

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya, disamping itu, bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala macam bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah dan pembayaran lainnya.¹ Bank syariah adalah bank yang dalam aktivitasnya, baik menghimpun dana maupun dalam rangka penyaluran dananya memberikan dan mengenakan imbalannya atas dasar prinsip syariah, yaitu jual beli dan bagi hasil.²

Kinerja karyawan yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya, sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Konstruk ini diukur melalui indikator kinerja karyawan yang meliputi kualitas kerja, kuantitas kerja, kehadiran dan ketetapan waktu, tanggung jawab,

¹ Nor Aina, 'Strategi Pemasaran Produk Tabungan Easy Mudharabah di BSI Kantor Cabang Banjarbaru' (Skripsi, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, 2022) h. 9

² Budisantoso T & Nuritomo, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Edisi 3 (Jakarta: Salemba Empat. 2014), h. 27

ketepatan waktu kerja serta kerja sama.³ Kinerja merupakan istilah yang berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang).⁴ Kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).⁵ Pengertian kinerja karyawan merujuk pada kemampuan karyawan dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Tugas-tugas tersebut biasanya berdasarkan indikator-indikator keberhasilan yang sudah ditetapkan. Sebagai hasilnya akan diketahui bahwa seseorang karyawan masuk dalam tingkat kerja tertentu.

Indikasi kinerja karyawan⁶ adalah:

1. Kualitas kerja, mengacu pada penyelesaian tugas secara baik dan benar serta telah sesuai dengan prosedur yang

³ Shar, Aan, dan Herry Novrianda. "Analisis Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Self Esteem Sebagai Variabel Intervening." *Managemnt Insight: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 12.2 (2017), 118-132 (h.120)

⁴ Didik, Suprihatin. 'Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Crew Kapal Milik PT. Transindo Transportasi Bahari Semarang.' (Skripsi, Universitas Maritim AMNI Semarang, 2019), h. 8

⁵ Putri, Sinta Herlini. 'Pengaruh Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.' *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis (Jmmib)*, 1.1 (2020), 26-39. (h. 28)

⁶ Dessler, G. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jilid 2, Edisi 7., (Jakarta: Prehallindo, 2006), h. 20

telah ditetapkan, akurasi kerja atau margin kesalahan yang dilakukan terutama pada saat melakukan pekerjaannya dan melakukan kiat-kiat tertentu untuk meminimalisir terjadinya kesalahan pekerjaan.

2. Kuantitas kerja yaitu kuantitas kerja atau jumlah produksi atau hasil kerja.
3. Kehadiran dan ketetapan waktu, bagaimana karyawan datang tepat waktu ketika masuk kerja dan pulang kerja sesuai dengan jadwal kerja yang telah ditetapkan, serta disiplin dalam menjalankan jam kerjanya.
4. Tanggung jawab, bertanggung jawab sepenuhnya terhadap semua pekerjaan yang telah ditentukan pada masing-masing bagian, serta memberikan pelayanan prima.
5. Ketepatan waktu kerja, ketepatan waktu yang dalam menyelesaikan tugas yang sudah ditetapkan.
6. Kerja sama, bagaimana karyawan dituntut untuk bekerja sama dan berkomunikasi dalam menyelesaikan pekerjaannya.⁷

Terciptanya kinerja karyawan yang berkualitas mampu menjadi daya tarik pihak luar untuk menginvestasi atau menabung di Bank Bersyariah agar terciptanya system keuangan bersyariah tingkat global. Saat ini, BSI KC Panorama sudah didorong secara demokratis untuk menghasilkan kinerja serta target yang ingin dicapai dengan

⁷ Dessler, G. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jilid 2, Edisi 7., (Jakarta: Prehallindo, 2006), h. 20

pemenuhan kebutuhan nasabah melalui prospek kerja yang baik sehingga mendapat citra yang baik dimata masyarakat. Kinerja karyawan tidak terlepas dari kontribusi karyawan itu sendiri terkait kehadiran, ketepatan waktu, kerjasama, dan jumlah pekerjaan yang dibebankan perusahaan.

