



DIANA TUSSHOLEHA
Dr. NURUL HAK, M. A.

Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

ANALISIS KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA KCP BENGKULU, ARGAMAKMUR



Editor :
Aan Shar, M. M.

**ANALISIS KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK
SYARIAH INDONESIA KCP BENGKULU,
ARGAMAKMUR**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

DIANA TUSSHOLEHA
NIM. 1811140220

BENGKULU 2023

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO
BENGKULU
BENGKULU, 2022 M/1443 H**

HALAMAN PERSETUJUAN

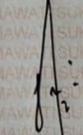
Skripsi yang ditulis oleh Diana Tussholeha, NIM 1811140220 dengan judul "**Analisis Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur**" telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang *Munaqosyah* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.

Bengkulu, 2022 M
Rabi'ul Akhir 1444 H

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Nurul Hak, M. A.
NIP.196606161995031002


Aan Shar, M. M.
NIP. 198708062019031008



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul “Analisis Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur” yang disusun oleh:

Nama : Diana Tussholeha
NIM : 1811140220
Program Studi : Perbankan Syariah
Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 22 Desember 2022 M/ 28 Jumadil Awal 1444 H

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Bengkulu, 5 Januari 2023M
12 Jumadil Akhir 1444 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Idwal, B., MA.
NIP.198307092009121005

Sekretaris

Katra Pramadeka, S.EI., M.E.I
NIP.198807252020121003

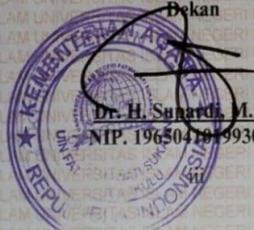
Penguji I

Idwal, B., MA.
NIP. 198307092009121005

Penguji II

Faisal Muttaqin, S.E., MSM
NIP. 198701282019031007

Mengetahui,
Dekan



Dr. H. Sunardi, M.Ag
NIP. 196504191993031007

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi dengan judul : “**Analisis Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur**” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di Univesitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak beneran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana,serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Desember 2022



Diana Tussholeha
NIM 1811140220

ABSTRAK

Analisis Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur

Oleh Diana Tussholeha, NIM. 1811140220

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja karyawan pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur. Jenis dan pendekatan penelitian adalah Penelitian lapangan dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa analisis kinerja karyawan pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur yaitu sudah dilakukan dengan baik. Adapun rencana kedepan perusahaan dalam menganalisis kinerja karyawannya yaitu lebih mempersiapkan karyawan-karyawan yang berkualitas baik dan juga berkompeten. Dampak kinerja karyawan pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur ada *positif* dan *negatif*. Dampak positifnya adalah munculnya motivasi kerja karyawan yang lebih baik, ada timbal balik juga terhadap kinerja karyawan yang baik seperti *reward*, kenaikan jabatan dan lain sebagainya. Sedangkan dampak negatifnya adalah ditegur oleh atasan, tidak mendapatkan *reward* serta bisa saja diberhentikan.

Kata kunci : Analysis, Kinerja Karyawan

ABSTRACT

*Analysic Performance Employee At PT. Indonesian Islamic Bank
KCP Bengkulu, Argamakmur*

By Diana Tussholeha, NIM. 1811140220

The purpose of this study was to Employee Performance Analysis At PT. Indonesian Islamic Bank KCP Bengkulu, Argamakmur . The type and approach of the research is field research with a qualitative descriptive approach. Data collection techniques were obtained from observation, interviews and documentation. Based on research and discussion, it can be concluded that the to Employee Performance Analysis At PT. Indonesian Islamic Bank KCP Bengkulu, Argamakmur that has been done well. The company's future plans in analyzing the implementation of employee performance are to better prepare employees who are of good quality and also competent. The impact of employee performance at PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur there are positive and negative. The positive impact is the emergence of better employee work motivation, there is also a reciprocal on good employee performance such as rewards, promotions and so on. While the negative impact is being reprimanded by superiors, not getting rewards and being dismissed.

Keywords: *Analysis, Employee Performance*

MOTTO

Waktu bagaikan pedang, jika kamu tidak memanfaatkannya dengan baik, maka ia akan memanfaatkanmu.

(HR. Muslim)

Dunia ini ibarat bayangan. Kalau kamu berusaha menangkapnya, ia akan lari. Tapi kalau kamu membelakanginya, ia tak punya pilihan selain mengikutimu.

(Ibnu Qayyim Al Jauziyyah)

Jika hari ini kamu merasa hidup tidak berpihak kepadamu. maka percayalah akan ada hari esok yang membuatmu mengatakan

“INI WAKTUNYA”

(Diana Tussholeha)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah atas izin Allah Swt dan juga atas doa kedua orang tua saya, serta dukungan dari semua pihak yang telah banyak membantu dalam proses penyelesaian skripsi saya ini, dengan ini saya persembahkan skripsi ini kepada :

- 1. Terkhusus kepada kedua orang tua saya tercinta Ayah Ahyansyah dan Ibu Fadillah Tulkarni yang sudah mendoakan dan mendukung dalam setiap langkah yang ku ambil dan atas semua doa terbaik yang telah kalian berikan untuk ku, skripsi ini aku persembahkan untuk Ayah dan Ibu. Terimakasih sudah berusaha untuk selalu memenuhi kebutuhan aku selama ini maaf jika selalu membuat ayah dan ibu kecewa. Dan Alhamdulillah aku dapat menyelesaikan skripsi ini dan insyaallah bisa membuat kalian bangga atas pencapaian yang aku dapatkan ini, aku sayang kalian berdua Ayah dan Ibu.*
- 2. Untuk adik ku tercinta Muhammad Arif Raihan Syaputra dan Muhammad Aziz Aprileyo, terima kasih telah menjadi saudara yang hebat, terima kasih sudah mau direpotkan dalam segala hal dan semoga kamu bisa membanggakan kedua orang tua kita.*
- 3. Untuk Suami ku Tercinta (Meleodi Fauzi, S.M.) terimakasih sudah menjadi sosok suami Yang baik dan perhatian. Terimakasih selalu memberikan motivasi, masukan, nasehat , dan selalu mau direpotkan dalam*

keadaan apapun menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih tidak pernah mengeluh selama ini . semoga selalu menjadi sosok suami yang selalu sayang kepadaku dan semoga hal baik akan selalu datang kepada keluarga ini.

- 4. Untuk Sahabat ku (Septi Dwi Anggraini, S.E. Selvi Persella, Novita Tari) ku ucapkan terimakasih sudah menemani, menjadi pendengar dalam keadaan susah senang dan terimakasih sudah baik sampai sejauh ini.*
- 5. Untuk anak Perbankan Syariah angkatan 2018 khususnya kelas G, terima kasih sudah mau menjadi teman sekaligus partner dalam segala hal.*
- 6. Untuk pembimbing ku Bapak Dr. Nurul Hak, M.A. Sebagai pembimbing I dan Bapak Aan Shar, M.M. sebagai Pembimbing II ku ucapkan terima kasih tanpa kalian aku tak akan bisa menyelesaikan skripsi ini, terima kasih untuk koreksi dan masukan yang selalu kalian berikan untuk ku.*
- 7. Dan Almamater yang telah menempahku.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah Swt atas segala nikmat dan karuniannya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya, yang berjudul “Analisis Kinerja Karyawan Pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur”. Shalawat dan salam untuk Nabi Muhammad Saw, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga seluruh umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik didunia maupun diakhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, peneliti mendapat bantuan dari berbagai pihak, dengan demikian penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Zulkarnain Dalil, M.Pd, selaku Rektor UINFAS Bengkulu yang telah memimpin kampus ini dengan baik dan mengembangkan kampus ini beserta jajaran staf-staf dan juga tenaga ahli didalam nya.
2. Dr. H. Supardi, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu yang telah membuat FEBI semakin berjaya dan EKSIS.
3. Dosen Pembimbing yang luar biasa Bapak Nurul Hak, M.A., selaku pembimbing I dan Bapak Aan Shar,

M.M., selaku pembimbing II, yang telah banyak memberikan motivasi, dan juga telah banyak membimbing saya dalam menyusun skripsi ini.

4. Yenti Sumarni, MM, ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS).
5. Debby Arisandi, MBA.,selaku Koordinator Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS).
6. Andi Harpepen, M.Kom., Selaku Pembimbing Akademik Penulis
7. Kedua orang tua ku yang selalu memberikan motivasi dan mendo'akan kesuksesan penelitian yang saya lakukan.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu yang telah mengajar dan staf serta karyawan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.
9. Segenap Civitas Akadaemik dan Almamater tercinta UINFAS BENGKULU, yang telah menempahku.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh

karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis kedepan.

Bengkulu, Desember 2022

Diana Tussholeha

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Kegunaan Penelitian	7
F. Penelitian Terdahulu	8
G. Metode Penelitian	12
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	12
2. Waktu dan Lokasi Penelitian	13
3. Informan Penelitian	14
4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	15
5. Teknik Analisis Data.....	18
H. Sistematika Penulisan	20

BAB II KAJIAN TEORI

A. Kinerja Karyawan	22
1. Pengertian Kinerja Karyawan	22
2. Indikator-Indikator Kinerja	25
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja 30	
B. Penilaian Kinerja	34
1. Pengertian Penilaian Kinerja	34
2. Tujuan Penilaian Kinerja	36
3. Kegunaan Penilaian Kinerja	38

BAB III. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Singkat PT. PT. Bank Syariah Indonesia Bengkulu, Argamakmur	46
B. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI)	50
C. Struktur Organisasi PT, Bank Syariah Indonesia Bengkulu, Argamakmur	51
D. Produk-Produk PT. Bank Syariah Indonesia	62

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	69
1. Kualitas kerja	70
2. Kuantitas kerja	72
3. Kehadiran dan Ketetapan waktu	76
4. Tanggung jawab	80
5. Ketepatan waktu	83
6. Kerjasama	86
A. Pembahasan	89

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan	96
B. Saran	98

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Informan Karyawan Bank Syariah Indonesia

Kantor Cabang Bengkulu, Argamakmur14

Tabel 1.2 Data Informan Nasabah Bank Syariah

Indonesia15

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur PT. Bank Syariah Indonesia

Bengkulu KCP Bengkulu, Argamakmur51

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Form Pengajuan Judul
- Lampiran 2 : Daftar Hadir Seminar Proposal Mahasiswa
- Lampiran 3 : Catatan Perbaikan Proposal Skripsi
- Lampiran 4 : Halaman Pengesahan Proposal
- Lampiran 5 : Surat Penunjuk SK Pembimbing
- Lampiran 6 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 7 : Halaman Pengesahan Pengajuan Surat Izin Penelitian
- Lampiran 8 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 9 : Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 10 : Surat Plagiasi Judul
- Lampiran 11 : Lembar Bimbingan Skripsi I
- Lampiran 12 : Lembar Bimbingan Skripsi II
- Lampiran 13 : Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya Sumber Daya Manusia (SDM) mempunyai peran utama dalam kegiatan perusahaan ataupun organisasi. Meskipun pada saat ini merupakan era teknologi dan kegiatan manusia sudah banyak digantikan dengan mesin, akan tetapi faktor sumber daya manusia tetap merupakan faktor yang paling penting dalam setiap perusahaan ataupun organisasi. Martoyo, menyatakan bahwa kegagalan dalam mengelola sumber daya manusia dapat mengakibatkan timbulnya gangguan dalam pencapaian tujuan perusahaan ataupun organisasi, baik terhadap *performance*, profit maupun kelangsungan hidup organisasi itu sendiri. Oleh sebab itu kemampuan teknis, teoritis, konseptual, moral dari para pelaku perusahaan di semua tingkat pekerjaan amat dibutuhkan.¹

Kinerja karyawan merupakan salah satu aspek penting yang wajib diperhatikan oleh organisasi ataupun perusahaan, karena kinerja karyawan menuntun organisasi untuk mencapai tujuan dalam sebuah perusahaan tersebut.

Kinerja karyawan merupakan prestasi kerja, perbandingan

¹Shar, A., & Novrianda, H. *Analisis Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Self Esteem Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Perusahaan Perkebunan Di Provinsi Bengkulu)*. *Managament Insight: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 12 (2), 2017), h. 118.

antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan dalam organisasi.² Dessler menyatakan bahwa, kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu. Dengan maksud itulah kinerja karyawan patut diukur, apakah baik atau buruk³. Sedangkan menurut Mangkunegara, kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.⁴

Menurut Dessler, untuk mengetahui baik buruknya kinerja seorang karyawan, maka perlu adanya penilaian kinerja. Penilaian kinerja adalah mengevaluasi kinerja karyawan saat ini atau di masa lalu terhadap standar prestasinya.⁵ Maka penilaian kinerja adalah proses evaluasi terhadap karyawan dalam melakukan pekerjaan yang dikomparasikan dengan standar dalam perusahaan tersebut

²Ahmad Handoko, dkk. *Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pt. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4 Semarang)*. Diponegoro Journal of Management. Vol 4, No 4, Tahun 2015.

³Dessler, Gary. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Kesepuluh Jilid 1*. (Klaten: PT Indeks. 2006). h. 327.

⁴Mangkunegara, Anwar Prabu. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. (Bandung: Refika Aditama. 2005). h. 67.

⁵Dessler, Gary. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Kesepuluh Jilid 1*. (Klaten: PT Indeks. 2006). h. 322.

yang dilanjutkan dengan memberi informasi tersebut kepada karyawan. Namun, penilaian kinerja sering juga disebut dengan pemberian peringkat pada karyawan melalui peninjauan, evaluasi, dan penilaian hasil kerja. Penilaian kinerja karyawan ini juga mampu bermanfaat bagi organisasi/ perusahaan dalam menentukan keputusan di masa mendatang.⁶ Penilaian kinerja karyawan dikatakan bagus tidak hanya dilihat dari hasil yang dikerjakannya, namun juga dilihat dari bagaimana proses karyawan tersebut dalam menyelesaikan pekerjaannya.⁷

Penilaian kinerja ini bertujuan untuk menilai secara menyeluruh terhadap pelaksanaan pekerjaan serta perilaku kerja karyawan yang berada dalam organisasi ataupun perusahaan untuk memastikan bahwa semua pekerjaan yang telah dilaksanakan berjalan sesuai dengan rencana yang sudah ditentukan sebelumnya dan apabila terjadi suatu kesalahan atau penyimpangan maka pekerjaan tersebut dapat segera diperbaiki dan ditindaklanjuti sesuai dengan peraturan yang berlaku di perusahaan tersebut.⁸

Pemimpin menilai kemampuan tiap karyawan. Kemampuan karyawan dimasukkan dalam penilaian kinerja.

⁶Anwar Prabu Mangkunegara. *Perencanaan dan Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: PT Refika Aditama, 2006), h. 179

⁷Ardana, K dkk. *Perilaku Keorganisasian*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), h. 15.

⁸Sjafri, Mangkuprawira. *Manajemen sumber Daya Manusia Stratejik*. (Jakarta: PT. Gramedia Utama, 2007), h. 233.

Kinerja karyawan berhasil mencapai sasaran atau tidak erat kaitannya dengan manajemen kinerja, artinya peran pimpinan sebagai pembimbing juga perlu diperhitungkan untuk melakukan penilaian kerja. Namun, penilaian kinerja sering dilakukan tanpa sasaran yang jelas. Karena pemimpin memiliki penilaian sendiri terhadap bawahan, dan bawahan harus menerima apa yang telah menjadi keputusan pimpinan.⁹

Menurut Desller, ada beberapa indikasi dalam kinerja karyawan, yaitu: 1) Kualitas kerja; mengacu pada penyelesaian tugas secara baik dan benar, serta sesuai dengan Prosedur yang ditetapkan. Akurasi kerja, ketelitian dalam melakukan pekerjaan agar meminimalisir terjadinya kesalahan dalam pekerjaan; 2). Kuantitas kerja adalah volume produksi atau hasil kerja; 3). Kehadiran dan ketetapan waktu; bagaimana karyawan datang tepat waktu untuk bekerja dan pulang Bekerja sesuai jadwal yang telah ditetapkan, disiplin dalam menjalankan jam kerjanya; 4). Tanggung jawab; tanggung jawab penuh terhadap semua pekerjaan yang diidentifikasi untuk setiap bagian, dan memberikan pelayanan yang berkualitas; 5). Ketepatan waktu kerja; dalam menyelesaikan tugas yang diberikan dan 6). Kerjasama; bagaimana mengharuskan karyawan untuk bekerja sama untuk berkomunikasi dan menyelesaikan

⁹Arwildayanto. *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Perguruan Tinggi*. (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 199.

Pekerjaannya.¹⁰

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan pada PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu, Argamakmur fenomena yang terjadi pada karyawan menunjukkan bahwa kinerja karyawan sudah cukup baik dalam bekerja hal ini terlihat dari kualitas kerja dan tanggung jawab karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan baik sesuai prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan, tetapi masih ada beberapa hal permasalahan yang terjadi, seperti kecepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan terlalu lama yang menyebabkan nasabah lama menunggu.

Dari latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul, “Analisis Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur”.

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini menjadi lebih terarah, terfokus dan menghindari pembahasan yang terlalu luas, maka peneliti membatasinya. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah Analisis Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur dan objek yang diteliti adalah karyawan dan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur tahun 2022.

