customers patronise Islamic Banks. *23*(23), 14-16.
- Dymock, D., & McCarthy, C. (2006). Towards a learning organization employee perceptions. *The Learning Organization*, 13(5), 525-536.
- Erwin, F. S. (2008). SDM bank Syariah. *Artikel ekonomi dan manajemen*.
- Fard, H. D., Rostamy, A. S., & Taghiloo, H. (2008). How types of organisational cultures contribute in shaping learning organisations. *Singapore Management Review*, 31(1), 49-61.
- Fenelle, H., Neil, A., & Steve, R. (1995). Future competency profiling validating and redesigning the ICL graduate assesmnet centre. *Personnel Review*, 24(3), 1931.
- Fletcher, M. (1999). The effects of internal communication, leadership and team ferformance on successful service quality implementation A south African perspective. *journal Team performance management An International*, 5(5), 150-163.
- Garvin, D. A. (1993). *Learning in action : A guide to putting the learning organization to work*. Boston: Harvard Business School Press.

- George, B., & Hegde, P. (2004). Employee attitude towards customers and customer.
- Goleman, D. (2008). *Emotional intelligence*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman, D. (2005). *Emotional intelligence*. New York: Bantam Dell.
- Goleman, D. (2004). What makes a leader? *Harvard Business Review*, 82(1).
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. New York.
- Graham, C. M., & Nafukho, F. M. (2007). Employees' perception toward the dimension of culture in enhancing organizational learning. *The Learning Organization*, 14(3), 281-292.
- Gujareti. (2003). *Basic econometrics, 4th Ed*. USA: Mc Graw Hill.
- Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham. (2005). *Multivariate data analysis (6th ed)*. New Jersey: Person Education.
- Hamzah, M. (2008). *Pengembangan Perbankan Seyariah Secara Objektif dan rasional dengan pendekatan dengan mekanism pasar*. Tiga Serangkai. Jakarta.
- Handoko, T.H. (2004). *Managemen Personalia sumber manusia*, Al pabeta. Jakarta.
- Handoko, T. H. (2000). Keunggulan kompetitif melalui manajemen sumberdaya manusia. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 1(1), 19-25.
- Hasibuan, M. (2002). *Manajemen sumberdaya manusia*. Jakarta: PT. Bumi aksara.
- Hoopes, J. (2003). *False Prophets: The gurus who created modern management and why their ideas are bad for business*. Cambridge, MA: Persus Books.
- Huber, G. P. (1991). Organizational learning: The contributing processes and.

- I Wayan, B. (2005). *Pengaruh Modal Intelektual dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pemerintah Daerah Kabupten di Propinsi Bali*. Bandung: Disertasi Universitas Pejajaran.
- Ivancevich and Metteson, (1999). *Organizational Behaviour and Managemen*. Companies Singapore.
- Jamali, D. S. (2009). The Learning Organization: Tracking Progress in a Developing Country-A Comparative Analysis Using the DLOQ. *The Learning Organization*, 16(2), 103-121.
- Jauhari, V. (2006). Competencies for a career in the hospitality industry: An Indian perspective. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 18(2), 123–134.
- Jones, G. (2004). *Organizational theory, desigen, and change (4th Ed)* . Upper Saddle River, NJ : Pearson Education.
- Kofman, F., & Senge, P. (1993). Communities of learning : The heart of learning organisations. *Organisation Dynamics*, 22, 5-23.
- Konting, M. M. (1998). *Kaedah penyelidikan pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Kunnanatt, J. T. (2008). Emotional intellegence: Theory and description.
- Leonard, D. C. (2008). The Impact Of Learning Goals On Emotional, Social, And Cognitive Intelligence Competency Development. *Journal Of Management Development*, 27(1), 109-128.
- Malcom, H. (2004). A Study Of The Relationship Between Emotional Intelligenc Snd Performance In UK Call Centres. *Journal Of Managerial Psychology*, 19(4), 442-454.

- Mangkunegara. (2001). *Manajemen Sumber Manusia*. Jakarta: Gramedia utama.
- Mansor, N., Malik, N. H., & Mat, A. C. (2010). Enculturation of Organization Learning For Developing Competency: A Case of Malaysian Islamic Banking Institution.
- Margaret, P. (2000). *An Exploration Of The Relationships Between The Adaption Of Managerial Competencies, Organizational, Characteristics, Human Resource Sophistication And Performance In Irish Organizations*.
- Mark. (2007). *Forecasting Futuru Competency : A Three-Phase Methodology*.
- Marquadt, M. (1996). *Building the learning organization*. New York: McGraw Hill.
- Marshall, E. M. (1996). *Transformasi etos kerja*. Jakarta: Halirang.
- Martin, M., Lans, T., Vestagen, J., Biemans, H., & Meijer. (2007). Competence Development of Entrepneurs in Innovative Horticulture. *Journal of Workplace Learning*, 19, 32-44.
- Massingham, P., & Diment, K. (2009). Organizational Commitment, Knowledge Management Interventions, and Learning Organization Capacity. *The Learning Organization*, 16(2), 122-142.
- Mayer, J., Salovey, P., & Caruso, D. (1998). Working manual for the MSCEIT research version 1.1, Multi-Health system, Toronto.
- Mayo, C., & Haysbert, C. (2005). Essential Competencies Needed by Hospitality and Tourism Management Graduates as Determined by Industry Professional and Hospitality Educators. *Consortium Journal of Hospitality and Tourism*, 9(2), 5–17.
- McCredie, H., & Shackleton, V. (2000). Research Note the Unit General Manager : A Competency Profile. *Personal Review*, 29(1), 114.