Kinerja karyawan pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi yang antara lain termasuk kuantitas, kualitas, jangka waktu dan kehadiran ditempat kerja. Suatu kinerja bagi karyawan dapat dikatakan baik atau tidak baik dapat diketahui setelah dilakukan penilaian.⁸

Perbankan Syariah saat ini telah memasuki persaingan berskala global, merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi dan ditangani oleh Bank Syariah untuk dapat memberikan kontribusi dalam pembangunan bangsa melalui pemberdayaan ekonomi umat, ditengah eksistensi perbankan konvensional yang hanya berorientasi pada keuntungan saja, diharapkan Perbankan Syariah dapat menjadi alternatif dalam mencapai kesejahteraan dunia dan akhirat dengan merealisasikan nilai-nilai syariah. Bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam maksudnya adalah bank yang dalam beroperasinya itu mengikuti

⁸ Rivai, Ahmad. "Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan." *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 3.2 (2020): 213-223 (h. 215)

ketentuan- ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara Islam.⁹

Selain itu, mayoritas penduduk muslim di Indonesia yang mencapai 87% menjadi potensi yang sangat besar bagi perkembangan lembaga keuangan Syariah, salah satunya Bank Syariah. Untuk memaksimalkan potensi diatas Bank Syariah dituntut melakukan berbagai upaya pembaruan terus-menerus untuk dapat bersaing dalam menarik minat nasabah. Salah satu upaya pembaruan yang dapat dilakukan Bank Syariah yaitu dibidang pemasaran.¹⁰

Seiring dengan bertambahnya jumlah Perbankan Syariah yang beroperasi di Indonesia, jumlah dana yang berhasil dihimpun Perbankan Syariah juga terus bertambah. Di samping karena kinerja Bank Syariah yang mengesankan, sistem bagi hasil yang ditawarkan Perbankan Syariah lebih stabil terhadap gejolak ekonomi makro.¹¹

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu jenis perbankan syariah terbesar di Indonesia serta merupakan gabungan dari bank Bri Syariah (BRIS), Bank

⁹ Herry Novrianda and Aan Shar, "Analisis Penerapan Good Corporate Governance (GCG) Dalam Hubungannya Dengan Kinerja Keuangan Pada PT . Bank Rakyat Indonesia Syariah," *Baabu Al-Ilmi* 1, no. 2 (2016), h.94-95.

¹⁰ Sayud Arif Ratna Purnama Sari, Ahmad Mulyadi Kosim, "Pengaruh Etika Pemasaran Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah," *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam (Universitas Ibn Khaldun Bogor)* 9, no. 2 (2018), h.131-134.

¹¹ Sari Nilam, "Manajemen Marketing (Pemasaran) Produk Jasa Keuangan Perbankan Dalam Perspektif Islam," *Media Syari'ah (IAIN Ar-Raniry Darussalam Aceh)* 4, no. 2 (2012), h.200-205.

Mandiri Syariah (BMS) dan Bank Negara Indonesia (BNIS) yang operasionalnya mulai berlaku tanggal 1 Februari 2021. Meski baru mulai beroperasi, namun BSI mengalami kenaikan laba bersih Rp 742 Miliar pada kuartal 1 2021, naik 12,85% dibandingkan dengan periode sama tahun lalu yang hanya sebesar Rp 657 Miliar.¹²

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Dalam undang-undang tersebut disebutkan pula bahwa Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank Syariah menyalurkan dana kepada nasabah baik berupa produk atau jasa sesuai dengan prinsip Syariah serta dilandaskan pada kepercayaan yang diberikan oleh pihak pengguna dana.¹³

¹² Ilahi, R, Wardani E, Hayati, P., Yunus, F., & Hariyadi, R.. 'Analisis Manajemen Pelayanan Bank Syariah Pada Masa New Normal (Studi di Bank Syariah Indonesia KC. Bengkulu Panorama)'. Jurnal Aghniya, 5.1 (2022), 1-15 (h. 7)

¹³ Dikutip dari <https://www.ojk.go.id/waspadainvestasi/id/regulasi/Pages/UndangUndang-Nomor-21-Tahun2008Tentang-PerbankanSyariah.aspx>. Diakses pada hari Sabtu tanggal 17 Januari 2023. Pukul 12.11 WIB.