¹⁰Dessler, Gary. *Manajemen sumber daya manusia*. Jilid 2, Edisi Ke-7., Alibahasa: BenyaminMollan, Jakarta: Prehallindo

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka rumusan masalah yang dikemukakan dalam penulisan skripsi ini adalah :

1. Bagaimana kualitas kerja karyawan pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur ?
2. Bagaimana kuantitas kerja karyawan pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur ?
3. Bagaimana kehadiran dan ketetapan waktu karyawan pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur?
4. Bagaimana Tanggung jawab kerja karyawan pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur?
5. Bagaimana ketepatan waktu kerja karyawan pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur ?
6. Bagaimana kerjasama karyawan pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur ?

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas kerja karyawan pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur
2. Untuk mengetahui kuantitas kerja karyawan pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur

3. Untuk mengetahui kehadiran dan ketetapan waktu karyawan pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur
4. Untuk mengetahui Tanggung jawab kerja karyawan pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur
5. Untuk mengetahui ketepatan waktu kerja karyawan pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur
6. Untuk mengetahui kerjasama karyawan pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Diharapkan dapat menambahkan informasi bagi kalangan akademis, juga menambah wawasan tentang Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur. Dan bagi peneliti selanjutnya bisa dijadikan bahan rujukan untuk penelitiannya yang sangat detail dalam menganalisis permasalahan yang berhubungan langsung tentang Kinerja Karyawan.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Peneliti, untuk dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan bidang Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur dan melatih penulis untuk dapat menerapkan teori-teori yang diperoleh dari perkuliahan.

- b. Bagi Perusahaan, Sebagai evaluasi bagi perusahaan dalam melakukan penilaian kinerja karyawan guna tercipta kinerja karyawan yang optimal. Perusahaan juga dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan masing-masing karyawan.
- c. Bagi pembaca dan peneliti lain, menambah informasi dan pengetahuan luas dan sebagai bahan masukan untuk bagi lembaga perbankan dalam Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur.

F. Penelitian Terdahulu

Muhammad Ridwan Akbar, (2014). Skripsi Universitas Indonesia, yang berjudul Analisis sistem penilaian kinerja karyawan DAPENBI (Dana Pensiun Bank Indonesia).¹¹Skripsi ini bertujuan untuk melihat bagaimana pelaksanaan penilaian kinerja DAPENBI (Dana Pensiun Bank Indonesia), dimana penulis melakukan riset untuk mencari permasalahan yang ada dalam sistem penilaian kinerja karyawan DAPENBI. Penelitian bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan sistem penilaian kinerja karyawan DAPENBI, dan mengetahui apa yang menjadi hambatan dalam pelaksanaannya. Penelitian dilakukan dengan metode kualitatif, dimana dalam penggalan data

¹¹Muhammad Ridwan Akbar. *Analisis System Penilaian Kinerja Karyawan DAPENBI (Dana Pensiun Bank Indonesia)*. Skripsi Universitas Indonesia, 2016.

penulis melakukan wawancara kepada karyawan yang terkait dalam pelaksanaan kinerja karyawan. Skripsi ini berhasil menemukan sebuah inti permasalahan, bahwa dalam pelaksanaan sistem penilaian kinerja DAPENBI masih dilakukan secara subyektif. Penilaian Subyektif dikarenakan oleh intervensi atasan terhadap penilaian karyawan, hal lain penilaian subyektif tersebut dikarenakan oleh formulir penilaian kinerja yang tidak tepat sasaran. Sehingga memberi pengaruh yang signifikan terhadap motivasi dan kinerja karyawan pada DAPENBI.

Wahyu Lestari, Jurnal Pekbis Jurnal, Vol. 9, No.1, 2017 Analisis Penilaian Kinerja Pegawai Pada Balai Teknik Penyehatan Lingkungan Permukiman Surabaya.¹²Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa tingkat kinerja karyawan Balai Teknik Penyehatan Lingkungan Permukiman Surabaya baik dan indikator yang lemah dan perlu ditingkatkan dengan rata-rata terendah adalah indikator waktu, kerja tim dan beberapa sub indikator adalah indikator kuantitas dan disiplin. Berdasarkan hasil ini, tingkat kinerja pegawai negeri sipil di Balai Teknik Penyehatan Lingkungan Permukiman Surabaya baik. Ada beberapa saran yang dapat dilakukan seperti sosialisasi manajemen waktu kepada semua karyawan dan juga karyawan yang lebih fokus dan konsentrasi pada

¹²Wahyu Lestari. *Analisis Penilaian Kinerja Pegawai Pada Balai Teknik Penyehatan Lingkungan Permukiman Surabaya*. Jurnal Pekbis Vol. 9, No.1, 2017.

pekerjaan mereka, lebih memahami pentingnya kerja tim dengan atasan, bawahan, kolega dan organisasi lain, sehingga pekerjaan dapat dilakukan dengan benar dan sesuai dengan harapan organisasi.

Ayumikun Widowu, journal international, yang berjudul *Effectiveness of Performance Appraisal System and its Effect on Employee Motivation*.¹³Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menetapkan peran moderat dari penilaian kinerja sebagai alat motivasi serta tantangan potensial. Temuan penelitian menunjukkan adanya hasil positif yang signifikan ketika organisasi menggunakan penilaian kinerja sebagai alat motivasi. Lebih lanjut, penelitian ini menemukan bahwa penggunaan lebih dari satu teknik penilaian membantu menghasilkan kepuasan yang lebih besar dan akibatnya tingkat motivasi yang lebih tinggi. Aspek spesifik dari sistem penilaian kinerja (PAS) yang membantu meningkatkan motivasi termasuk menghubungkan kinerja dengan penghargaan; menggunakan PAS untuk membantu menetapkan tujuan dan tolak ukur; serta penggunaan PA untuk membantu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan karyawan.

Rifqi Maulana, Jurnal Ilmiah ICTech, Vol.10, No.1 Januari 2012 berjudul Penilaian Karyawan Di IFun Jaya

¹³Ayumikun Widowu. *Effectiveness of Performance Appraisal System and its Effect on Employee Motivation*. Journal international, 2018.

*Textile Dengan Metode Fuzzy Simple Additive Weighted.*¹⁴

Pengukuran kinerja suatu perusahaan sangat penting guna evaluasi dan perencanaan masa depan. Penilaian prestasi karyawan mutlak untuk mengetahui prestasi yang hendak dicapai setiap karyawan. Untuk itu setiap perusahaan mempunyai cara yang berbeda dalam melakukan penilaian kerja karyawan. Dalam praktiknya, kegiatan penilaian atas prestasi kerja para karyawan harus dilakukan dengan metode yang baik dan tepat, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam penilaian. Hasil penilaian yang dilakukan harus dapat menjamin perlakuan yang adil serta memuaskan bagi para karyawan yang dinilai, sehingga pada gilirannya menumbuhkan loyalitas dan semangat kerja. Ada beberapa alat bantu yang sudah umum digunakan untuk melakukan penilaian prestasi kerja karyawan, yaitu dengan metode *performance apparsial*. Akan tetapi metode ini memiliki beberapa masalah yang diantaranya adalah penilaian masih bersifat samar, terjadi efek halo, kecenderungan terpusat, dipengaruhi umur, ras dan jenis kelamin. Sistem pendukung keputusan merupakan alat bantu yang dapat digunakan untuk melakukan penilaian prestasi kerja karyawan dengan cara memperbaiki metode penilaian dari *performance apparsal*. Metode *fuzzy simple additive weighting* dipilih untuk

¹⁴Rifqi Maulana. *Penilaian Kinerja Karyawan Di Ifun Jaya Textile Dengan Metode Fuzzy Simple Additive Weighted. Jurnal Ilmiah ICTech* Vol.10, No.1 Januari 2012.

melakukan penilaian dan perancangan prestasi kerja karyawan. Dari hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini dapat diimplementasikan untuk penilaian prestasi kerja karyawan kontrak di *ifun jaya textile*.

Berdasarkan penelitian terdahulu diatas bahwa penelitian yang peneliti lakukan berbeda dengan penelitian diatas, penelitian ini befokus kepada Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur.

G. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya, proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.¹⁵

¹⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan RAD*, (Bandung : Alfabeta, 2016) h. 2.

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a) Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan yaitu penelitian yang dilakukan dengan melihat langsung ke lapangan.¹⁶ Kartini Kartono mengemukakan bahwa Penelitian lapangan pada hakekatnya merupakan metode yang digunakan untuk menemukan secara khusus dan realistis apa yang tengah terjadi di tengah masyarakat,¹⁷ Pada penelitian ini menjelaskan Analisis Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur.

b) Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.¹⁸ Menurut Husein Umar deskriptif adalah menggambarkan sifat sesuatu yang terjadi ketika penelitian dilakukan dan meneliti penyebab dari suatu gejala.¹⁹ dan Menjelaskan masalah

¹⁶Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 47.

¹⁷Kartini Kartono. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. (Bandung: CV Mundur Maju, 1996), h. 32.

¹⁸Lexi J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012), h. 4.

¹⁹Husein Umar. *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009), h. 22.

dan sebab-sebab yang terjadi dalam suatu institusi
Dalam penelitian ini yaitu PT. Bank Syariah Indonesia
KCP Bengkulu, Argamakmur.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

a) Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan mulai dari bulan Juli 2022
s/d selesai

b) Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di PT. Bank
Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur.

3. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah sumber utama
memperoleh data, pemilihan informasi diambil dengan
menggunakan teknik *random sampling*. *Random sampling*
adalah teknik penentuan sampel dengan menggunakan
tolak ukur.²⁰ Adapun informan penelitian ini ialah 1
Branch Manager, 1 orang *Branch Operations Services
Manager*, 1 orang *Customer Services*, 1 orang *Pawning
Sales Officer* pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP
Bengkulu, Argamakmur 2 orang nasabah. Tolak ukur
inklusi Penelitian ini yaitu :

a. Kriteria inklusi karyawan

1. Sudah bekerja > 3 tahun
2. Bersedia diwawancarai

²⁰Suharsimi Arikunto. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*
(jakarta: Rineka Cipta, 2006), h. 45.

b. Kriteria inklusi nasabah

1. Nasabah di bank BSI Kcp Bengkulu, Argamakmur
2. Bersedia diwawancarai

Tabel 1.1

**Daftar Informan karyawan Bank Syariah Indonesia
Kantor Cabang Bengkulu, Argamakmur**

No	Nama informan	Jabatan	Masa kerja
1	Firmansyah	Branch Manager	9 Tahun
2	Stivano Nataski	BOSM	9 Tahun
3	Prima Adesya Putra	CS	8 Tahun
4	Winda Arumningsih	Teller	4 Tahun
5	Mia Puspita Sari	PSO	4 Tahun

Sumber : Wawancara dengan Stivano Nataski, *Branch operation Services Manager*, pada tanggal 18 juli 2022

Tabel 1.2

Daftar informan Nasabah Bank Syariah Indonesia

No	Nama informan	Alamat
1	Aryani	Argamakmur
2	Yunadi	Ketahun

Sumber : Wawancara dengan Aryani pada tanggal 25 juli 2022 dan Yunadi pada tanggal 26 Juli 2022

4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

- a. Sumber data yang peneliti gunakan ada dua macam yaitu :

1) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari informan penelitian.²¹ Data Primer adalah data yang diperoleh dari hasil observasi lapangan oleh peneliti dengan cara melakukan wawancara langsung kepada karyawan PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur.

2) Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang mendukung atas permasalahan yang akan di bahas.²² Seperti menggunakan buku, jurnal, artikel, internet dan lainnya. Karena penulis juga membutuhkan buku, jurnal, internet dan lainnya sebagai panduan penelitian untuk penyempurnaan penelitian yang dilakukan. Data sekunder pada penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung dari PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur. Seperti profil, data informan yang terdiri dari nama dan jabatan.

b. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara, bila dilihat dari *setting*-nya, data dapat dikumpulkan

²¹Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 39.

²²Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 111.

pada setting alamiah (*natural setting*), pada laboratorium dengan metode eksperime, dirumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, dijalan dan lain-lain. Adapun teknik pengumpulan data dilakukan dengan tiga cara, yaitu :

1) Observasi

Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini melalui pengamatan secara langsung pada lokasi penelitian.²³ Pada penelitian ini observasi dilakukan untuk mengetahui kinerja karyawan PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur.

2) Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab yang dilakukan peneliti kepada informan.²⁴ Wawancara yang dilakukan penulis menggunakan wawancara terbuka, yaitu wawancara yang dilakukan dengan tidak merahasiakan informasi mengenai narasumbernya dan juga memiliki pertanyaan-pertanyaan yang tidak terbatas atau tidak terikat jawabannya. Waktu wawancara disesuaikan dengan kondisi dan situasi informan pada saat wawancara. Selama proses wawancara peneliti membuat catatan

²³Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.* (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 150.

²⁴Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.* (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 123.

yang bertujuan untuk menuliskan keadaan atau situasi saat berlangsungnya wawancara.

3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah kegiatan untuk merekam dan menyimpan berbagai data penting yang dihasilkan oleh kegiatan penelitian.²⁵ Kegiatan dokumentasi pada penelitian ini untuk mendapatkan gambar atau foto saat melakukan penelitian.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data yang peneliti gunakan yaitu model interaktif, dimana komponen reduksi data dan sajian data dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data²⁶. Miles dan huberman, mengemukakan bahwa dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan dilakukan secara terus menerus sampai selesai sehingga datanya jelas. Dalam model ini ada tiga komponen analisis data, yaitu²⁷:

1) *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang

²⁵Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 95.

²⁶Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 95.

²⁷Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 246.

penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah di reduksi akan memberikan gambar yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data juga dapat dibantu dengan menggunakan peralatan elektronik.²⁸ Pada penelitian ini peneliti mengumpulkan data yang didapatkan dari hasil penelitan dan melakukan pemilihan terhadap data penting. Pada penelitian ini, data yang dimaksud ialah data yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara, dokumen-dokumen organisasi yang masih terkumpul menjadi satu atau disebut juga data kasar. Dengan reduksi data, maka data yang tidak perlu akan dibuang.

2) *Data Display* (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif penyajian data yang dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Setelah dilakukan reduksi, peneliti sudah mendapatkan data penting dan yang diperlukan untuk di analiss kemudian data di sajikan.²⁹ Dengan penyajian data, peneliti akan dapat memahami apa yang sedang

²⁸Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 96.

²⁹Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 96

terjadi maupun yang sudah terjadi dan merencanakan apa yang harus dilakukan selanjutnya berdasarkan pemahaman terhadap apa yang telah diamati.

3) *Conclusion Drawing* (Kesimpulan)

Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan suatu temuan baru yang belum pernah ada, dan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih samar-samar sehingga setelah diteliti menjadi jelas.³⁰ Dalam hal ini peneliti dalam menarik kesimpulan dilakukan setelah penyajian data dilakukan maka penulis membuat kesimpulan dalam bab 5 berdasarkan hasil dari penelitian dalam bab 4.

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berguna untuk memudahkan proses kerja dalam penyusunan Proposal Tugas Akhir ini serta mendapatkan gambaran dan arah penulisan yang baik dan benar. Secara garis besar Proposal Tugas Akhir ini dibagi menjadi 2 bab yang masing- masing terdiri dari :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini menerangkan tentang latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, sistematika penelitian.

³⁰*Ibid*, h. 252

BAB II KAJIAN TEORI

Pada bagian ini penulis membahas teori-teori yang terkait dalam kinerja karyawan PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur.

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini memberikan penjelasan mengenai sejarah berdirinya Bank Syariah Indonesia. Menyajikan informasi tentang lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi deskripsi tentang kinerja karyawan PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur.. Bab ini merupakan inti dari persoalan yang diangkat dalam skripsi ini yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, kehadiran dan ketepatan waktu, tanggung jawab, ketepatan waktu kerja dan kerjasama pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

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 dan berguna bagi penelitian selanjutnya.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja berasal dari pengertian *performance*. Ada pula yang memberikan pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Menurut Moehariono pengertian kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang ditetapkan oleh organisasi.³¹

Menurut Anwar Prabu kinerja adalah kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung

³¹Moehariono. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009), hlm. 60-61.

jawab yang diberikan kepadanya.³² Pengertian lain mengenai kinerja adalah tingkat hasil keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.³³ Kinerja seorang tenaga kerja atau karyawan dalam suatu organisasi atau intitusi kerja, dipengaruhi oleh banyak faktor, baik faktor dari dalam karyawan itu sendiri maupun faktor lingkungan atau organisasi kerja itu sendiri.³⁴

Kinerja karyawan juga dibahas dalam Al-Quran surah Al-Ahqaf ayat 19;

وَلِكُلِّ دَرَجَةٌ مِّمَّا عَمِلُوا وَيُؤْتِيهِمْ أَعْمَالُهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ
(الاحقاف : ١٩)

Artinya;

“Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan”

³²Anwar Prabu Mangkunegara. *Perencanaan dan Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: PT Refika Aditama, 2006), h. 67.

³³Veithzal Rivai. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), h. 16.

³⁴Moehertonio. *Pengukuran Kinerja Berbasis* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009), h. 63.

Dari ayat diatas menjelaskan bahwa allah pasti akan membalas setiap amal perbuatan manusia berdasarkan apa yang telah mmereka kerjakan, maksudnya jika seseorang mengerjakan pekerjaan dengan baik dengan kinerja yang baik, maka baik pula bagi organisanya dan akan mendapatkan hasil yang baik dari pekerjaanya dan akan memberikan keuntungan bagi perusahaannya.