- Miller, L., Rankin, N., & Neathey, F. (2001). *Competency Frameworks in UK Organization*. London: CIPD.
- Naeem, H., Saif, M. I., Khalil, W., & Women, F. J. (2008). Emotional Intelligence and its Impact on Service Quality – Empirical Evidence from the Pakistani Banking Sector.
- Najar, A. e. (1977). *Minhaj al Sahwa al Islamiah*. Kairo: Dar Wihdan.
- Nawawi. (2001). *Manajemen Sumberdaya Manusia Modern*. Jakarta: Gunung Agung.
- Nitisemito, A. S. (2000). *Manajemen personalia ed 3*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Numally, J. C. (1978). *Pschmetoric theory*. New York: McGraw-Hill.
- Nurhidayati, M. (2008). Dewan Pengawas Syariah dalam sistem hukum perbankan : Studi entang pengawasan bank berlandaskan pada perinsip – perinsip Islam. 6(1).
- Ortenblad, A. (2002). A Typology Of The Idea Of Learning Organization. *Management Learning*, 33, 213-230. *Panduan Bank Indonesia*.(2004)
- Parulian Hutapea, (2008) *Kompetensi Plus untuk HRD dan Organisasi* , Gramedia
- Rhee, K. S. (2008). The Beat And Rhythm Of Competency Development Over Two Years. *Journal Of Management Development*, 27(1), 146-160.
- Rhee, M., & Mehra, S. (2006). Aligning Operation, Marketing, And Competitive Strategies To Enhance Performance; An Emperical Test In The Retail Bangking Industry. *Omega*, 34(5), 505.
- Robert, E., Spear, S., & Kamauff, J. (2002). SupplyChain Competency: Leaning as a key component. *SupplyChain Management: An international*, 7(1), 41-55.

- Robinson, M., Sparrow, P. R., Clegg, C., & Birdi, K. (2007). Forecasting future competency requirements: A three-phase methodology. *Personnel Review*, 36(1), 65-90.
- Rivai Vitzal, (2004). *Managemen Sumber Manusia Untuk Perusahaan*,Alpaveta
- Saeed, A. (1996). *Islamic Banking and Interest: A Study Of The Prohibition Of Riba And Its Contemporary Interpretation*. Leiden: EJ Brill.
- Sanjaya, W. (2008). *Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Saydam, G. (1996). *Manajemen sumber manusia jilid 1*. Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Sedarmayanti. (2001). *Sumber manusia dan produktivitas kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sekaran, U. (2003). *Research methods for business: A skill building approach* (4 th Ed) New York: John Wiley and Son
- Statistik Bank Indonesia .(2008). *Buku Pedoman Bank Indonesia*. Bank Indonesia
- Sta.Maria, R.F.(2000). *Learning for a change: A guide to develoving learning cultures in the Malaysian publik sektor*. Kuala Lumpur: INTAN
- Semiloka kurikulum, Fakultas Agama Islam. 20 April (2008). Di Pekanbaru.
- Senge, P. (1990). *The fifth discipline: The art and practice of the learning organization*. New York: Currency Doubleday.
- Setyo, R. (2002). *Pengaruh komitmen dan kompetensi terhadap loyalitas pelanggan*. Bandung: Pascasarjana Universitas Padjajaran.

- Sheena, & Umesh, U. (n.d.). *Impact Of Emotional Competencies In Performance Levels A Case Study Of Nationalised Banks Of Kochi. India.*
- Siagian, S. P. (1998). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Bumi Aksara.
- Sjahadeini, S. R. (1999). *Perbankan Islam.* Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Skinner, C. E. (1977). *Educational psychology.* New Delhi: Prenticehall of India Private Limited.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence At Work: Models For Superior Performance.*New York: Wiley.
- Sudarsono, H. (2004). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi.* Yogyakarta: Penerbit Ekonisia.
- Sugiyono. (2009). *Metode penelitian bisnis.* Bandung: Alfabeta.
- Sumarni, M., & Soeprihanto, J. (1998). *Pengantar bisnis .* Yogyakarta: Liberty.
- Swierczek, F., & Carmichael, L. (1985). Assessing Training Needs : A Skill Approach. *Public Personnel Management, 14(3), 259-73.*
- Timple, D. (1999). *Seri Manajemen Sumber Manusia, Produktivitas.* Jakarta: PT. Gramedia.
- Tlemsani, I. (2010). Co-Evolut and Reconcilability of Islam and The West : The Context of Global Banking.
- Ulrich, D. (1998). Intellectual capital = competence X commitment. *Sloan Management Review.*
- Uzair, M. (1950). *A Groundwork For Interest Free Bank.* London: McMillan.

- Watkins, K. E., & Marsick, V. J. (1999). Sculpting the learning community: New forms of working and organizing. *Nasspbulletin*, 83(604), 78-87.
- Watkins, K. E., & Marsick, V. J. (1996). *In action: Creating a learning organization*. Alexandria, VA: American Society for Training and Development.
- Watkins, K. E., & Marsick, V. J. (1993). *Sculpting The Learning Organization: Lessons In The Art And Science Of Systemic Change*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Wheeler, J. V. (2007). The Impact Of Social Environments On Emotional, Social And Cognitive Competency Development. *Journal Management Development*, 27(1), 129-145.
- Wickramasinghe, V., & Zoyza, N. D. (2008). Gender, Age And Marital Status As Predictors Of Managerial Competency Needs Empirical Evidence From A Sri Lankan Telecommunication Service Provider. *Gender In Management: An International Journal*, 23(5), 337-354.
- Yavas, U. (2009). Relation Shippis Between Organizational Support, Customer Orientation , and Work Outcomes.
- Yuniarsih, T., & Suwatno. (2008). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Alfabeta. Jakarta.