PT. Bank Syariah Indonesia merupakan lembaga Perbankan Syariah, Bank ini berdiri pada 01 Februari 2021, Bank ini merupakan hasil merger anak perusahaan BUMN bidang Perbankan diantaranya Bank Rakyat Indonesia Syariah, Bank Syariah Mandiri dan BNI Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia. Lembaga tersebut juga memiliki produk pembiayaan, baik sifatnya konsumtif maupun produktif.¹⁴

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan serta wawancara dengan beberapa karyawan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Panorama, terdapat beberapa karyawan BSI KC Panorama masih berlatar pendidikan bukan dari ekonomi syariah atau perbankan sehingga pemahaman mereka terhadap pekerjaannya masih kurang. Selain itu, dorongan kegiatan operasional bank yang menuntut memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah juga menyebabkan beban kerja karyawan yang berat. Beban kerja yang menjadi tanggung jawab karyawan sering tidak dapat terselesaikan tepat waktu sehingga mengharuskan karyawan untuk bekerja melebihi jam kerja yang telah ditentukan. Padatnya pekerjaan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Panorama ini berpengaruh terhadap waktu istirahat karyawan sangat terbatas, faktor kelelahan dan beban pekerjaan

¹⁴ Dikutip dari https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html#:~:text=BSImerupakan bank hasil merger,%2FPB.1%2F2021. Diakses pada hari Sabtu tanggal 11 Desember 2022. pukul 09.53.

membuat hubungan antar karyawan menjadi kurang terjalin dengan baik terlebih lagi dengan karyawan antar divisi atau bagian, dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa masih terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Panorama untuk menunjang kinerja perusahaan. Oleh karena itu, peneliti ingin menguji hal tersebut melalui penelitian yang berjudul **“Kinerja Karyawan di Bank Syariah Indonesia KC Panorama”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas, maka penulis merumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana kinerja karyawan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Panorama?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam pembahasan ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Panorama.

D. Kegunaan Penelitian

Manfaat penelitian memiliki 2 sifat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan tentang analisis kinerja karyawan dan berguna sebagai referensi bagi pelajar, mahasiswa, dan kalangan akademik lainnya.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dibangun suatu model yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan antara lain:

- a. Bagi Peneliti, untuk menambah wawasan dan pengalaman mengenai analisis kinerja karyawan melalui penerapan ilmu dan teori-teori yang diperbolehkan selama duduk dibangku perkuliahan.
- b. Bagi BSI KC Panorama, sebagai bahan masukan atau informasi tambahan bagi pihak BSI KC Panorama dan pihak-pihak yang berkepentingan didalamnya, dan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk menetapkan kebijakan pada BSI KC Panorama tentang analisis kinerja karyawan.
- c. Bagi Pihak lain, penelitian ini diharapkan menjadi bahan bacaan literatur untuk menambah informasi dan wawasan untuk penelitian berikutnya.

E. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian Lugas Rofiliana dan Mohammad Rofiuddin dengan judul "*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Bank Syariah Indonesia*". Permasalahan penelitian ini adalah menjelaskan tentang apakah kepemimpinan dan lingkungan kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia KC Semarang. Hasil pembahasan dari jurnal ini adalah

bahwa kepemimpinan dan lingkungan kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia KC Semarang. Sementara etika kerja islam dan kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia KC Semarang. Hasil tersebut memperjelas peran pentingnya kepemimpinan yang baik, berkarismatik serta menjadi teladan bagi seluruh karyawan, selain itu juga perlu adanya lingkungan kerja yang baik yang sportif dan saling mendukung. Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi tempat penelitian. Sedangkan persamaan terletak pada objek penelitiannya yang membahas kinerja karyawan.¹⁵