Sedangkan dalam Al-Quran surah Al-A'raf ayat 39 juga menjelaskan ;

وَقَالَتْ أُولَاهُمْ لِأُخْرَاهُمْ فَمَا كَانَ لَكُمْ عَلَيْنَا مِنْ فَضْلٍ فذُوقُوا الْعَذَابَ
بِمَا كُنْتُمْ تَكْسِبُونَ (الاعراف : ٣٩)

Artinya ;

Dan berkata orang-orang yang masuk terdahulu di antara mereka kepada orang-orang yang masuk kemudian: "Kamu tidak mempunyai kelebihan sedikitpun atas kami, maka rasakanlah siksaan karena perbuatan yang telah kamu lakukan".

Ayat diatas juga menjelaskan bahwa segala kelebihan hanya milik Allah, oleh karena itu bekerja tidak hanya sebatas *ubuddiyah* saja, karena pekerjaan merupakan proses yang frekuensi logisnya adalah pahala (balasan) segala sesuatu yang akan kita terima. Dalam konteks ini, pekerjaan tidak hanya bersifat ritual dan *ukhrowi*, akan tetapi juga merupakan pekerjaan sosial yang bersifat duniawi.

Dalam Al-Quran surah Al-Kahfi ayat 30 juga ditekankan segala sesuatu yang dikerjakan dengan baik maka Allah tidak akan menyia-nyikan pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan sesuai yang dikerjakannya.

إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا (الكهف: ٣٠)

Artinya ;

Sesungguhnya mereka yang beriman dan beramal saleh, tentulah Kami tidak akan menyia-nyikan pahala orang-orang yang mengerjakan amalan (nya) dengan yang baik”

Dari deskripsi di atas tersebut, dapat dikatakan bahwa kinerja adalah prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya sesuai dengan standar dan kriteria yang telah ditetapkan oleh pekerjaan itu dan dapat menghasilkan kepuasan kerja yang nantinya akan berpengaruh pada tingkat keberhasilan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur itu sendiri.

2. Indikator-Indikator Kinerja

Indikator-indikator kinerja sebagai bagian dari pemahaman terhadap hasil akhir dari pekerjaannya. ada beberapa indikasi dalam kinerja karyawan,³⁵ yaitu:

³⁵Dessler, Gary. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Kesepuluh Jilid 1.* (Klaten: PT Indeks. 2006.

a. Kualitas kerja

Mengacu pada benar, tepat dan sesuai dengan ketentuan untuk menyelesaikan tugas sesuai prosedur yang ditetapkan. akurasi kerja, ketelitian dalam melakukan pekerjaan agar meminimalisir terjadinya kesalahan dalam pekerjaan.

b. Kuantitas kerja

Merupakan volume produksi atau hasil kerja.

c. Kehadiran dan ketetapan waktu

Bagaimana karyawan tiba tepat waktu untuk bekerja dan pulang bekerja sesuai jadwal yang telah ditetapkan, disiplin dalam menjalankan jam kerjanya

d. Tanggung jawab

Merupakan tanggung jawab penuh terhadap semua pekerjaan yang diidentifikasi untuk setiap bagian, dan memberikan pelayanan yang berkualitas

e. Ketepatan waktu kerja

Dalam menyelesaikan tugas yang diberikan

f. Kerjasama

Bagaimana mengharuskan karyawan untuk bekerja sama untuk berkomunikasi dan menyelesaikan pekerjaannya.

Berdasarkan pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan memiliki kuantitas kerja yang menunjukkan banyaknya jumlah jenis pekerjaan

yang dilakukan dalam satu waktu, kualitas kerja menunjukkan kerapihan, ketelitian, keterkaitan hasil dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan, kerjasama merupakan suatu kesediaan untuk berprestasi dengan karyawan lain, tanggung jawab menunjukkan seberapa besar karyawan dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya, inisiatif kemampuan karyawan untuk memiliki inisiatif pribadi dalam mengerjakan tugas.

Menurut Mursi Wibisono Kinerja religius Islam adalah suatu pencapaian yang diperoleh seseorang atau organisasi dalam bekerja/berusaha yang mengikuti kaidah-kaidah agama atau prinsip-prinsip ekonomi Islam. Terdapat beberapa indikator kinerja Islami meliputi:³⁶

- 1) Amanah dalam bekerja yang terdiri atas profesional, jujur, ibadah dan amal perbuatan.
- 2) Mendalami agama dan profesi terdiri atas memahami tata nilai agama, dan tekun bekerja.
- 3) Niat bekerja karena Allah,
- 4) Dalam bekerja harus memberikan kaidah/norma/syariah secara totalitas,
- 5) Motivasi bekerja adalah mencari keberuntungan di dunia dan akhirat,

³⁶ Kasmir, Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik), Raja Wali, Jakarta, 2016, hlm. 14.

- 6) Dalam bekerja dituntut penerapan azas efisiensi dan manfaat dengan tetap menjaga kelestarian lingkungan,
- 7) Mencari keseimbangan antara harta dengan ibadah, dan setelah berhasil dalam bekerja hendaklah bersyukur kepada Allah SWT.

Dengan bekerja, artinya manusia telah menjalankan salah satu fungsi kekhalifahannya di muka bumi dan dalam Islam, manusia bekerja/berusaha dengan cara bathil yang juga dijelaskan dalam Al Qur'an surah An-Nisa: 29 sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا (النساء : ٢٩)

Artinya:

*Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.*³⁷

Manajemen Dalam Kehidupan Rasulullah SAW dalam mencapai kinerja.³⁸

³⁷<https://tafsirweb.com/1561-surat-an-nisa-ayat-29.html>

³⁸ Muhammad Abdul Jawwad, Menjadi Manajer Sukses, Gema Insani, Jakarta, 2004, hlm. 127.

a. Mengatur Tingkat Dakwah

Sifat-sifat mulia baginda Rasul SAW, terpancar pada kepribadian para sahabatnya dan tampak jelas dalam dakwah dan kehidupan bernegara pada masanya. Atas petunjuk Allah SWT. Baginda Rasul SAW. Menata dan mengatur kerja dakwahnya. Secara berurutan tugas beliau adalah Nabi.

b. Mengatur dan Menata Pakaian

Rasul SAW Sangat memperhatikan masalah pakaian. Beliau selalu menyesuaikan pakaian yang dipakai dengan situasi dan kondisi.

c. Mengatur dan Menata Makanan

Rasulullah SAW Selalu mengatur dan menata cara makan dan minumannya. Sebelum makan dan minum beliau selalu memulai dengan membaca basmalah dan apabila beliau selesai selalu membaca hamdalah.

d. Mengangkat Pemimpin dalam Setiap Kelompok

Umat Islam bahwa pengangkatan pemimpin merupakan masalah yang sangat urgen sehingga dalam kelompok kerja mereka harus mengangkat seorang pemimpin supaya selalu teratur, disiplin baik dalam menangani masalah-masalah kecil maupun masalah-masalah besar

e. Mengatur Jalannya Kehidupan

Dengan mengikuti petunjuk-petunjuk tersebut, kita akan merasakan ketenangan jiwa. Hati kita terjaga dari kehidupan dunia.

f. Mengatur Makan Siang

Dalam sebuah riwayat dikatakan bahwa beliau bersabda “*Orang yang berakal hendaknya mempunyai empat waktu : waktu untuk berbisik (meminta pertolongan) kepada Allah swt. Waktu untuk membisikkan (meengintropeksi) diri sendiri, waktu untuk memikirkan ciptaan Allah, serta waktu senggang untuk makan dan minum*”

g. Mengatur Cara Penyampaian Dakwah

Rasulullah SAW Sangat memperhatikan cara-cara yang teratur dan logis untuk mengungkapkan permasalahan yang hendak disampaikan.

h. Mengatur Langkah-Langkah Berdakwah

Beliau mejadikan kerapian dan keteraturan penyampaian sebagai dasar utama untuk memuaskan dan memahami permasalahan-permasalahan utama yang dilontarkan kepada lawan dialognya.

i. Mengatur Perang

Rasulullah SAW sangat memperhatikan prinsip-prinsip keteraturan

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pencapaian kinerja adalah perilaku pemimpin dan faktor motivasi (*motivation*).³⁹

a. Perilaku Pemimpin

Kemajuan perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawannya setiap perusahaan akan terus berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya agar dapat mencapai hasil kerja yang baik dan memuaskan. Untuk mencapainya memerlukan banyak usaha yang harus dilakukan, baik oleh pimpinan dengan gaya kepemimpinannya maupun para karyawan dengan kinerja yang dihasilkan.

Setiap pemimpin mempunyai kewenangan dan tanggung jawab dalam menentukan seluruh kegiatan diperusahaan. Setiap manajer atau pimpinan organisasi tertentu memiliki tanggung jawab yang besar dalam seluruh proses yang biasanya termasuk dalam manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan para pegawai yang berada dalam kewenangannya, sehingga dibutuhkan kemampuan dan keterampilan yang tinggi untuk memimpin

³⁹Mangkunegara. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (PT Remaja Rosda karya, Bandung, 2007) h.240.

karyawannya dalam perusahaan. Kepemimpinan yang efektif memiliki ciri-ciri sebagai berikut:⁴⁰

- 1) Memperhitungkan minat sampai hasil akhir
- 2) Memahami bahwa hasil adalah selalu penilaian terakhir
- 3) Memiliki semangat menyelesaikan masalah
- 4) Lebih demokratis dari pada *autotity*
- 5) Memberikan kesempatan untuk mencapai potensi setiap orang
- 6) Memiliki Etika dan moral yang tinggi
- 7) Mengambil tanggung jawab terhadap hasil tim.

Tugas seorang pemimpin adalah mendorong bawahannya untuk mencapai tujuan. Jadi dalam memimpin pasti terlibat kemampuan seseorang untuk mempengaruhi atau memotivasi orang lain atau bawahannya agar mereka mau melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya dengan baik. Dalam konteks ini, motivasi menjelaskan suatu aktifitas manajemen atau sesuatu yang dilakukan seorang manajer untuk membujuk atau mempengaruhi bawahannya untuk bertindak secara organisatoris dengan cara tertentu agar dapat menghasilkan kinerja yang efektif. Dari pendapat-pendapat diatas dapat dikatakan bahwa seorang

⁴⁰Ardana, K dkk. *Perilaku Keorganisasian*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), h. 76

pemimpin bertugas untuk mempengaruhi dan memotivasi karyawannya dengan cara menggunakan gaya kepemimpinan yang tepat agar karyawan mau melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya dengan baik dan menghasilkan tenaga yang efektif.⁴¹

b. Motivasi

Motivasi menempati tempat yang penting dan posisinya berada dalam proses manajemen secara keseluruhan. Motivasi diperlukan karena sifat manusia yang membutuhkan semacam pancingan, dorongan atau insentif untuk mendapatkan kinerja yang lebih baik. Motivasi bertindak sebagai teknik untuk meningkatkan kinerja karyawan yang bekerja pada tingkat yang berbeda. Motivasi karyawan adalah salah satu fungsi yang setiap manajer harus melakukan bersama dengan fungsi manajerial lainnya. Seorang manajer harus berfungsi sebagai teman dan motivator dari bawahannya.

Karyawan yang termotivasi cenderung lebih produktif dibandingkan dengan karyawan non-termotivasi. Banyak perusahaan mengaku kesulitan untuk memotivasi karyawannya, namun hal ini memang seperti lebih mudah diucapkan daripada

⁴¹Surya Dharma. *Manajemen Kinerja*. (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2005), h.135.

dilakukan. Setiap karyawan memiliki kesukaan dan kebutuhan masing-masing, sehingga mereka juga memiliki motivasi yang berbeda satu sama lain. Berikut ini beberapa pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan:⁴²

1. Karyawan termotivasi akan lebih produktif

Jika karyawan puas dan senang maka dia akan melakukan pekerjaannya dengan cara yang sangat mengesankan, dan kemudian hasilnya akan baik. Disisi lain karyawan termotivasi akan memotivasi karyawan lain di kantor. Ini sangat penting karena pada akhirnya akan membangun budaya perusahaan yang penuh motivasi.

2. Pengambil keputusan dan harapan praktis

Penting untuk melibatkan karyawan dalam proses pengambilan keputusan, tapi buat harapan yang realistis dalam proses. Karyawan yang memiliki motivasi untuk mengembangkan perusahaan biasanya dapat menyampaikan pendapatnya mengenai apa yang harus dia dan timnya lakukan tanpa perlu intruksi dari atasan.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, maka perilaku pemimpin dapat pula di definisikan sebagai seni mempengaruhi dan mengarahkan orang dengan

⁴²Martoyo. S. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Yogyakarta: BPF, 2015), h.90.

cara kepatuhan, kepercayaan, kehormatan, dan kerjasama yang bersemangat dalam mencapai tujuan bersama. Sedangkan motivasi kerja adalah suatu keadaan atau kondisi yang mendorong, merangsang atau menggerakkan seseorang untuk melakukan sesuatu atau kegiatan yang dilakukannya sehingga tercapai tujuan yang diinginkan oleh pihak PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur.

B. Penilaian Kinerja

1. Pengertian Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja merupakan suatu proses organisasi dalam menilai kinerja pegawainya. Dari hasil penilaian dapat dilihat kinerja perusahaan yang dicerminkan oleh kinerja karyawan karena kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Dengan demikian, penilaian kinerja merupakan hasil kerja karyawan dalam lingkup tanggung jawabnya dan kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya.⁴³

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab

⁴³Soekidjo Notoadmodjo. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. (Jakarta, Rineka Cipta, 2009), h. 12.

yang diberikan kepadanya. Untuk jelasnya mengenai pengertian penilaian kinerja, kita lihat beberapa pengertian menurut para ahli.

Menurut J. Winardi, penilaian kinerja (prestasi pegawai) adalah suatu proses penilaian prestasi kerja pegawai yang dilakukan oleh pemimpin perusahaan secara sistematis berdasarkan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya.⁴⁴ Sedangkan menurut Hadari Nawawi, Penilaian kinerja (*performance Appraisal*) adalah proses evaluasi seberapa baik pegawai mengerjakan pekerjaan mereka ketika dibandingkan dengan satu set standar, dan kemudian mengkomunikasikannya dengan para pegawai.⁴⁵ Malayu S.P Hasibuan, menyatakan penilaian kinerja (*performance appraisal*) adalah proses yang dipakai oleh organisasi untuk mengevaluasi pelaksanaan kerja individu karyawan.⁴⁶ Manullang M, menyatakan penilaian kinerja (prestasi kerja) adalah menilai rasio hasil kerja nyata dengan standar kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan setiap karyawan.⁴⁷

⁴⁴J. Winardi. *Motivasi Dan Pemasalahan Dalam Manajemen*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2001), h.54.

⁴⁵Hadari Nawawi. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Yogyakarta: UGM Press, 2014), h. 67.

⁴⁶Malayu S.P Hasibuan. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h. 54.

⁴⁷Manullang M. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. (Jakarta: PT. Toko Gunung Agung, 2005).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja adalah sebuah sistem formal yang dilakukan oleh perusahaan dalam mengukur dan mengevaluasi kinerja karyawan secara aktual dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan.

2. Tujuan Penilaian Kinerja

Suatu perusahaan melakukan penilaian kinerja didasarkan pada 2 (dua) alasan pokok, yaitu:⁴⁸

- a) Manajer memerlukan evaluasi yang objektif terhadap kinerja karyawan pada masa lalu yang digunakan untuk membuat keputusan di bidang sumber daya manusia di masa yang akan datang.
- b) Manajer memerlukan alat yang memungkinkan untuk membantu karyawannya memperbaiki kinerja, merencanakan pekerjaan, mengembangkan kemampuan dan keterampilan untuk perkembangan karier dan memperkuat kualitas hubungan antar manajer yang bersangkutan dengan karyawannya.

Selain itu penilaian kinerja dapat digunakan untuk:⁴⁹

- a) Mengetahui pengembangan, yang meliputi:
 - 1) Identifikasi kebutuhan pelatihan
 - 2) Umpan balik kinerja
 - 3) Menentukan transfer dan penugasan dan

⁴⁸Hadari Nawawi. *Manajemen Sumber Daya Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Yogyakarta: UGM Press, 2014) h. 67.

⁴⁹Malayu S.P Hasibuan. *Manajemen Sumber Daya* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014) h. 54.

- 4) Identifikasi kekuatan dan kelemahan karyawan.
- b) Pengambilan keputusan administratif, yang meliputi:
- 1) Keputusan untuk menentukan gaji, promosi, mempertahankan atau memberhentikan karyawan
 - 2) Pengakuan kinerja karyawan
 - 3) Pemutusan hubungan kerja dan
 - 4) Mengidentifikasi yang buruk.
- c) Keperluan perusahaan, yang meliputi:
- 1) Perencanaan sumber daya manusia
 - 2) Menentukan kebutuhan pelatihan
 - 3) Evaluasi pencapaian tujuan perusahaan
 - 4) Informasi untuk identifikasi tujuan
 - 5) Evaluasi terhadap sistem sumber daya manusia, dan
 - 6) Penguatan terhadap kebutuhan pengembangan perusahaan.
- d) Dokumentasi, yang meliputi:
- 1) Criteria untuk validasi penelitian
 - 2) Dokumentasi keputusan-keputusan sumber daya manusia
 - 3) Membantu untuk memenuhi persyaratan hukum.

Berdasarkan uraian di atas, tujuan penilaian kinerja karyawan pada dasarnya meliputi:⁵⁰

⁵⁰Abdurrahman Fathoni. *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: Rineke Cipta, 2015), h. 12.

- 1) Untuk mengetahui tingkat prestasi karyawan selama ini.
- 2) Pemberian imbalan yang serasi, misalnya untuk pemberian kenaikan gaji berkala, gaji pokok, kenaikan gaji istimewa, insentif uang.
- 3) Mendorong pertanggung jawaban dari karyawan.
- 4) Untuk pembeda antar karyawan yang satu dengan yang lain.
- 5) Pengembangan sumber daya manusia.

3. Kegunaan Penilaian Kinerja

Kegunaan penilaian kinerja ditinjau dari berbagai perspektif pengembangan perusahaan, khususnya manajemen sumber daya manusia, yaitu.⁵¹

- a) Posisi tawar. Untuk memungkinkan manajemen melakukan negosiasi yang objektif dan rasional dengan serikat buruh atau langsung dengan karyawan.
- b) Perbaikan kinerja. Umpan balik pelaksanaan kerja yang bermanfaat bagi karyawan, manajer, dan spesialis personil dalam bentuk kegiatan untuk meningkatkan atau memperbaiki kinerja karyawan.
- c) Penyesuaian kompensasi. Penilaian kinerja membantu pengambilan keputusan dalam penyesuaian ganti-rugi, menentukan siapa yang perlu dinaikan upahnya-bonus atau kompensasi lainnya. Banyak perusahaan

⁵¹Payaman J. Simanjuntak. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. (Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2015), h. 93.

mengabulkan sebagian atau semua dari bonus dan peningkatan upah mereka atas dasar penilaian kinerja.

- d) Keputusan penempatan. Membantu dalam promosi, keputusan penempatan, perpindahan, dan penurunan pangkat pada umumnya didasarkan pada masa lampau atau mengantisipasi kinerja. Sering promosi adalah penghargaan untuk kinerja yang lalu.
- e) Pelatihan dan pengembangan. Kinerja buruk mengindikasikan adanya suatu kebutuhan untuk latihan. Demikian juga, kinerja baik dapat mencerminkan adanya potensi yang belum digunakan dan harus dikembangkan.
- f) Perencanaan dan pengembangan karier. Umpan balik penilaian kinerja dapat digunakan sebagai panduan dalam perencanaan dan pengembangan karier karyawan, penyusunan program pengembangan karier yang tepat, dapat menyelaraskan antara kebutuhan karyawan dengan kepentingan perusahaan.
- g) Evaluasi proses *staffing*. Prestasi kerja yang baik atau buruk mencerminkan kekuatan atau kelemahan prosedur *staffing* departemen sumber daya manusia.
- h) Defisiensi proses penempatan karyawan. Kinerja yang baik atau jelek mengisyaratkan kekuatan atau kelemahan dalam prosedur penempatan karyawan di departemen sumber daya manusia.

- i) Ketidakakuratan informasi. Kinerja lemah menandakan adanya kesalahan didalam informasi analisis pekerjaan, perencanaan sumber daya manusia atau system informasi manajemen sumber daya manusia. Pemakaian informasi yang tidak akurat dapat mengakibatkan proses rekrutmen, pelatihan, atau pengambilan keputusan tidak sesuai.
- j) Kesalahan dalam merancang pekerjaan. Kinerja yang lemah mungkin merupakan suatu gejala dari rancangan pekerjaan yang kurang tepat. Melalui penilaian kinerja dapat membantu mendiagnosis kesalahan ini. Artinya, jika uraian pekerjaan tidak tepat, apalagi tidak lengkap, wewenang dan tanggung jawab tidak seimbang, jalur pertanggungjawaban kabur dan berbagai kelemahan lainnya akan berakibat pada prestasi kerja yang kurang memuaskan.
- k) Kesempatan kerja yang adil. Penilaian kinerja yang akurat terkait dengan pekerjaan dapat memastikan bahwa keputusan penempatan internal tidak bersifat diskriminatif.
- l) Mengatasi tantangan-tantangan eksternal. Kadang-kadang kinerja dipengaruhi oleh faktor diluar lingkungan pekerjaan, seperti keluarga, keuangan, kesehatan, atau hal lain seperti hal pribadi. Jika faktor ini tidak dapat diatasi karyawan bersangkutan,

departemen sumber daya manusia mungkin mampu menyediakan bantuan.

- m) Elemen-elemen pokok sistem penilaian kinerja. Departemen sumber daya manusia biasanya mengembangkan penilaian kinerja bagi karyawan di semua departemen. Elemen-elemen pokok sistem penilaian ini mencakup kriteria yang ada hubungan dengan pelaksanaan kerja dan ukuran-ukuran kriteria.
- n) Umpan balik ke sumber daya manusia. Kinerja baik atau jelek di seluruh perusahaan, mengindikasikan seberapa baik departemen sumber daya manusia berfungsi.

Penilaian kinerja tidak dipahami secara sempit, tetapi dapat menghasilkan beraneka ragam jenis kinerja yang diukur melalui berbagai cara. Kuncinya adalah dengan sering mengukur kinerja dan menggunakan informasi tersebut untuk koreksi pertengahan periode.⁵²

1. Quality of work

Kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kemampuannya yang tinggi pada gilirannya akan melahirkan penghargaan dan kemajuan serta perkembangan organisasi melalui peningkatan pengetahuan dan ketrampilan secara sistematis sesuai

⁵² Malayu S.P Hasibuan, Manajemen Sumber Daya..., h. 54

tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang pesat.

2. Promptness

Berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lain.

3. Initiative

Mempunyai kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab. Bawahan atau pegawai dapat melaksanakan tugas tanpa harus bergantung terus menerus kepada atasan.

4. Capability

Diantara beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang, ternyata yang dapat diintervensi atau diterapi melalui pendidikan dan latihan adalah faktor kemampuan yang dapat dikembangkan.

5. Communication

Interaksi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan untuk mengemukakan saran dan pendapatnya dalam memecahkan masalah yang dihadapi. Komunikasi akan menimbulkan kerja sama yang lebih baik dan akan terjadi hubungan-hubungan yang semakin harmonis diantara pegawai dan para atasan yang juga dapat menimbulkan perasaan senasib sepenanggungan. Tidak semua kriteria

pengukuran kinerja dipakai dalam suatu penilaian kinerja karyawan dimana hal ini harus disesuaikan dengan jenis pekerjaan yang akan dimulai.⁵³

Enam kriteria primer yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja sebagai berikut:⁵⁴

1. Quality

Merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan.

2. Quantity

Merupakan jumlah yang dihasilkan misalnya: jumlah rupiah, jumlah unit, jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan.

3. Timeliness

Merupakan tingkat sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki dengan memperhatikan koordinasi output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan yang lain.

4. Cost Effective

Yaitu tingkat sejauh mana penerapan sumber daya manusia, keuangan, teknologi, material dimaksimalkan untuk mencapai hasil tertinggi atau pengurangan kerugian dari setiap unit pengguna sumber daya.

⁵³ Arep Ishak dan Hendri Tanjung. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Universitas Trisakti, 2014), h. 50

⁵⁴ Arep Ishak dan Hendri Tanjung, *Manajemen Sumber Daya ...*, h. 50

5. Need for Supervisor

Merupakan tingkat sejauh mana seorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang supervisor untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan.

6. Interpersonal Import

Merupakan tingkat sejauh mana karyawan memelihara harga diri, nama baik dan kerja sama di antara rekan kerja dan bawahan. Penerapan standar diperlukan untuk mengetahui apakah kriteria karyawan telah sesuai dengan sasaran yang telah diharapkan, sekaligus melihat besarnya penyimpangan dengan cara membandingkan antara hasil pekerjaan aktual dengan hasil yang diharapkan. Oleh karena itu adanya suatu standar yang baku merupakan tolak ukur bagi kinerja yang akan dievaluasi. Dalam perusahaan jasa, pengukuran kinerja yang digunakan disesuaikan dengan situasi dan kondisi kerja.

Cara untuk mengukur berbagai jenis karakteristik yang mempengaruhi kinerja karyawan, misalnya⁵⁵:

- a. Kecepatan waktu pengerjaan dengan teliti (punctuality).
- b. Sikap (attitude).
- c. Inisiatif (initiative).

⁵⁵ Bintaro dan Daryanto, Manajemen Penilaian Kinerja ..., h. 131

Berdasarkan definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja adalah suatu proses yang dilakukan oleh organisasi untuk menilai kinerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Mengingat perlu dilaksanakan penilaian atas kinerja karyawan, dengan tujuan agar organisasi mempelajari semua informasi yang terkait dengan penilaian kinerja karyawan, sehingga dapat berguna bagi perusahaan dalam pengelolaan sumber daya manusia atas kinerjanya di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur.



BENGKULU 2023

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

E. Sejarah Singkat PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur

Indonesia sebagai Negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri Keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal *matter* serta dukungan *stakeholder* yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah. Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri Perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan terhadap inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang di miliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 pukul 13:00 WIB yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda

sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Di dukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia di dorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang di harapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah Perbankan Syariah di Indonesia yang *modern, universal*, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil'Alamiin*).⁵⁶

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah lembaga perbankan syariah. Bank ini berdiri Pada tanggal 1 Februari 2021, tiga Bank anak perusahaan BUMN itu merger secara nasional di bawah Kementrian BUMN. BNI Syariah, BRI Syariah dan Mandiri Syariah, dari ketiga bank tersebut merger menjadi Bank Syariah Indonesia. dari february sampai bulan juni hampir akan menginjak setengah tahun. Untuk sistemnya

⁵⁶ www.ir-bankbsi.com di akses pada tanggal 23 Juni 2022, Pukul 11:00.

sendiri sudah terpisah dari masing-masing induk, yang awalnya BNI Syariah induknya dari BNI, BRI Syariah dari BRI, Bank Mandiri Syariah dari Bank Mandiri sudah terpisah dan sudah menjadi sendiri, Bank syariah yang besar di Indonesia. Diharapkan kedepannya proses migrasi dan *roll out* nya berjalan lancar karena sekarang ini masih di jadwalkan untuk proses migrasi nasabahnya karena nasabah masing-masing bank banyak, jadi dari Februari sampai 31 Oktober 2021 itu proses migrasi nanti setelah bulan Oktober, di bulan November itu semua tidak ada lagi BNI Syariah, BRI Syariah, dan Bank Mandiri Syariah. Karena semuanya sudah terkumpul dan sudah menjadi legasi Bank Syariah Indonesia (BSI).⁵⁷

Proses *merger* tiga Bank Syariah besar di Indonesia menjadi salah satu tonggak sejarah yang akan membuka banyak peluang-peluang baru dalam mendukung perekonomian masyarakat secara nasional. Setiap Bank Syariah memiliki latar belakang dan sejarahnya sendiri sehingga semakin menguatkan posisi BSI kedepannya. Berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI) di resmikan melalui surat yang di keluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Surat yang di rilis dengan Nomor: SR-3/PB.1/2021 tanggal 27 Januari 2021 perihal pemberian izin penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT Bank

⁵⁷Yulistia Herviani Utami, "Funding Transactional Staff Bank Syariah Indonesia, Wawancara dengan Funding Transactional Staff di kantornya", Tanggal 25 Juni 2022, Pukul 14:00.

BRI syariah Tbk serta izin perubahan nama dengan menggunakan Izin Usaha PT Bank BRI syariah Tbk menjadi Izin Usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai Bank hasil penggabungan. Dengan di keluarkannya surat dari OJK ini maka semakin menguatkan posisi BSI untuk melakukan aktivitas perbankan berlandaskan konsep syariah dan penggabungan dari 3 Bank pembentuknya.

Sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, tentu potensi industri keuangan syariah cukup menjanjikan di masa depan. Hal ini tentu saja bisa terjadi jika adanya sinergi antara pemegang kebijakan dan juga kesadaran masyarakat terhadap transaksi halal berbasis syariah yang terus di tegakan dalam prinsip ekonomi. Adanya peningkatan yang signifikan beberapa tahun terakhir terhadap produk dan layanan berbasis syariah di Indonesia membuat pemerintah mencermati hal ini sebagai sebuah momen penting dalam tonggak perekonomian syariah di Indonesia. Sikap optimis inilah yang membuat pemerintah akhirnya menggabungkan 3 daftar bank syariah besar besutan BUMN, yaitu PT Bank syariah Mandiri Tbk, PT Bank BNI Syariah Tbk, dan PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi intensitas baru yang di beri nama Bank Syariah Indonesia.

Kantor PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Bengkulu, Argamakmur beralamat di Jl. Jendral Sudirman, No,19.Kel. Gunung Alam Argamakmur. Kab.Bengkulu

Utara.Bengkulu 38611. Kantor ini melayani nasabah Bank BSI Syariah untuk membuat rekening baru, setor tunai, penarikan dana simpanan, cek saldo, pengajuan pinjaman / kredit dan layanan, ATM BSI pada produk Bank Syariah Indonesia lainnya. Keunggulan Bank Syariah Indonesia adalah konsep perbankan yang disesuaikan dengan konsep syariah, mulai dari pinjaman syariah, KPR syariah, kredit syariah dan lainnya. Keunggulan lainnya adalah dari sisi akses online banking dari BSI Net yang sangat mudah dan berkualitas.

F. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI)

1. Visi:

Menjadi 10 TOP GLOBAL *ISLAMIC BANK*

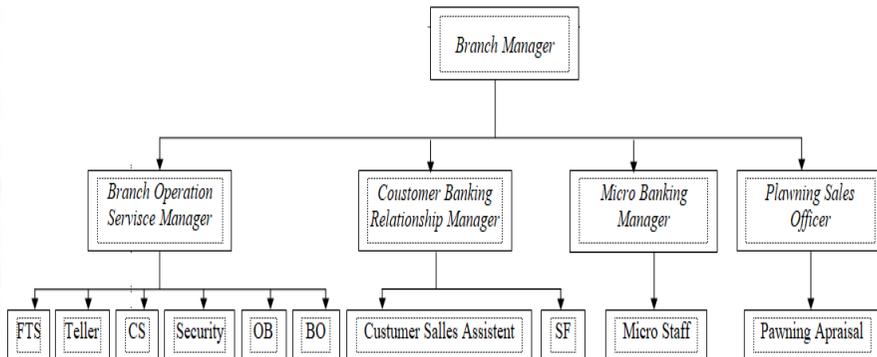
2. Misi:

- a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia Melayani > 20 juta nasabah dan menjadi top 5 Bank berdasarkan *asset* (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
- b. Menjadi Bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham Top 5 Bank yang paling *Profitable* di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)
- c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta

berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

G. Struktur Organisasi PT, Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur

Berikut ini merupakan gambaran struktur organisasi yang ada pada Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur.: Gambar 3.1 Struktur PT. Bank Syarian Indonesia Bengkulu KCP Bengkulu, Argamakmur.



Sumber: Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur, 2022

Berdasarkan struktur organisasi diatas, dapat dijelaskan masing-masing tugas dan tanggung jawab atau deskripsi jabatan PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur sebagai berikut :

1. *Branch Manager*

Tugas:

- a) Merencanakan dan memonitor implementasi strategi bisnis cabang pembantu untuk pencapaian *profitabilitas* cabang.
- b) Mengendalikan dan memonitor implementasi standar operasional, layanan, dan aktivitas terkait pengelolaan SDM dalam rangka mendukung pencapaian target bisnis.
- c) Merencanakan dan memonitoring implementasi strategi penagihan dan penyelamatan pembiayaan bermasalah dalam rangka mengoptimalkan laba operasional.
- d) Merencanakan strategi efisiensi biaya operasional Kantor Cabang Pembantu untuk mendorong peningkatan pendapatan *outlet*.

2. *Branch Operation & Service Manager*

Tugas:

- a) Memastikan terkendalinya biaya operasional *Branch Office* dengan efisien dan efektif.
- b) Memastikan transaksi harian operasional telah sesuai dengan ketentuan dan SOP yang telah ditetapkan.
- c) Memastikan terlaksananya layanan nasabah yang optimal sesuai standar layanan *Branch Office*.
- d) Memastikan ketersediaan likuiditas yang memadai.

- e) Memastikan pelaksanaan seluruh kegiatan administrasi, dokumentasi dan kearsipan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- f) Memastikan pemenuhan kewajiban pelaporan sesuai dengan peraturan yang berlaku (internal dan eksternal).
- g) Memastikan kebenaran dan kewajaran pencatatan laporan keuangan
- h) Mengelola sarana dan prasarana *Branch Office*.
- i) Memastikan implementasi KYC dengan baik.
- j) Memastikan implementasi Peraturan Perusahaan dan ketentuan internal perusahaan bidang ketenagakerjaan kepada seluruh pegawai *Branch Office*

3. FTS

Tugas :

- a) Memastikan dan mengawasi kesesuaian kegiatan operasional bank terhadap fatwa yang dikeluarkan.
- b) Menilai aspek syariah terhadap pedoman operasional dan produk yang dikeluarkan bank.
- c) Memberikan opini dari aspek syariah terhadap pelaksanaan operasional bank secara keseluruhan dalam laporan publikasi bank.
- d) Mengkaji jasa produk baru yang belum ada fatwa untuk dimintakan fatwa kepada DSN.

- e) Menyampaikan laporan hasil pengawasan syariah sekurang-kurangnya setiap enam bulan kepada direksi, komisaris.