2. Penelitian Eldes Willy Filatrovi, Nurul Imani Kurniawati, dan Taufiq Andre Setiyono. dengan judul “*Mengelolah Kinerja Karyawan Bank Syariah di Masa Pandemi Covid-19 Melalui Islamic Work Ethics*”. Permasalahan penelitian ini adalah bagaimana pengelolaan kinerja karyawan pada perbankan Syariah khususnya di masa pandemi Covid-19 paling dominan terhadap minat nasabah dalam menabung di Bank Syariah Indonesia Sudirman. Hasil pembahasan dari jurnal ini adalah dalam penelitian yang dilakukan di perbankan Syariah yang ada di Jawa Barat menghasilkan semua pengujian diterima itu artinya semua hipotesis dalam

¹⁵Rofiliana, Lugas, and Mohammad Rofiuddin. "Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia." *Journal of Management and Digital Business* 1.1 (2021): 1-12.

penelitian ini berpengaruh. Pada masa pandemi covid-19 ini kinerja pegawai bank Syariah yang ada di Jawa Barat diharuskan berpedoman kembali pada kaidah ke-islamaan karena dengan kinerja yang tetap memegang prinsip ke-islamaan maka karyawan tetap akan berjalan pada koridor nilai akidah keislamaan yang baik. Manajemen perusahaan mengharapkan walaupun dalam masa krisis pada pandemi covid-19 semua karyawan tetap selalu memegang prinsip keislamaan dalam bekerja dan jangan sampai melakukan *fraud* ataupun hal sejenisnya yang justru merusak nama baik karyawan itu sendiri. Artinya semakin besar *religiosity* dan etika kerja islami maka semakin besar pula motivasi dan komitmen organisasional karyawan di perbankan syariah. Berdasarkan penelitian ini, ditemukan bahwa motivasi dan komitmen organisasional sebagai variabel *intervening* dapat memediasi pengaruh *religiusitas* dan *islamic work ethics* dan kinerja, walaupun hasil perhitungan menunjukkan bahwa pengaruh langsung variabel eksogen terhadap kinerja lebih besar dibandingkan melalui motivasi kerja dan komitmen organisasi (pengaruh tidak langsung). Artinya semakin besar *religiosity* dan etika kerja islami maka semakin besar pula peran karyawan di perbankan syariah. Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi tempat

penelitian. Sedangkan persamaan terletak pada objek penelitiannya yang membahas kinerja karyawan.¹⁶

3. Penelitian Septia Wahyuni dengan judul “*Efektivitas Reward Terhadap Peningkatan Kinerja Pada Karyawan PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Batu Sangkar*”. Permasalahan penelitian ini adalah bagaimana efektivitas *reward* dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Batusangkar dan bagaimana bentuk pemberian *reward* yang diberikan dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Batusangkar. Hasil penelitian yang diperoleh peneliti adalah suatu cara untuk memberikan stimulasi kepada karyawan akan ia dapat melakukan pekerjaannya dengan lebih efektif dan efisien, serta dapat terus meningkatkan kinerjanya demi mencapai tujuan perusahaan. Tidak hanya itu, dengan demikian, karyawan akan berusaha untuk memberikan yang terbaik agar ia dapat mendapatkan *reward* yang telah disediakan oleh perusahaan. Kinerja karyawan sangat penting untuk diukur, agar pimpinan perusahaan dapat memberikan *reward* sesuai dan layak. Hal ini bisa berupa gaji yang dinaikkan, memberikan tunjangan, serta memberikan kesempatan promosi jabatan. Tidak hanya itu, hal ini juga bertujuan

¹⁶ Filatrovi, Eldes Willy, Nurul Imani Kurniawati, dan Taufiq Andre Setiyono. "Mengelola Kinerja Karyawan Bank Syariah Di Masa Pandemi Covid-19 Melalui Islamic Work Ethics." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7.2 (2021): 1139-1143.

agar pembayaran atau balas jasa dapat dilakukan sesuai dengan yang telah dilakukan atau diberikan oleh karyawan pada perusahaan. Karyawan yang berusaha berkinerja tinggi dalam menciptakan sistem *reward*, insentif dan gaji yang memiliki hubungan yang jelas dengan *knowledge*, *skill*, dan kontribusi individu terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi tempat penelitian. Sedangkan persamaan terletak pada jenis pendekatan dan objek penelitiannya yang membahas kinerja karyawan.¹⁷