4. *Teller*

Tugas:

- a) Melakukan transaksi tunai & non-tunai sesuai dengan ketentuan.
- b) Mengelola saldo kas Teller sesuai *limit* yang ditentukan.
- c) Mengelola uang yang layak dan tidak layak edar/uang palsu.
- d) Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu specimen tanda tangan.
- e) Melakukan *cash count* akhir hari.
- f) Mengisi uang tunai di mesin ATM BSM.
- g) Menyediakan laporan transaksi harian.

5. *Customer Service*

Tugas:

- a) Memberikan informasi produk dan jasa BSM kepada nasabah.
- b) Memproses permohonan pembukaan dan penutupan rekening tabungan, giro dan deposito.
- c) Menyampaikan dokumen berharga Bank dan Kartu ATM kepada nasabah.

- d) Membuat laporan pembukaan dan penutupan rekening, keluhan nasabah serta *stock opname* kartu ATM.
- e) Memblokir Kartu ATM nasabah sesuai permintaan nasabah
- f) Melayani permintaan buku Cek/ *Bilyet Giro*, surat referensi bank/surat keterangan bank dan sebagainya.
- g) Memelihara persediaan Kartu ATM sesuai kebutuhan.
- h) Memastikan tersedianya media promosi produk dan jasa BSM di cabang.
- i) Menindak lanjuti dan menyelesaikan keluhan nasabah.
- j) Memproses transaksi pengiriman dan pembayaran melalui *western union*.
- k) Memproses transaksi pengiriman dan pembayaran melalui *western union*.
- l) Melakukan *maintenance* terhadap nasabah *eksisting* (*cross selling produk dan top up*).
- m) Melakukan standar layanan optimal kepada nasabah sesuai SLA.

6. *Security*

Tugas:

- a) Melakukan penjagaan gedung dan seisinya serta bertanggung jawab pada keamanan bank.
- b) Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan Kepala Bagian.

- c) Bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Umum dan Personal.

7. *Office Boy (OB)*

Tugas:

- a) Membersihkan serta merapikan kursi, meja kerja, komputer, dan beberapa perlengkapan kerja lainnya.
- b) Membersihkan karpet, melakukan *vacuum* lantai dan karpet.
- c) Menyiapkan minum untuk para karyawan.
- d) Menyiapkan makan siang untuk karyawan.
- e) Membereskan perlengkapan makan setelah karyawan selesai makan siang.
- f) Membereskan gelas minum dan juga perlengkapan lain setelah karyawan pulang.
- g) Membuang sampah di area yang menjadi bagian tanggung jawabnya.
- h) *Vacuum* karpet dan lantai secara bergantian.
- i) Mencuci perlengkapan makan dan minum

8. *Back Office (BO)*

Tugas:

- a) *Back Office Bank* bertugas untuk membuat dan mengelola laporan keuangan
- b) Melakukan pengecekan dan mengontrol *invoice* dan pemesanan
- c) Pengurus laporan pemasaran dan penjualan

- d) Bertanggung jawab terhadap pelaporan pengecekan barang *fast moving* ataupun yang *slow moving*
- e) Mengurus berkas pengembalian
- f) Mengecek stok barang yang akan habis
- g) Melakukan kegiatan administrasi perusahaan
- h) Mengurus bagian utang dan piutang
- i) Bertanggungjawab untuk mengecek barang yang tidak laku kemudian menggantinya dengan barang yang baru
- j) Bertanggungjawab untuk menyelenggarakan pemesanan barang terhadap *supplier*
- k) Bertanggungjawab untuk melakukan pengecekan barang yang mendekati masa kadaluarsa
- l) Membuat laporan

9. *Customer Banking Relationship Manager*

Tugas:

- a) Meningkatkan pertumbuhan *portofolio* pendanaan, pembiayaan, dan *fee based* pada segmen konsumen.
- b) Memastikan tersedianya data dan membuat rencana kerja berdasarkan data calon nasabah dan potensi pasar.
- c) Melaksanakan kerja sama dengan pihak ketiga seperti *developer*, perusahaan, SKPD pemerintah daerah serta instansi lainnya.

- d) Mengusulkan kegiatan promosi melalui *gathering* dan pameran bersama Bank Indonesia, Asosiasi-asosiasi, Jamsostek, dan pihak ketiga lainnya yang terkait.
- e) Membuat rencana kerja dan pengembangan *business network* dengan *Branch Manager*.
- f) Memastikan tercapainya tingkat kepuasan nasabah *affluent & high networth* terhadap layanan BSM sesuai standar yang ditetapkan
- g) Memastikan tersedianya data laporan *monitoring portofolio* (dana, pembiayaan dan produk keagenan), *profitability* dan transaksi nasabah *segmen affluent & high networth*.
- h) Mengoptimalkan *cross reference* produk pembiayaan ke nasabah *segmen mass, massa affluent & high networth*.
- i) Melaksanakan supervisi dan memastikan pencapaian target *funding* dan *lending direct sales*.
- j) Menerima nasabah *griya, pensiun dan implan (walk in dan non walk in)*
- k) Melakukan kerjasama dengan instansi, *Developer/ LKBB, travel umroh/ dealer/ toko emas/ supplier emas* dan memonitor realisasi perjanjian kerjasama.
- l) Melakukan permintaan *IDI BI*.
- m) Mengumpulkan dokumen pembiayaan dan melakukan pengecekan sesuai *RAC*.

- n) Melakukan verifikasi *income*, keaslian SK Pensiun ke instansi pembayar manfaat.
- o) Membuat Nota Analisa Kelayakan *Developer* dan LKBB.
- p) Membuat Surat Penawaran Pemberian Pembiayaan (SP3).
- q) Melakukan pemenuhan dokumen persyaratan akad dan pembuatan akad pembiayaan.
- r) *Initial Data Entry* dan *Detail Data Entry*.
- s) Melakukan penagihan (*collection*)

10. *Coustumer Salles Assistent*

Tugas :

- a) Mendokumentasikan *current file*.
- b) Menerbitkan surat peringatan pembayaran kewajiban nasabah. Membuat pengajuan BI/Bank *Trade Checking*.
- c) Membuat SP-3 surat penolakan atas permohonan pembiayaan nasabah yang ditolak.
- d) Melakukan korespondensi berkaitan dengan pendanaan baik *internal* maupun *eksternal*.
- e) Menyusun laporan *portofolio* dan *profitability* nasabah, baik pembiayaan maupun pendanaan sesuai dengan target.
- f) Memelihara data profil nasabah. Menyusun laporan pencapaian target kepala cabang dan *account Officer*.

11. *Sales Force*

Tugas:

- a) Membuat daftar pelanggan atau konsumen yang memiliki peluang besar membeli produk atau jasa yang dimiliki oleh perusahaan.
- b) Berusaha mencapai target penjualan sesuai dengan apa yang telah disepakati dengan perusahaan.
- c) Membuat materi presentasi yang akan disampaikan kepada pelanggan atau konsumen.
- d) Melakukan proses penjualan mulai dari awal perkenalan, negosiasi sampai membuat kontrak dengan pelanggan atau konsumen.
- e) Membuat laporan aktivitas yang telah dilakukan sesuai dengan format yang telah ditentukan oleh perusahaan
- f) Menjaga hubungan baik dengan divisi-divisi lain yang ada di perusahaan.
- g) Harus memiliki pemahaman yang luas mengenai produk atau jasa yang akan ditawarkan ke pelanggan.
- h) Mengikuti proses tender mulai dari awal pendaftaran sampai proses *monitoring*.
- i) Memelihara hubungan baik dengan para pelanggan atau konsumen.
- j) Selalu semangat dalam bekerja.

12. *Micro Banking Manager*

Tugas:

- a) Bertanggung jawab terhadap pencapaian target pembiayaan *outlet Warung Mikro*.
- b) Sebagai *supervisi* terhadap pegawai di *outlet Warung Mikro*.
- c) Melakukan *monitoring* terhadap nasabah pembiayaan *existing*.
- d) Melakukan pembinaan dan pengembangan kepada pegawai di *outlet Warung Mikro*.
- e) Ikut membantu melakukan penyelesaian bermasalah di *outlet Warung Mikro*.

13. *Micro Staff*

Tugas:

- a) Memastikan dokumen pembiayaan telah dilengkapi sebelum fasilitas dicairkan berdasarkan *checklist* yang telah disepakati.
- b) Melakukan input data pembiayaan di dalam sistem dengan benar dan akurat.
- c) Mencetak dokumen-dokumen pembiayaan sebagai berikut :
 - 1) SP3
 - 2) Akad dan SUP
 - 3) *Order* Notaris (jika ada)
 - 4) Dokumen terkait penutupan asuransi

- 5) Surat Penolakan
- d) Surat Kuasa dan dokumen turunan pembiayaan lainnya sesuai ketentuan yang berlaku.

14. *Pawning Sales Officer*

Tugas:

- a) Memastikan pencapaian target bisnis Gadai Emas BSM yang telah ditetapkan meliputi: pembiayaan gadai dan *fee based income* gadai baik kuantitatif maupun kualitatif.
- b) Memastikan akurasi penaksiran barang jaminan.
- c) Mengidentifikasi dan memitigasi *fraud* dan potensi risiko lainnya (pemalsuan emas, dll) yang dapat merugikan Bank.
- d) Memastikan kepatuhan, tingkat kesehatan dan prudentialitas seluruh aktifitas gadai.
- e) Memastikan pelaksanaan Standar Layanan nasabah bisnis gadai emas.
- f) Memastikan ketepatan waktu dan akurasi pelaporan bisnis gadai emas (*intern* dan *ekstern*).
- g) Memastikan kelengkapan, kerapian, dan keamanan dokumentasi sesuai ketentuan yang berlaku.
- h) Memastikan tindak lanjut hasil audit *intern* / *ekstern*.
- i) Memastikan tindak lanjut persetujuan atau penolakan pembiayaan gadai yang diajukan di atas limit kewenangannya.

- j) Menyelesaikan fasilitas pembiayaan bisnis gadai emas bermasalah.
- k) Meningkatkan hubungan bisnis antara Bank dengan nasabah dan upaya promosi lainnya sesuai dengan target yang ditetapkan.
- l) Melakukan *referral* produk konsumen lainnya kepada nasabah bisnis gadai emas.

15. *Pawning Apraisal*

Tugas:

Tugas dari *pawning Apraisal* yaitu sama halnya dengan *pawning officer* yaitu sebagai petugas gadai, bedanya *pawning officer* merupakan atasan dari *pawning appraisal*.

H. Produk-Produk PT. Bank Syariah Indonesia

1. Individu

a) Tabungan

Beragam produk tabungan sesuai prinsip syariah:

- 1) BSI Tabungan Bisnis
- 2) BSI Tabungan *Classic*
- 3) BSI Tabungan *Easy Mudharabah*
- 4) BSI Tabungan *Easy Wadiah*
- 5) BSI Tabungan Efek Syariah
- 6) BSI Tabungan *Junior*
- 7) BSI Tabungan Mahasiswa
- 8) BSI Tabungan *Payroll*
- 9) BSI Tabungan Pendidikan

- 10) BSI Tabungan Pensiun
- 11) BSI Tabungan Prima
- 12) BSI Tabungan Rencana
- 13) BSI Tabungan Simpanan Pelajar
- 14) BSI Tabungan *Smart*
- 15) BSI Tabungan *Valas*
- 16) BSI TabunganKu
- 17) BSI Tabungan Kolektif.

b) Haji dan Umroh

Beragam produk haji dan umrah unggulan:

- 1) BSI Tabungan Haji Indonesia
- 2) BSI Tabungan Haji Muda Indonesia

c) Pembiayaan

Beragam produk pembiayaan sesuai syariah:

- 1) Bilateral *Financing*
- 2) BSI *Cash Collateral*
- 3) BSI Distributor *Financing*
- 4) BSI Griya Hasanah
- 5) BSI Griya Konstruksi
- 6) BSI Griya Maburr
- 7) BSI Griya Simuda
- 8) BSI Griya Swakarya
- 9) BSI KPR Sejahtera
- 10) BSI KUR Kecil
- 11) BSI KUR *Mikro*

- 12) BSI KUR *Super Mikro*
- 13) BSI Mitra Beragun Emas (*Non Qardh*)
- 14) BSI Mitraguna Berkah
- 15) BSI Multiguna Hasanah
- 16) BSI Oto
- 17) BSI Pensiun Berkah
- 18) BSI Umrah
- 19) Mitraguna *Online*

d) Investasi

Beragam produk investasi sesuai syariah:

- 1) *Bancassurance*
- 2) BSI Deposito *Valas*
- 3) BSI Reksa Dana Syariah
- 4) *Cash Waqf Linked Sukuk Ritel (Sukuk Wakaf Ritel)*
- 5) Deposito Rupiah
- 6) Referral *Retail Brokerage*
- 7) SBSN *Ritel*.

e) Transaksi

Produk dan layanan untuk menunjang transaksi:

- 1) BSI Giro Rupiah
- 2) BSI Giro *Valas*

f) Emas

Produk Emas unggulan:

- 1) BSI Cicil Emas
- 2) BSI Gadai Emas

g) **Bisnis**

Layanan bagi pelaku Usaha Kecil dan Mikro

- 1) *Bank Guarantee Under Counter Guarantee*
- 2) BSI Bank Garansi
- 3) *BSI Cash Management*
- 4) BSI Deposito Ekspor SDA
- 5) BSI Giro Ekspor SDA
- 6) BSI Giro Optima
- 7) BSI Giro Pemerintah
- 8) BSI Pembiayaan Investasi
- 9) Giro Vostro
- 10) Jasa Penagihan Transaksi *Trade Finance* Antar Bank
- 11) Pembiayaan Yang Diterima (PYD).

h) **Prioritas**

- 1) BSI Prioritas
- 2) BSI *Private*
- 3) *Safe Deposit Box (SDB)*⁵⁸

2. Perusahaan

a) *Trade Finance & Services*

- 1) Pembiayaan Investasi
- 2) Penyelesaian Wesel *Ekspor*
- 3) *LC Issuance/ SKDBN*
- 4) *Buyer Financing*

⁵⁸ www.bankbsi.co.id, diakses pada tanggal 23 Juni 2022, Pukul 11:12

- 5) Distributor *Financing*
 - 6) *Supplier Financing*
 - 7) Bank Garansi
- b) Pembiayaan
- 1) BSI Prioritas
 - 2) BSI *Private*
 - 3) *Safe Deposit Box* (SDB)
- c) Simpanan
- Simpanan perusahaan sesuai syariah islam:
- 1) Giro SBSN
 - 2) Deposito DHE SDA
 - 3) Giro DHE SDA
 - 4) Giro Optima
- d) *Cash Management*
- 1) CMS
 - 2) OPBS (SO/DO) Pertamina
- e) *Tresuri*
- 1) Transaksi Sukuk
 - 2) *Deposito On Call* (DOC)
 - 3) BSI Lindung Nilai Syariah
 - 4) Transaksi Valuta Asing–Devisa Umum/*Telegraphic Transfer*

- 5) Transaksi Valuta Asing–Uang Kertas Asing (*Banknotes*).⁵⁹

3. Digital Banking

- 1) *BSI Mobile*
- 2) *Buka Rekening Online*
- 3) *Solusi Emas*
- 4) *BSI QRIS*
- 5) *BSI Cardless Withdrawal*
- 6) *BSI Debit Card*
- 7) *BSI Debit OTP*
- 8) *BSI ATM CRM*
- 9) *BSI Aisyah*
- 10) *BSI Net*
- 11) *BSI Jadi Berkah.id*
- 12) *BSI Merchant Business*
- 13) *BSI API Platform*
- 14) *BSI Smart Agent*

4. Kartu

- a) *Kartu Pembiayaan*
 - 1) *BSI Hasanah Card Classic*
 - 2) *BSI Hasanah Card Gold*
 - 3) *BSI Hasanah Card Platinum*
- b) *Kartu Debit*
 - 1) *BSI Debit GPN*

⁵⁹www.bankbsi.co.id, diakses pada tanggal 23 Juni 2022, Pukul 11:25.

- 2) BSI Debit OTP
- 3) BSI Debit Visa
- 4) Kartu BSI Debit Sabi
- 5) Kartu Debit BSI SimPel
- 6) Kartu Haji BSI Visa.⁶⁰

UIN FAS



BENGKULU 2023

⁶⁰www.bankbsi.co.id, diakses pada tanggal 23 Juni 2022, Pukul 11:36.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli 2022 sampai dengan bulan Agustus 2022 penelitian ini dilakukan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur. Peneliti memperoleh data-data yang relevan guna untuk menjawab rumusan masalah yang menjadi titik fokus dalam penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya.

Dari data informan yang dianggap penulis mampu menjelaskan dan memiliki pengetahuan-pengetahuan tentang keadaan yang terjadi pada suatu tempat atau kondisi, karena keberadaannya yang sudah cukup lama ditempat tersebut. Informan PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur ini merupakan kunci pada titik fokus penelitian yang dilakukan secara sengaja tanpa dibuat-buat untuk mendapatkan kekuatan pengakurasian data.

Kinerja karyawan dapat diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kreteria atau standar keberhasilan yang menjadi tolak ukur yang ditetapkan oleh organisasi, maka peneliti akan membahasnya sesuai dengan pokok permasalahan dalam peneltian ini, yakni :

1. Kualitas kerja

Berdasarkan wawancara dengan bapak Firmansyah menjelaskan:

Sistem penilaian yang ada di sini yaitu yang pertama sistem yang dilihat dari hasil akurasi kerja atau pekerjaan sudah memadai, yang kedua kedisiplinan serta ketelitian dalam tata tertib maupun aturan-aturan yang ada di bank sudah mempunyai volume masing-masing sesuai tugasnya berdasarkan standar operasional prosedur oleh pihak bank juga dinilai dan sudah cukup memadai.⁶¹

(Hasil wawancara dengan Firmansyah, *Branch Manager*)

Selanjutnya Stivano Nataski mengatakan bahwa :

Dalam capaian kualitas kerja setiap karyawan sudah memadai sesuai dengan prosedur operasional . untuk ketelitian sejauh ini sudah teliti karena sudah berjalan 2 tahun dan sudah pernah training dan pelatihan. Resiko dan kesalahan hanya beberapa % kesalahan paling di pemberkasaan dan secara sistem tidak ada kesalahan .⁶²

(Hasil wawancara dengan Stivano Nataski selaku *branch operations service Manager*)

Selanjutnya Prima Adesya Putra mengatakan bahwa :

Indikasi yang digunakan disini yaitu pertama kualitas kerja dalam pencapaian target, terus kedisiplinan dan juga dilihat dari *loyalitas* yang

⁶¹Firmansyah, *Branch Manager*, wawancara pada tanggal 14 Juli 2022.

⁶²Stivano Nataski, *branch operations service Manager* wawancara pada tanggal 18 Juli 2022.

dijadikan indikator penilaian target yang diberikan atasan kepada bawahan sudah bagus dan mencapai target berarti indikator pertama tadi sudah terpenuhi dan sudah bagus kinerjanya. Yang kedua tentang ketelitian, akurasi dalam pekerjaan berdasarkan SOP guna meminimalisir kesalahan dalam pekerjaan.⁶³

(Hasil wawancara dengan Prima Adesya Putra selaku *customer services*)

Selanjutnya mengenai kualitas kerja, Mia Puspita Sari selaku *Pawning Sales Officer* mengatakan:

Dalam kualitas kerja sudah cukup dan sesuai dengan SOP yang berlaku. pekerjaan harus Dikerjakan secara benar sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan, serta dalam pekerjaan ketelitian sudah cukup untuk mengurangi tingkat kesalahan dalam bekerja.⁶⁴

(Hasil wawancara dengan Mia Puspita Sari selaku *Pawning Sales Officer*)

Selanjutnya Winda Aruminingsih mengatakan:

Kualitas kerja sudah sesuai dengan prosedur yang ada dalam melaksanakan tugas. Seperti melakukan transaksi keuangan dan di sini menggunakan ketelitian yang tinggi dan Ketelitian dalam pekerjaan ini sudah memadai dan untuk kesalahan bisa di atasi.⁶⁵

⁶³Prima Adesya Putra, *Coustomer service*, wawancara pada tanggal 19 Juli 2022.

⁶⁴Mia Puspita Sari, *Pawning Sales Officer*, wawancara pada tanggal 20 Juli 2022

⁶⁵Winda Aruminingsih, *teller*. wawancara pada tanggal 21 Juli 2022.

(Hasil wawancara dengan Winda Aruminingsih selaku *teller*)

Selanjutnya Aryani, mengatakan bahwa :

Ketika melakukan transaksi keuangan selalu tepat dan tidak mengalami kesalahan, sehingga kelancaran dalam hal ini membuat kami merasa kualitas kerja karyawan di sini cukup baik.⁶⁶

(Hasil wawancara dengan Aryani selaku nasabah)

Kemudian Yunadi, mengatakan bahwa :

Pelayanan yang diberikan oleh karyawan sudah bagus bagus, Kualitas kerja karyawan sudah baik dan ketelitian dalam transaksi sudah bagus.⁶⁷

(Hasil wawancara dengan Yunadi selaku nasabah)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas kerja karyawan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur sudah baik, hal ini terlihat dari karyawan dalam bekerja sudah sesuai dengan prosedur dari pihak bank, karyawan teliti dalam melakukan pekerjaan, disiplin, serta karyawan dalam bekerja dapat meminimalisir kesalahan.

2. Kuantitas kerja

Untuk mewujudkan kuantitas kerja Firmansyah mengatakan:

⁶⁶Aryani Nasabah, wawancara pada tanggal 25 Juli 2022.

⁶⁷Yunadi Nasabah, wawancara pada tanggal 26 Juli 2022

Volume penilaian kinerja kita lakukan ada yang perbulan, yaitu setiap akhir bulan kita evaluasi termasuk kepada penilaian tetap dan rutin setiap bulannya. Pertahun, kita evaluasi kinerja karyawan setiap akhir tahun. Adapaun untuk yang kontrak kita lakukan penilaian kinerja karyawannya pertiga bulan sekali dan satu tahun sekali. tiga bulan disini dilihat apabila kinerjanya bagus maka nanti akan kita kontak naik menjadi satu tahun, begitu dilihat kinerjanya lebih bagus dan mengalami peningkatan maka karyawan kontrak tersebut akan diangkat menjadi karyawan tetap. Hal tersebut dilakukan oleh pihak perusahaan guna mengukur volume produksi atau hasil kerja yang dilakukan oleh karyawan dalam pencapaian target.⁶⁸

(Hasil wawancara dengan Firmansyah, *Branch Manager*)

Selanjutnya pernyataan dari Stivano Nataski mengatakan:

Penilaian kuantitas kerja karyawan dilakukan setiap satu bulan sekali dan juga setiap satu tahun sekali. Untuk penilaian tahunan yang dilakukan satu tahun sekali dan diakhiri dengan pemberian bonus tahunan yang besarnya bisa tergantung pada hasil penilaian selama bekerja satu tahun. Penilaian yang dimaksudkan agar karyawan tetap fokus pada pekerjaannya dan merasa harus bertanggung jawab dengan hasil akhirnya. Selanjutnya kecepatan dalam bekerja, harus bisa terlaksana secara maksimal, sehingga penilaian

⁶⁸Firmansyah, *Branch Manager*, wawancara pada tanggal 14 Juli 2022.

dalam kuantitas kerja karyawan bisa menjadi tolak ukur dalam volume hasil kerja.⁶⁹

(Hasil wawancara dengan Stivano Nataski selaku *Branch Operation Service Manager*)

Selanjutnya pernyataan dari Prima Adesya Putra mengatakan bahwa:

Untuk memastikan terkendalinya biaya operasional *branch office* dengan efisien dan efektif maka harus mengukur volume kerja. Volume pekerjaan sudah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki dan sudah melakukan pelatihan sehingga kuantitas kerja bisa dibilang berhasil, dan apabila tidak tercapai maka kuantitas kerja belum maksimal dan harus dikejar kekuarungannya. Untuk memastikan transaksi harian operasional disesuaikan dengan SOP yang telah ditetapkan, maka saya memastikan ketersediaan likuiditas yang memadai dalam mencapai volume produksi atau hasil kerja.⁷⁰

Hasil wawancara dengan Prima Adesya Putra selaku *Customer Service*)

Selanjutnya Mia Puspita Sari mengatakan :

Saya disini memastikan akurasi penafsiran barang jaminan cukup jelas, sehingga identifikasi resiko bisa teratasi. Kemudian memastikan pencapaian target Bisnis Gadai Emas BSM yang telah ditetapkan meliputi: pembiayaan gadai dan *fee based income* gadai baik kuantitatif maupun kualitatif.. Dari hal ini bisa menilai apakah kuantitas kerja sudah mencapai hasil target dan

⁶⁹Stivano Nataski, *Branch Operation Service Manager* wawancara pada tanggal 18 Juli 2022.

⁷⁰Prima Adesya Putra, *customer Service* , wawancara pada tanggal 19 Juli 2022.

ketepatan waktu penilaian volume bisa berjalan dengan baik.⁷¹

Hasil wawancara dengan Mia Puspita Sari, *Pawning Sales Officer*)

Selanjutnya Winda Aruminingsih mengatakan bahwa :

Selain melayani nasabah, saya juga melakukan laporan transaksi harian guna meningkatkan volume kerja. Dari hasil kerja dalam melakukan *cast count* hari, harus melakukan *limit* saldo kas guna mengetahui berapa sisa saldo yang dikeluarkan perharinya.⁷²

(Hasil wawancara dengan Winda Aruminingsih, *Teller*)

Selanjutnya Aryani mengatakan :

Dalam hal produk yang dijual atau ditawarkan oleh pihak bank terhadap saya dalam capaian kerjanya selalu sesuai dengan keinginan dan cukup menguntungkan. Oleh karena itu, sistem penawaran produk memiliki kuantitas yang bagus dan hasilnya baik juga.⁷³

(Hasil wawancara dengan Aryani, nasabah)

Kemudian Yunadi mengatakan bahwa:

Setiap hasil kerja yang dilakukan terhadap saya dalam transaksi keuangan, selalu baik, sehingga

⁷¹Mia Puspita Sari, *Pawning Sales*, wawancara pada tanggal 20 Juli 2022

⁷²Winda Aruminingsih, *Teller*. wawancara pada tanggal 21 Juli 2022

⁷³Aryani, *Nasabah*, wawancara pada tanggal 25 Juli 2022.

saya beranggapan bahwa kinerja pihak perbankan berusaha secara maksimal dalam memberikan suatu pelayanan dan tentunya kuantitas kerja yang dijalankan adalah hasil kerja yang bagus.⁷⁴

(Hasil wawancara dengan Yunadi, nasabah)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kuantitas kerja karyawan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur, sudah cukup baik, hal ini terlihat dari volume pekerjaan sudah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki masing-masing karyawan. pencapaian target karyawan sudah sesuai dengan prosedur perusahaan tersebut, dan kecepatan kerja karyawan sudah seefektif mungkin.

3. Kehadiran dan ketetapan waktu

Pernyataan dari Firmansyah mengatakan bahwa :

Kehadiran paling diutamakan untuk menilai kinerja karyawan terutama dalam melakukan perencanaan dan monitoring impementasi strategi bisnis cabang pembantu untuk pencapaian *profitabilitas* cabang, maka harus dilakukan dengan ketetapan waktu, sehingga hasil kerja dapat tercapai. Kemudian setiap rapat dalam merencanakan strategi efisiensi biaya oprasional, semua harus hadir dan tepat waktu, dan jika tidak dilakukan, maka akan ada sanksi diberikan.⁷⁵

Hasil wawancara dengan Firmansyah, *Branch Manager*)

⁷⁴Yunadi, *Nasabah*, wawancara pada tanggal 26 Juli 2022.

⁷⁵Firmansyah, *Branch Manager*, wawancara pada tanggal 14 Juli 2022

Selanjutnya Stivano Nataski mengatakan :

Dalam melakukan pekerjaan, pertimbangan yang dilakukan dalam melakukan penilaian kinerja yaitu pada aspek disiplin kerja seperti tepat waktu dan pulang juga harus tepat waktu. Kami secara langsung dapat mengamati tingkah laku dalam melaksanakan kinerja karyawan disini, sehingga lebih mudah dalam memberikan nilai. Dan apabila melanggar, maka ada sanksi teguran dari pimpinan serta apabila sudah tidak lagi menghindahkan peraturan, maka diberi sanksi pemecatan. Untuk itu, disiplin kerja seperti kehadiran dan tepat waktu dalam bekerja merupakan kebijakan yang telah ditetapkan.⁷⁶

(Hasil wawancara dengan Stivano Nataski, *Branch Operation Service Manager*)

Selanjutnya Prima Adesya Putra mengatakan bahwa :

Kehadiran dan ketetapan waktu dalam bekerja memang diterapkan di bank ini guna memastikan tercapainya tingkat kepuasan nasabah *affluent & high networth* terhadap layanan BSM sesuai standar yang ditetapkan. Dengan demikian, waktu dan kehadiran disini adalah bagian dari aktifitas yang terencana dalam melakukan kinerja dan perusahaan juga akan memberikan sanksi jika terlambat seperti teguran lisan dan Surat peringatan . karyawan selalu meninggalkan kantor setelah selesai pekerjaan .⁷⁷

⁷⁶Stivano Nataski, . *Branch Operation Service Manager*, wawancara pada tanggal 18 Juli 2022.

⁷⁷Prima Adesya Putra, *Coustomer serives*, wawancara pada tanggal 19 Juli 2022.

(Hasil wawancara dengan Prima Adesya Putra,
Customer service)

Selanjutnya Mia Puspita Sari mengatakan bahwa :
dalam melaksanakan pekerjaan, kehadiran dan ketetapan waktu sudah sesuai dengan aturan, guna memastikan kepatuhan dan layanan bisnis bisa terlaksana dengan baik, apalagi dalam pelayanan terhadap nasabah, semua harus sesuai jadwal yang telah disepakati bersama dan juga ada sanksi yang akan diberikan jika tidak hadir seperti Sp 1 dan meninggalkan kantor juga sesuai dengan jam operasional jam 17.00 wib.⁷⁸

(Hasil wawancara dengan Mia Puspita Sari,
Pawning Sales Officer)

Selanjutnya Winda Aruminingsih mengatakan bahwa

Dalam bekerja, kehadiran selalu diutamakan, guna pelayanan dalam transaksi keuangan bisa berjalan dengan lancar, dan waktu kehadiran disini sudah ditetapkan pada pukul 08.00 WIB kami sudah berada di kantor. Dan biasanya nasabah sudah menunggu di depan kasir/teller guna melakukan transaksi keuangan. Maka dari itu, saya harus disiplin waktu dan nasabah yang saya layani jangan sampai antri terlalu lama yang mengakibatkan kekecewaan terhadap pelayanan pihak bank. Jika tidak hadir dalam jam kerja dan

⁷⁸Mia Puspita Sari, *Pawning Sales Officer*, wawancara pada tanggal 20 Juli 2022.

tidak ada surat izin maka akan diberikan sanksi teguran maupun surat peringatan dan juga jam kantor fleksibel jika pekerjaan belum selesai maka bisa lewat dari jam operasional.⁷⁹

(Hasil wawancara dengan Winda Aruminingsih, *Teller*)

Selanjutnya Aryani mengatakan:

Setiap jadwal kehadiran dan ketetapan waktu yang telah dijanjikan oleh pihak bank, kami dari pihak nasabah merasa puas dengan kinerja karyawan selalu tepat waktu dari jadwal yang ditentukan, sehingga kebutuhan administrasi yang dilakukan selalu berjalan dengan lancar.⁸⁰

(Hasil wawancara dengan Aryani, nasabah)

Selanjutnya Yunadi mengatakan :

Dalam pengurusan dan pelayanan, waktu yang dijanjikan oleh pihak bank selalu tepat waktu. Selanjutnya setiap ada perjanjian, saya harus hadir tepat waktu dan petugas pun biasanya lebih dahulu hadir dan selalu siap melayani.⁸¹

(Hasil wawancara dengan Yunadi, nasabah)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa kehadiran dan ketetapan waktu karyawan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur sudah baik, hal ini bisa dilihat dari kehadiran karyawan sudah sesuai dengan waktu yang

⁷⁹Winda Aruminingsih, *Teller*, wawancara pada tanggal 21 Juli 2022.

⁸⁰Aryani, *Nasabah*, wawancara pada tanggal 25 Juli 2022

⁸¹Yunadi, *Nasabah*, wawancara pada tanggal 26 Juli 2022

sudah ditetapkan oleh pihak bank, sanksi tegas seperti teguran ataupun SP 1 yang diberikan perusahaan terhadap karyawan yang tidak hadir. karyawan yang sudah selesai mengerjakan tugasnya juga meninggalkan kantor sesuai dengan jam kantor kerja. Hal ini dilakukan guna memastikan kepatuhan dalam layanan bisnis terlaksana dengan baik.

4. Tanggung jawab

Wawancara dengan bapak Firmansyah menjelaskan :

Dalam melakukan pekerjaan, masing-masing karyawan memiliki tanggung jawab yang penuh dalam melaksanakan tugasnya, dan memberikan pelayanan yang terbaik terhadap nasabah. Dan apabila mengabaikan tugasnya, maka akan diberi peringatan atau sanksi terhadap mereka. Untuk itu, pimpinan menerapkan kepada semua bagian untuk bertanggung jawab atas tugas yang diberikan. Disamping itu, dilakukan monitoring terhadap efisiensi biaya operasional kantor sebagai bagian dari tanggung jawab pengelolaan SDM dalam rangka mendukung pencapaian target bisnis.⁸²

(Hasil wawancara dengan Firmansyah, *Branch Manager*)

Selanjutnya Stivano Nataski mengatakan bahwa :

Setiap bagian memastikan terlaksananya layanan nasabah yang optimal sesuai standar layanan *Branch Office*, sehingga tanggung jawab transaksi harian operasional sesuai dengan ketentuan dan

⁸²Firmansyah, *Branch Manager*, wawancara pada tanggal 14 Juli 2022.

SOP yang telah ditetapkan. Mempunyai tanggung jawab di setiap bidang masing-masing dan perusahaan juga memiliki tanggung jawab penuh jika ada kesalahan terhadap nasabah jika tidak bisa di atasi oleh yang bersangkutan.⁸³

(Hasil wawancara dengan Stivano Nataski selaku

Branch Operations Services Manager)

Selanjutnya Prima Adesya Putra mengatakan bahwa :

Tanggung jawab saya disini adalah Meningkatkan pertumbuhan *portofolio* pendanaan, pembiayaan, dan *fee based* pada segmen konsumen, juga bertanggung jawab memastikan tersedianya data dan membuat rencana kerja berdasarkan data calon nasabah dan potensi pasar dan lain sebagainya. Dari hal tersebut, saya memiliki tanggung jawab yang penuh dari pekerjaan yang dijalani, apabila tidak memiliki rasa tanggung jawab, maka pekerjaan saya dianggap tidak berfungsi dan akan diganti dengan orang profesional dibidangnya.⁸⁴

(Hasil wawancara dengan Prima Adesya Putra

selaku *Coustomer Services*)

Selanjutnya Mia Puspita Sari mengatakan:

Disini saya bertanggung jawab untuk memastikan pencapaian target bisnis Gadai Emas BSM yang telah ditetapkan meliputi: pembiayaan gadai dan *fee based income* gadai baik kuantitatif maupun kualitatif dan memastikan akurasi penaksiran barang jaminan dan lain sebagainya. Untuk itu,

⁸³Stivano Nataski, *Branch Operations Services Manager* wawancara pada tanggal 18 Juli 2022.