4. Penelitian Rina El Maza, Yenti Afrida, Rahmi Fahmi dan Laura Syahrul dengan judul “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Perbankan Syariah: (Sebuah Tinjauan Literatur)*”. Permasalahan dari penelitian ini adalah : 1. Bagaimana kondisi penelitian akademis terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan khususnya karyawan perbankan syariah saat ini? 2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja karyawan khususnya karyawan perbankan syariah? 3. Apa yang bisa menjadi bidang penelitian penting di masa depan?. Hasil pembahasan dari jurnal ini adalah penulis melakukan tinjauan pustaka yang sistematis untuk menentukan topik penelitian penting melalui aplikasi yang tersedia dengan

¹⁷ Wahyuni, Septia, ‘Efektivitas Reward Terhadap Peningkatan Kinerja Pada Karyawan PT. Bank Syariah Indonesia KCP Batusangkar’ (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Batusangkar, 2021), h. 65-73

melakukan pelacakan sumber referensi menggunakan *harzing's publish or perish* serta aplikasi *vosviewer* sehingga menemukan berbagai literatur yang bisa dijadikan landasan bagi penelitian yang bisa dilakukan di masa depan. penelitian yang berbasis teknis akselerasi pengembangan perbankan syariah belum banyak diteliti, khususnya di negara yang menerapkan *dual system banking* seperti Indonesia. Bank syariah di Indonesia lebih banyak berasal dari *unit* usaha bank konvensional yang secara bertahap kemudian merubah status hukum menjadi Bank Umum Syariah yang setara dengan bank induknya. Bahkan secara regulasi bank yang berstatus unit usaha syariah (UUS) tersebut harus bertransformasi menjadi BUS dengan salah satu opsi berupa konversi yang saat ini dipilih oleh Bank Nagari Sumatera Barat. Terlepas dari penggunaan basis data yang lebih banyak digunakan bersumber dari Scopus yang mengindeks literatur akademis dalam berbagai jenis disiplin ilmu, basis data dari sumber data yang berbeda dapat digunakan sebagai alternatif lain. Penelusuran menggunakan berbagai sumber tentu lebih dapat menghasilkan literature review yang lebih kaya akademis. Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi tempat penelitian. Sedangkan persamaan terletak pada objek penelitiannya yang membahas kinerja karyawan. ¹⁸

¹⁸Maza, El Rina, et al. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

5. Penelitian Internasional Bambang Bernanthos dengan judul “*Employees Performance in Islamic Banking*”. Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode *survey* pada populasi. Data diambil dari responden dengan menggunakan instrumen penelitian. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa kepemimpinan, budaya organisasi, motivasi dan kecerdasan merupakan parameter yang sangat mempengaruhi kinerja pegawai perbankan nasional di Indonesia yang ditunjukkan dengan adanya pengaruh positif antara kepemimpinan, budaya organisasi, motivasi dan kecerdasan pada kinerja. Faktor kepemimpinan, budaya organisasi, motivasi dan kecerdasan memiliki pengaruh yang signifikan berpengaruh terhadap kinerja, sehingga perbankan nasional di Indonesia perlu memperhatikan hal ini secara serius. Manajemen perbankan nasional di Indonesia senantiasa perlu menjalankan kepemimpinan dan budaya organisasi yang dapat meningkatkan inovasi dan agresivitas karyawan, oleh karena itu dapat berdampak positif pada peningkatan aktif di lingkungan kerja yang dapat tentu mempengaruhi kinerja. Perbedaan penelitian ini terletak pada metode dan lokasi tempat penelitian.

Karyawan Perbankan Syariah:(Sebuah Tinjauan Literatur)." *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam* 6.1 (2021): 139-158.