⁸⁴Prima Adesya Putra , *Coustomer Services*, wawancara pada tanggal 19 Juli 2022.

saya harus bertanggung jawab atas tugas tersebut dalam upaya meningkatkan hubungan bisnis antara Bank dengan nasabah dan upaya promosi lainnya sesuai dengan target yang ditetapkan. Dan jika ada kesalahan maka saya bertanggung jawab dalam menyelesaikan kesalahan tersebut dan jika tidak bisa saya selesaikan maka perusahaan yang akan menyelesaikan.⁸⁵

(Hasil wawancara dengan Mia Puspita Sari selaku *Pawning Sales Officer*)

Selanjutnya Winda Aruminingsih mengatakan:

Pekerjaan disini, saya bertanggung jawab atas transaksi tunai & non-tunai sesuai dengan ketentuan, bertanggung jawab pada pengelolaan saldo kas *Teller* sesuai *limit* yang ditentukan dan lain sebagainya. Maka, saya harus bertanggung jawab atas pekerjaan demikian disamping bertanggung jawab dalam pelayanan nasabah juga bertanggung jawab dalam hal kesalahan dalam melakukan transaksi keuangan. Selanjutnya, saya harus bertanggung jawab menyediakan laporan transaksi harian guna kelancaran dalam bekerja.⁸⁶

(Hasil wawancara dengan Winda Aruminingsih, *Teller*)

Selanjutnya Aryani, mengatakan bahwa :

Selaku nasabah bank, saya menilai bahwa karyawan di memiliki rasa tanggung jawab penuh atas pelayanannya. Maka dari itu, rasa tanggung jawab kinerja karyawan memang sudah cukup

⁸⁵Mia Puspita Sari *Pawning Sales Officer*, wawancara pada tanggal 20 Juli 2022

⁸⁶Winda Aruminingsih, *teller*. wawancara pada tanggal 21 Juli 2022.

kami rasakan, sehingga kerja profesionalnya dapat dipertanggung jawabkan di setiap bagian.⁸⁷

(Hasil wawancara dengan Aryani, nasabah)

Kemudian Yunadi, mengatakan bahwa :

Selaku nasabah ,Tanggung jawab dalam menyelesaikan tugasnya sudah cukup baik dan jika ada kesalahan karyawan ataupun perusahaan sangat sigap untuk menyelesaikan tugasnya.⁸⁸

(Hasil Wawancara Dengan Yunadi, Nasabah)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab karyawan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari karyawan memiliki tanggung jawab di masing-masing bidang yang dimiliki dalam melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur dari pihak bank, memberikan pelayanan yang terbaik terhadap nasabah, karyawan dapat mengatasi jika ada masalah terhadap nasabah dan juga perusahaan mempunyai tanggung jawab penuh jika ada masalah terhadap nasabah yang tidak dapat diatasi oleh karyawan.

5. Ketepatan waktu kerja

Berdasarkan wawancara dengan bapak Firmansyah menjelaskan :

⁸⁷Aryanim Nasabah, wawancara pada tanggal 25 Juli 2022.

⁸⁸Yunadi, wawancara pada tanggal 26 Juli 2022.

Dalam melaksanakan pekerjaan, setiap bagian harus bekerja tepat pada waktu sesuai jadwal yang telah ditentukan oleh pihak bank. Maka dari itu, setiap pekerjaan yang dijalani oleh karyawan hampir keseluruhan melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan waktu yang ditentukan, karena waktu disini sangat menentukan keberhasilan dalam meningkatkan ruang bisnis kedepannya. Apalagi dalam merencanakan dan memonitoring implementasi strategi penagihan dan penyelamatan pembiayaan bermasalah dalam rangka mengoptimalkan laba oprasional, biasanya mereka bekerja tepat waktu, dengan tujuan agar pencapaian target bisa maksimal.⁸⁹

(Hasil wawancara dengan Firmansyah, *Branch Manager*)

Selanjutnya Stivano Nataski mengatakan bahwa :

Dalam menyelesaikan tugas yang diberikan sesuai dengan target atau waktu yang telah ditetapkan oleh perusahaan agar bisa meningkatkan kinerja karyawan dan disiplin akan waktu kerja ”.⁹⁰

(Hasil wawancara dengan Stivano Nataski selaku *Branch Operations Services Manager*)

Selanjutnya Prima Adesya Putra mengatakan bahwa :

Ketepatan waktu dalam meningkatkan pertumbuhan *portofolio* pendanaan, pembiayaan, dan *fee based* pada segmen konsumen dan lain sebagainya, harus dilakukan sesuai prosedur, sebab hal ini adalah bagian yang sangat penting

⁸⁹Firmansyah, *Branch Manager*, wawancara pada tanggal 14 Juli 2022.

⁹⁰Stivano Nataski, *Branch Operations Services Manager* ,wawancara pada tanggal 18 Juli 2022.

dilakukan dalam membuat Nota Analisa Kelayakan *Developer* dan LKBB, dan apabila tidak dikerjakan dengan waktu yang telah ditentukan, maka nasabah akan lalai dalam kelengkapan administrasi. Untuk itu, waktu bekerja harus disesuaikan dengan target.⁹¹

(Hasil wawancara Prima Adesya Putra selaku *Coustomer services*)

Selanjutnya, Mia Puspita Sari mengatakan:

Dalam melaksanakan pekerjaan, harus bekerja secara benar sesuai dengan ketentuan waktu yang ditetapkan, serta di dalam pekerjaan harus teliti guna mengurangi tingkat kesalahan dalam bekerja. Bekerja tepat waktu adalah bagian utama dalam memastikan ketepatan waktu, target yang sudah di tetapkan dan akurasi pelaporan bisnis gadai emas (*intern dan ekstern*).⁹²

(Hasil wawancara Mia Puspita Sari, *Pawning Sales Officer*)

Selanjutnya Winda Aruminingsih mengatakan:

Sebelum melakukan transaksi saya mengecek uang yang layak dan tidak layak edar/uang palsu. Pekerjaan ini dilakukan setiap pagi sesuai waktu yang ditetapkan dan harus tepat waktu. Pengaturan pada pekerjaan ini, sudah sesuai SOP, sebab nasabah rata-rata hadir tepat waktu. Disamping itu juga bekerja tepat waktu sangatlah membantu saya

⁹¹Prima Adesya Putra, *Coustomer services*, wawancara pada tanggal 19 Juli 2022.

⁹²Mia Puspita Sari, *Pawning Sales Officer*, wawancara pada tanggal 20 Juli 2022

dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang ditetapkan oleh perusahaan.⁹³

(Hasil wawancara dengan Winda Aruminingsih, *Teller*)

Selanjutnya Aryani, mengatakan bahwa :

Saya selaku nasabah cara pelayanannya sesuai dengan jadwal waktu yang telah disepakati bersama, Maka, bekerja tepat waktu yang dilakukan pihak bank dapat memperlancar pembiayaan saya.⁹⁴

(Hasil wawancara dengan Aryani, nasabah)

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu kerja karyawan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur sudah baik, hal ini terlihat dari karyawan dalam bekerja sesuai dengan waktu yang ditentukan, sebab waktu disini sangat menentukan keberhasilan dalam meningkatkan ruang bisnis kedepannya, dan apabila tidak dikerjakan dengan waktu yang telah ditentukan, maka nasabah akan lalai dalam kelengkapan administrasi. Untuk itu, dibutuhkan kecerdasan dan kedisiplinan dalam bekerja, agar menghasilkan kualitas kerja sesuai dengan ketentuan yang ada.

6. Kerjasama

Selanjutnya Firmansyah mengatakan bahwa :

⁹³Winda Aruminingsih, *teller*. wawancara pada tanggal 21 Juli 2022.

⁹⁴Aryani Nasabah, wawancara pada tanggal 25 Juli 2022

Kerjasama tim dalam pekerjaan, cukup membantu dalam segala hal, baik dalam perencanaan, maupun dalam pengendalian implementasi standar operasional, layanan, dan aktivitas terkait pengelolaan SDM dalam rangka mendukung pencapaian target bisnis dan lain sebagainya. Oleh karena itu, kerjasama adalah bagian dari suatu pekerjaan dalam mencapai tujuan, baik dari pihak internal maupun eksternal.⁹⁵

(Hasil wawancara dengan Firmansyah, *Branch Manager*)

Selanjutnya Stivano Nataski mengatakan:

Kerjasama dalam tim sangat dibutuhkan untuk dapat mencapai target perusahaan, membangun kerjasama dengan nasabah dan berkomunikasi dengan baik dalam menyelesaikan pekerjaan yang ada.⁹⁶

(Hasil wawancara dengan Stivano Nataski, *Branch Operation Service Manager*)

Selanjutnya Prima Adesya Putra mengatakan bahwa :

Tim dalam bekerja yaitu tim operasional dan tim marketing dan dua tim ini harus berkolaborasi untuk mencapai target perusahaan guna membangun komunikasi yang baik terhadap nasabah dan mampu bekerja sama terhadap nasabah.⁹⁷

⁹⁵Firmansyah, *Branch Manager*, wawancara pada tanggal 14 Juli 2022.

⁹⁶Stivano Nataski, *Branch Operation Service Manager* wawancara pada tanggal 18 Juli 2022.

⁹⁷Prima Adesya Putra, *Customer Service*, wawancara pada tanggal 19 Juli 2022.

(Hasil wawancara dengan Prima Adesya Putra
Customer Service)

Selanjutnya Mia Puspita Sari mengatakan :

Dalam melaksanakan pekerjaan, saling berkaitan atau berhubungan satu sama lain, maka dibutuhkan suatu kerjasama yang baik dan terencana, sehingga dapat meningkatkan hubungan bisnis antara Bank dengan nasabah dan upaya promosi lainnya sesuai dengan target yang ditetapkan.⁹⁸

Hasil wawancara dengan Mia Puspita Sari ,
Pawning Sales Officer)

Selanjutnya Winda Aruminingsih mengatakan :

Pengaturan transaksi keuangan, baik atasan maupun bawahan, dibutuhkan kerjasama yang kuat, sehingga menghasilkan kinerja yang baik. Maka dari itu, kerjasama saya dengan atasan dan rekan-rekan lain saling berkaitan atau berkesinambungan dalam pekerjaan. Oleh sebab itu, saya merasa ringan dalam melakukan pekerjaan sebagai profesi.⁹⁹

(Hasil wawancara dengan Winda Aruminingsih,
Teller)

Selanjutnya Aryani mengatakan :

Kerjasama saya dengan pihak bank sudah berjalan cukup lama. Maka, saya merasa kerjasama yang dilakukan cukup menguntungkan. Baik dalam hal

⁹⁸Mia Puspita Sari, *Pawning Sales officer*, wawancara pada tanggal 20 Juli 2022

⁹⁹Winda Aruminingsih, *Teller*. wawancara pada tanggal 21 Juli 2022

administrasi maupun dalam transaksi pembiayaan keuangan dalam usaha saya.¹⁰⁰

(Hasil wawancara dengan Aryani, nasabah)

Kemudian Yunadi mengatakan :

Hasil kerjasama yang dilakukan terhadap saya dalam transaksi keuangan, pihak perbankan berusaha secara maksimal dalam memberikan suatu pelayanan, sehingga hasil berjalan dengan lancar.¹⁰¹

(Hasil wawancara dengan Yunadi, nasabah)

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa kerjasama karyawan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur sudah cukup baik, hal ini terlihat dari kerjasama dalam tim, baik dalam perencanaan, pengendalian implementasi standar operasional, layanan, dan aktivitas terkait pengelolaan sumber daya manusia. Kerjasama yang baik dan terencana, dapat meningkatkan hubungan bisnis antara Bank dengan nasabah, dalam upaya melakukan promosi produk untuk masa yang akan datang.

B. Pembahasan

Kinerja karyawan merupakan salah satu aspek penting yang wajib diperhatikan oleh organisasi ataupun perusahaan, karena kinerja karyawan menuntun organisasi untuk mencapai tujuan dalam sebuah perusahaan tersebut. Kinerja

¹⁰⁰Aryani, *Nasabah*, wawancara pada tanggal 25 Juli 2022.

¹⁰¹Yunadi, *Nasabah*, wawancara pada tanggal 26 Juli 2022.

karyawan merupakan prestasi kerja, perbandingan antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan dalam organisasi.¹⁰² Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu. Dengan maksud itulah kinerja karyawan patut diukur, apakah baik atau buruk¹⁰³

Menurut Dessler, ada beberapa indikasi dalam kinerja karyawan, yaitu: 1) Kualitas kerja; mengacu pada penyelesaian tugas secara baik dan benar, serta sesuai dengan Prosedur yang ditetapkan. Akurasi kerja, ketelitian dalam melakukan pekerjaan agar meminimalisir terjadinya kesalahan dalam pekerjaan; 2). Kuantitas kerja adalah volume produksi atau hasil kerja; 3). Kehadiran dan ketetapan waktu; bagaimana karyawan datang tepat waktu untuk bekerja dan pulang Bekerja sesuai jadwal yang telah ditetapkan, disiplin dalam menjalankan jam kerjanya; 4). Tanggung jawab; tanggung jawab penuh terhadap semua pekerjaan yang diidentifikasi untuk setiap bagian, dan memberikan pelayanan yang berkualitas; 5). Ketepatan

¹⁰²Ahmad Handoko, dkk. *Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pt. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4 Semarang)*. Diponegoro Journal of Management. Vol 4, No 4, Tahun 2015.

¹⁰³Dessler, Gary. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Kesepuluh Jilid 1*. (Klaten: PT Indeks. 2006). h. 327.

waktu kerja ; dalam menyelesaikan tugas yang diberikan 6). Kerjasama; bagaimana mengharuskan karyawan untuk bekerja sama untuk berkomunikasi dan menyelesaikan Pekerjaannya.¹⁰⁴

Kualitas kerja karyawan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur, sudah baik, hal ini terlihat dari karyawan dalam bekerja sudah sesuai dengan prosedur dari pihak bank, karyawan teliti dalam melakukan pekerjaan, disiplin, serta karyawan dalam bekerja dapat meminimalisir kesalahan. Selanjutnya dilihat dari kuantitas kerja; karyawan sudah cukup baik, hal ini terlihat dari volume pekerjaan sudah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki masing-masing karyawan. pencapaian target karyawan sudah sesuai dengan prosedur perusahaan tersebut, dan kecepatan kerja karyawan sudah seefektif mungkin. Jika dilihat dari kehadiran dan ketetapan waktu; sudah baik, hal ini bisa dilihat dari kehadiran karyawan sudah sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan oleh pihak bank, sanksi tegas seperti teguran ataupun SP 1 yang diberikan perusahaan terhadap karyawan yang tidak hadir. karyawan yang sudah selesai mengerjakan tugasnya juga meninggalkan kantor sesuai dengan jam kantor kerja. Hal ini dilakukan guna memastikan kepatuhan dalam layanan bisnis terlaksana dengan baik.

¹⁰⁴Dessler, Gary. *Manajemen sumber daya manusia*. Jilid 2, Edisi Ke-7., Alibahasa: BenyaminMollan, Jakarta: Prehallindo

Tanggung jawab karyawan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari karyawan memiliki tanggung jawab di masing-masing bidang yang dimiliki dalam melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur dari pihak bank, memberikan pelayanan yang terbaik terhadap nasabah, karyawan dapat mengatasi jika ada masalah terhadap nasabah dan juga perusahaan mempunyai tanggung jawab penuh jika ada masalah terhadap nasabah yang tidak dapat diatasi oleh karyawan. selanjutnya dilihat dari ketepatan waktu kerja; sudah baik, hal ini terlihat dari karyawan dalam bekerja sesuai dengan waktu yang ditentukan, sebab waktu disini sangat menentukan keberhasilan dalam meningkatkan ruang bisnis kedepannya, dan apabila tidak dikerjakan dengan waktu yang telah ditentukan, maka nasabah akan lalai dalam kelengkapan administrasi. Untuk itu, dibutuhkan kecerdasan dan kedisiplinan dalam bekerja, agar menghasilkan kualitas kerja sesuai dengan ketentuan yang ada. selanjutnya dilihat berdasarkan kerjasama ;sudah cukup baik, hal ini terlihat dari kerjasama dalam tim, baik dalam perencanaan, pengendalian implementasi standar oprasional, layanan, dan aktivitas terkait pengelolaan sumber daya manusia. Kerjasama yang baik dan terencana, dapat meningkatkan hubungan bisnis antara Bank dengan nasabah, dalam upaya melakukan promosi produk untuk masa yang akan datang.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.¹⁰⁵ Dessler menyatakan bahwa, kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu. Dengan maksud itulah kinerja karyawan patut diukur, apakah baik atau buruk¹⁰⁶. Menurut Dessler, untuk mengetahui baik buruknya kinerja seorang karyawan, maka perlu adanya penilaian kinerja. Penilaian kinerja adalah mengevaluasi kinerja karyawan saat ini atau di masa lalu terhadap standar prestasinya.¹⁰⁷ Maka penilaian kinerja adalah proses evaluasi terhadap karyawan dalam melakukan pekerjaan yang dikomparasikan dengan standar dalam perusahaan tersebut yang dilanjutkan dengan memberi informasi tersebut kepada karyawan. Namun, penilaian kinerja sering juga disebut dengan pemberian peringkat pada karyawan melalui peninjauan, evaluasi, dan penilaian hasil kerja. Penilaian kinerja karyawan ini juga mampu bermanfaat

¹⁰⁵Shar, A., & Novrianda, H. *Analisis Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Self Esteem Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Perusahaan Perkebunan Di Provinsi Bengkulu)*. *Managemant Insight: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 12 (2), 2017), h. 118.