Sedangkan persamaan terletak pada objek penelitiannya yang membahas kinerja karyawan.¹⁹

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *Field research* (Penelitian Lapangan) yaitu metode yang mempelajari fenomena dalam lingkungannya yang alamiah, dengan menggunakan metode ini dapat mengetahui lebih mendalam dan terperinci tentang suatu permasalahan atau fenomena yang akan diteliti.

b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pada penelitian kualitatif fokus masalah penelitian diharapkan berkembang sesuai dengan kenyataan di lapangan, mementingkan perspektif emic, bergerak dari fakta, informasi dan peristiwa menuju ke tingkat abstraksi yang lebih tinggi.²⁰ Pada penelitian ini digunakan untuk meneliti kinerja karyawan yang dilakukan oleh para karyawan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Panorama.

¹⁹ Bernanthos, Bambang. "Employees' performance in Islamic banking." (2018).

²⁰ Helmina Andriani, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, Cetakan Pertama. (Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Group, 2020), h.32.

2. Waktu dan Tempat Penelitian

a. Waktu Penelitian

Waktu untuk melakukan penelitian ini dilakukan mulai pada 27 Juli sampai dengan 27 Agustus 2023

b. Lokasi Penelitian.

Lokasi penelitian yaitu pada Bank Syariah Indonesia KC Panorama yang beralamat di Jl. Semangka RT.15/RW.05 Panorama. Kec. Singaran Pati, kota Bengkulu. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut tidak terlepas dari tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui bagaimana Kinerja Karyawan di Bank Syariah Indonesia KC Panorama.

3. Informan Penelitian

Subjek penelitian merupakan seseorang sebagai tujuan analisis permasalahan yang menjadi sumber informasi. Adapun subjek yang dilibatkan dalam penelitian ini yaitu Karyawan Bank Syariah Indonesia KC Panorama.

Penentuan informan pada penelitian ini menggunakan teknik *Purposive sampling* atau juga disebut dengan *judgmental sampling*, yaitu pengambilan sampel yang didasarkan kepada penilaian yang memenuhi syarat untuk dijadikan sampel. Penelitian ini harus melatar belakangi pengetahuan yang baik agar diperoleh sampel yang sesuai dengan karakteristik, ciri, kriteria, atau sifat

tertentu.²¹ Pengambilan *Purposive sampling* berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan penulis:

No	Nama	Jumlah
1	<i>Manager</i>	1
2	Karyawan	7
3	Nasabah	2

Kriteria informan yang dipilih dalam penelitian ini yaitu orang-orang yang mengetahui tentang kinerja karyawan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Panorama. Informan dalam penelitian ini berjumlah 10 orang dari Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Panorama yang ditentukan dengan Metode *Purposive Sampling*. Objek penelitian ini adalah Bank Syariah Indonesia KC Panorama.

4. Sumber Data Yang Digunakan Untuk Penelitian

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian.²² Data primer ini diperoleh melalui observasi dan wawancara dengan pihak karyawan Bank Syariah Indonesia KC Panorama. Wawancara ini dilakukan dengan narasumber langsung

²¹ Akhmad Fauzy, *Metode Sampling, Molecules*, Cetakan Pertama. (Banten: Universitas Terbuka, 2019), h.125.

²² Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Banjarmasin: Antasari Press, 2011), h.71.

yaitu 10 orang dari pihak Karyawan BSI KC Panorama.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber tidak langsung seperti sumber kedua atau sumber dari data yang dibutuhkan baik berupa data dokumentasi dan arsip-arsip resmi.²³ Sumber data penelitian yang didapatkan secara tidak langsung oleh peneliti melalui perantara pada media. Sumber yang didapatkan dari literatur-literatur seperti buku, jurnal penelitian, penelitian sebelumnya (*gap research*) maupun data yang sudah ada dipihak yang bersangkutan. Penelitian ini mendapatkan data sekunder dari informasi dari jurnal, artikel, website resmi Bank Syariah Indonesia.

5. Teknik Pengumpulan Data Dalam Penelitian

a. Wawancara

Teknik wawancara merupakan cara sistematis untuk memperoleh informasi-informasi dalam bentuk pernyataan-pernyataan lisan mengenai suatu obyek atau peristiwa pada masa lalu, kini, dan akan datang.²⁴ Wawancara merupakan suatu metode bagi peneliti untuk memperoleh informasi dari pemberi

²³ Ibid.

²⁴ Ida Bagus GDE Pujastawa, *Teknik Wawancara dan Observasi Untuk Pengumpulan Bahan Informasi* (Bali: Universitas Udayana, 2016), h.4.

narasumber melalui interaksi secara langsung atau menggunakan media bantu komunikasi, tujuannya untuk memperoleh jawaban yang relevan terkait permasalahan penelitian, dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara langsung dengan mendatangi lokasi karyawan BSI KC Panorama.

b. Observasi

Observasi diartikan sebagai cara-cara mengadakan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan melihat atau mengamati tingkah laku individu atau kelompok yang diteliti secara langsung.²⁵ Observasi (Pengamatan Langsung) Merupakan suatu kegiatan mencari data yang dapat digunakan untuk memberikan suatu kesimpulan atau diagnosis. Observasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu sebanyak 3 kali pada Bulan Juli 2023. Peneliti mengamati secara langsung kondisi lingkungan objek penelitian, seperti memperhatikan Kinerja Karyawan di Bank BSI KC Panorama.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data penelitian melalui sejumlah dokumen berupa dokumen tertulis maupun dokumen terekam. Dokumen tertulis dapat berupa arsip, catatan

²⁵ Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Cetakan Pertama. (Banjarmasin: Antasari Press, 2011), h.80.

harian, kumpulan surat pribadi, dan sebagainya. Sementara dokumen terekam dapat berupa film, kaset rekaman, foto dan sebagainya, dalam penelitian ini, peneliti melakukan dokumentasi dari informan yang peneliti wawancarai.²⁶ Dokumentasi pada penelitian ini diambil dengan menggunakan *Handphone* dan mengambil beberapa potret selama wawancara berlangsung dengan karyawan BSI KC Panorama.

6. Teknik Analisis Data

Menganalisis data penelitian kualitatif itu terdapat tiga tahapan yang harus dikerjakan yaitu :

- a. Reduksi Data (*Data Reduction*).
- b. Penyajian Data (*Data Display*).
- c. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verifying*).

Analisis data kualitatif dilakukan secara bersamaan dengan proses pengumpulan data berlangsung, artinya kegiatan-kegiatan tersebut dilakukan juga selama dan sesudah pengumpulan data.²⁷

Terdapat tiga tahapan dalam melakukan analisis data, yaitu:

²⁶ Ibid.

²⁷ Miles, M. B. & Huberman. A. M, *Analisis Data Kualitatif*, Diterjemahkan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992), h. 473-482 (h. 475)

1) Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.²⁸

2) Penyajian Data (*Data Display*)

Data yang sudah direduksi maka langkah selanjutnya adalah memaparkan data. Pemaparan data sebagai sekumpulan informasi tersusun, dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data digunakan untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus dan sebagai acuan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis sajian data.

²⁸ Miles, M. B. & Huberman. A. M, *Analisis Data Kualitatif*, Diterjemahkan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992), h. 473-482 (h. 477)

- 3) Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verifying*).

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penarikan simpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data.²⁹

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian (terbagi menjadi 5 yaitu: jenis dan pendekatan penelitian, waktu dan lokasi penelitian, informan penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data) dan Sistematika penulisan.

Bab II Kajian Teori

Pada bab ini berisi tentang teori-teori yang dibutuhkan dalam penelitian yaitu kinerja karyawan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Panorama.

²⁹ Miles, M. B. & Huberman. A. M, *Analisis Data Kualitatif*, Diterjemahkan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992), h. 473-482 (h. 480)

Bab III Gambaran Umum Objek Penelitian

Pada bab ini berisi uraian penjelasan mengenai perusahaan Perbankan Syariah Indonesia khususnya Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Panorama.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada penelitian ini berisi pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan pada waktu penelitian yang berisi pembahasan tentang Kinerja Karyawan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Panorama.

Bab V Penutup

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran dimana kesimpulan merupakan penyajian secara singkat apa yang diperoleh dari pembahasan serta saran merupakan anjuran yang diberikan penulis kepada pihak yang berkepentingan terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan.