¹⁰⁶Dessler, Gary. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Kesepuluh Jilid 1*. (Klaten: PT Indeks. 2006). h. 327.

¹⁰⁷Dessler, Gary. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Kesepuluh Jilid 1*. (Klaten: PT Indeks. 2006). h. 322.

bagi organisasi/ perusahaan dalam menentukan keputusan di masa mendatang.¹⁰⁸ Penilaian kinerja karyawan dikatakan bagus tidak hanya dilihat dari hasil yang dikerjakannya, namun juga dilihat dari bagaimana proses karyawan tersebut dalam menyelesaikan pekerjaannya.¹⁰⁹

Kinerja karyawan yang baik juga dijelaskan dalam Al- Qur'an dan hadist , dijelaskan dalam surat as-saff ayat 4;

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَانَهُمْ بُنْيَانٌ مَّرْصُومٌ

Artinya;

“sesungguhnya allah menyukai orang yang berperang dijalan-nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh.”

Surat as-saff ayat 4 yang menjelaskan tentang bagaimana allah memberikan petunjuk kepada kaumnya untuk berperang di jalannya dengan barisan yang teratur, dengan orang-orang yang (bekerja dalam) perusahaan tertentu. “ dalam barisan yang teratur” dapat dijelaskan bahwa ketika masuk didalam sebuah barisan (perusahaan) harus melakukan sesuatu sesuai dengan prosedur untuk mencapai tujuan, standar kinerja perusahaan ke arah yang lebih baik, sehingga perusahaan tersebut menjadi kuat.

Sedangkan Pengertian Kinerja Karyawan dalam Al-

¹⁰⁸Anwar Prabu Mangkunegara. *Perencanaan dan Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: PT Refika Aditama, 2006), h. 179

¹⁰⁹Ardana, K dkk. *Perilaku Keorganisasian*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), h. 15.

Qur'an Surat An-Nahl Ayat 97;

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً طَيِّبَةً
وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ

Artinya;

“Barangsiapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka sesungguhnya akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan sesungguhnya akan Kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan.”

Maksud dari surat Al-Qur'an An-Nahl Ayat 97 menjelaskan tentang dunia kerja. Karyawan harus bekerja dengan baik, sopan, sabar dan ikhlas, agar mendapatkan balasan sesuai dengan apa yang mereka lakukan.

Dalam sebuah hadist HR. Thabrani juga menjelaskan tentang pengertian kinerja karyawan, sebagai berikut;¹¹⁰

إِنَّ اللَّهَ عَزَّ وَجَلَّ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَقِنَهُ

Artinya;

“sesungguhnya Allah mencintai orang yang jika melakukan suatu pekerjaan, silakukan secara itqan (tepat, terarah, dan tuntas) (HR. Thabrani).

Dari hadist di atas menjelaskan tentang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya harus tepat, terarah, dan

¹¹⁰Abul Qasim Sulaiman bin Ahmad al-lakhmiy ath-thabrani, mu'jam al-ausath (kairo: dar-al haramain. 1415 H), Juz I. H. 897

tuntas . manajer juga mempunyai peran penting dalam menilai dan menyeleksi karyawan sesuai dengan kemampuannya masing-masing.

Dasar hukum penilaian kelayakan kerja karyawan, dalam Al-Qur'an surat Al-Qasas ayat 26 , yaitu :

قَالَتْ إِحْدُهُمَا يَا بَتِ اسْتَأْجِرِيَنَّ خَيْرٌ مِّنْ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيَّ الْأَمِينُ

Artinya;

"Salah seorang dari kedua wanita itu berkata: Ya bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya."

Manajer harus selektif dalam memilih dan memberi nilai terhadap karyawan, karyawan yang memahami bidangnya masing-masing, pengetahuan yang luas, mempunyai rasa tanggung jawab dan dapat dipercaya.

BAB V

PENUTUP

B. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa analisis kinerja karyawan pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas kerja karyawan sudah baik, hal ini terlihat dari karyawan dalam bekerja sudah sesuai dengan prosedur dari pihak bank, karyawan teliti dalam melakukan pekerjaan, disiplin, serta karyawan dalam bekerja dapat meminimalisir kesalahan.
2. Kuantitas kerja karyawan sudah cukup baik, hal ini terlihat dari volume pekerjaan sudah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki masing-masing karyawan. pencapaian target karyawan sudah sesuai dengan prosedur perusahaan tersebut, dan kecepatan kerja karyawan sudah seefektif mungkin.
3. Kehadiran dan ketetapan waktu karyawan sudah baik, hal ini bisa dilihat dari kehadiran karyawan sudah sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan oleh pihak bank, sanksi tegas seperti teguran ataupun SP 1 yang diberikan perusahaan terhadap karyawan yang tidak hadir. karyawan yang sudah selesai mengerjakan tugasnya juga meninggalkan kantor sesuai dengan jam kantor kerja. Hal

ini dilakukan guna memastikan kepatuhan dalam layanan bisnis terlaksana dengan baik.

4. Tanggung jawab karyawan sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari karyawan memiliki tanggung jawab di masing-masing bidang yang dimiliki dalam melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur dari pihak bank, memberikan pelayanan yang terbaik terhadap nasabah, karyawan dapat mengatasi jika ada masalah terhadap nasabah dan juga perusahaan mempunyai tanggung jawab penuh jika ada masalah terhadap nasabah yang tidak dapat diatasi oleh karyawan.
5. Ketepatan waktu kerja karyawan sudah baik, hal ini terlihat dari karyawan dalam bekerja sesuai dengan waktu yang ditentukan, sebab waktu disini sangat menentukan keberhasilan dalam meningkatkan ruang bisnis kedepannya, dan apabila tidak dikerjakan dengan waktu yang telah ditentukan, maka nasabah akan lalai dalam kelengkapan administrasi. Untuk itu, dibutuhkan kecerdasan dan kedisiplinan dalam bekerja, agar menghasilkan kualitas kerja sesuai dengan ketentuan yang ada.
6. Kerjasama karyawan sudah cukup baik, hal ini terlihat dari kerjasama dalam tim, baik dalam perencanaan, pengendalian implementasi standar operasional, layanan, dan aktivitas terkait pengelolaan sumber daya manusia.

Kerjasama yang baik dan terencana, dapat meningkatkan hubungan bisnis antara Bank dengan nasabah, dalam upaya melakukan promosi produk untuk masa yang akan datang.

C. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas kerja karyawan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur, diharapkan dilakukan pelatihan menyeluruh agar tidak terjadi kesalahan terus menerus dalam hal teknis kerja.
2. Kuantitas kerja, disarankan agar volume kerjanya ditambah, sehingga hasil kerja bisa maksimal dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.
3. Kehadiran dan ketetapan waktu yang telah dijanjikan oleh pihak bank, kedepannya agar lebih dipercepat lagi dalam menentukan pembiayaan bagi nasabah.
4. Tanggung jawab pekerjaan yang diberikan oleh pihak bank, kedepannya agar masing-masing bagian diberikan pembelajaran tentang bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas terhadap nasabah.
5. Ketepatan waktu kerja karyawan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur, sebaiknya agar pihak bank memiliki tenaga lebih dari satu, agar lebih optimal dalam pelayanan.

6. Kerjasama untuk pihak PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur harus membangun kerjasama dengan pihak *marketplace* yang lain. Dan bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya.

UIN FAS



BENGKULU 2023

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman Fathoni. *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineke Cipta, 2015.
- Abdul Jawwad, Muhammad, Menjadi Menejer Sukses, Gema Insani, Jakarta, 2004.
- Abu Qosim Sulaiman bin Ahmad Tabrani, *Al Mu'jam Al Ausath-Tabrani, Juz I*, Kairo: Dar Al Haromaini, 1415 H
- Ahmad Handoko, dkk. *Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pt. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4 Semarang)*. *Diponegoro Journal of Management*. Vol 4, No 4, Tahun 2015.
- Anwar Prabu Mangkunegara. *Perencanaan dan Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Refika Aditama, 2006.
- Ardana, K dkk. *Perilaku Keorganisasian*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014.
- Arep, Ishak dan Hendri Tanjung. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Universitas Trisakti. 2014.
- Arwildayanto. *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Perguruan Tinggi*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006).
- Ayumikun Widowu. *Effectiveness of Performance Appraisal System and its Effect on Employee Motivation*. *Journal international*, 2018.

Bangun, Wilson. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Erlangga, 2012.

Daryanto dan Bintaro. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: IKAPI DIY, 2017.

Dessler, Gary. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Kesepuluh Jilid 1*. Klaten: PT Indeks, 2006.

Dessler, Gary. *Manajemen sumber daya manusia. Jilid 2, Edisi Ke-7*. Alibahasa: Benyamin Mollan, Jakarta: Prehallindo

Husein Umar. *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009.

Hadari Nawawi. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: UGM Press, 2014.

Hendro, Arifin, dkk, *Pengaruh Persepsi Kualitas Produk, Citra Merek Dan Promosi Terhadap Minat Beli Konsumen Ban Achilles Di Jakarta Selatan*. Jurnal Mix Universitas Airlangga Surabaya, 2015, Vol. 5 No. 1, 124 – 143.

J. Winardi. *Motivasi Dan Pemasalahan Dalam Manajemen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2001.

Kartini Kartono. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Bandung: CV Mundur Maju, 1996.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), 2008.

Kasmir, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori & Praktek)*, Raja Wali, Jakarta, 2016.

Lexi J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012.

Luthfiana, “*Kontribusi manajemen waktu terhadap produktivitas kerja wartawan*”. Skripsi Psikologi. Universitas Gunadarma. Jawa Barat, 2010).

Mangkunegara, Anwar Prabu. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama, 2005.

Martoyo. S. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE, 2015.

Malayu S.P Hasibuan. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.

Manullang M. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung, 2005.

Moeheriono. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2009.

Muhammad Ridwan Akbar. *Analisis System Penilaian Kinerja Karyawan DAPENBI (Dana Pensiun Bank Indonesia)*. Skripsi Universitas Indonesia, 2016.

Payaman J. Simanjuntak. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2015.

Rifqi Maulana. *Penilaian Kinerja Karyawan Di Ifun Jaya Textile Dengan Metode Fuzzy Simple Additive Weighted*. Jurnal Ilmiah ICTech Vol.10, No.1 Januari 2012.

Sedarmayanti. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju, 2016.

Shar, A., & Novrianda, H. *Analisis Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Self Esteem Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Perusahaan Perkebunan Di Provinsi Bengkulu)*. *Managament Insight: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 12 (2), 118, 2017.

Sjafri, Mangkuprawira. *Manajemen sumber Daya Manusia Strategik*. Jakarta: PT. Gramedia Utama, 2007.

Soekidjo Notoadmodjo. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta, 2009.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2013.

Surya Dharma. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Pustaka Pelajar, 2005.

Veithzal Rivai. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008.

Wahyu Lestari. *Analisis Penilaian Kinerja Pegawai Pada Balai Teknik Penyehatan Lingkungan Permukiman Surabaya*. *Jurnal Pekbis* Vol. 9, No.1, 2017.

www.bankbsi.co.id, diakses pada tanggal 23 Juni 2022.

<https://tafsirweb.com/1561-surat-an-nisa-ayat-29.html>



BENGKULU 2023

UIN FAS

L

A

M

P

I

R

A

N



BENGKULU 2023



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax (0736) 51171

FORM 1 PENGAJUAN JUDUL TUGAS AKHIR SKRIPSI

I. Identitas Mahasiswa

Nama : Diana Tussholeha
N I M : 1811140220
Prodi : Perbankan Syariah
Semester : Tujuh (7)

II. Judul Yang Diajukan (Disertai Latar Belakang Masalah dan Rumusan Masalah):

1. **Judul 1***: Analisis Pelaksanaan Penilaian Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu

Latar Belakang Masalah** (Lampirkan)

Rumusan Masalah*** (Lampirkan)

2. **Judul 2*** :

Latar Belakang Masalah** (Lampirkan)

Rumusan Masalah*** (Lampirkan)

3. **Judul 3*** :

Latar Belakang Masalah** (Lampirkan)

Rumusan Masalah*** (Lampirkan)

III. Proses Konsultasi

1. Validasi Judul oleh Pengelola Perpustakaan Fakultas

Catatan

Pengelola Perpustakaan

Ayu Fungih

2. Konsultasi dan Persetujuan dengan Kaprodi

Catatan

Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

A. S.

Aan Shar, M.M.

NIP: 198908062019031008

IV. Judul Yang Disahkan

Penunjukkan Dosen Penyeminar:

Bengkulu, 27 Januari 2022

Mengesahkan
Kajur Ekis/Manajemen

Yanti

Yanti Sumarni, M.M.

NIP: 1979 0416 20070120 20

Mahasiswa

Diana
Diana Tussholeha
1811140220



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uiniasbengkulu.ac.id

DAFTAR HADIR SEMINAR PROPOSAL MAHASISWA

Hari/Tanggal : Kamis, 21 April 2022
Nama Mahasiswa : Diana Tussholeha
NIM : 1811140220
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Judul Proposal	Tanda Tangan Mahasiswa	Penyeminar
Analisis Pelaksanaan Penilaian Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu	 Diana Tussholeha	 Aan Shar, M.M.

Mengetahui,
a.n. Dekan
Wakil Dekan I,

Dr. Nurul Hak, M.A.
NIP 196606161995031003

Catatan:
Mohon Berkas ini dikembalikan kepada Pengelola
Fotokopi dan Cap 1 (Satu) Rangkap

CATATAN PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Diana Tussholeha

NIM : 1811140220

Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

No	Permasalahan	Saran Penyeminar
	<ul style="list-style-type: none">→ Fenomena Penelitian di pergelut→ Teori utama Di bab II→ Teknik Penelitian Informan→ Tata cara Penulisan Perbaiki lagi. Sebaiknya dgn Panduan Penulisan Skripsi	

Bengkulu, 21 April 2022
Penyeminar


Aan Shar, M.M.
NIP 198908062019031008

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal Skripsi berjudul "Analisis Pelaksanaan Penilaian Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu" yang disusun oleh :

Nama : Diana Tussholeha
NIM : 1811140220
Prodi : Perbankan Syariah

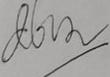
Telah diseminarkan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Agama Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 21 April 2022 M/ 1443 H

Dan telah diperbaiki sesuai saran-saran tim penyeminan. Oleh karenanya sudah dapat diusulkan kepada jurusan untuk ditunjuk Tim pembimbing Skripsi.

Bengkulu, ~~11~~ April 2022 M
Rabiul Awal 1443 H

Mengetahui
Koordinator Prodi PBS


Debby Arisandi, MBA
NIP. 198609192019032012

Penyeminan


Aar Shar, M.M.
NIP.198908062019031008



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

SURAT PENUNJUKAN

Nomor: 0658/Un.23/ F.IV/PP.00.9/06/2022

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen :

1. N A M A : Dr. Nurul Hak, M. A.
NIP : 196606161995031002
Tugas : Pembimbing I
2. N A M A : Aan Shar, M. M.
NIP : 198908062019031008
Tugas : Pembimbing II

Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan draft skripsi, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian munaqasyah bagi mahasiswa yang namanya tertera di bawah ini :

- N A M A : Diana Tusholeha
NIM : 1811140220
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : Analisis Pelaksanaan Penilaian Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu
Keterangan : Skripsi

Demikian surat penunjukkan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkulu
Pada Tanggal : 9 Juni 2022
Dekan,

Suparti



Tembusan :

1. Wakil Rektor I
2. Dosen yang bersangkutan;
3. Mahasiswa yang bersangkutan;
4. Arsip.

PEDOMAN WAWANCARA

“ANALISIS KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA KCP BENGKULU, ARGAMAKMUR”

Nama : Diana Tusholeha
NIM : 1811140220
Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

DAFTAR PERTANYAAN UNTUK PT. BANK SYARIAH INDONESIA KCP BENGKULU, ARGAMAKMUR

A. Kualitas kerja

1. Apakah menurut bapak/ibu capaian kualitas kerja setiap karyawan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur sudah terlaksana sesuai prosedur yang telah ditetapkan ?
2. Apakah ketelitian kinerja karyawan sudah cukup memadai, sehingga kesalahan dapat teratasi ?

B. Kuantitas kerja

1. Apakah volume pekerjaan di sesuai kemampuan yang dimiliki ?
2. Bagaimana menurut bapak/ibu mencapai kuantitas kerja karyawan sesuai dengan target yang ditentukan oleh perusahaan?

C. Kehadiran dan ketetapan waktu

1. Apakah karyawan selalu hadir di kantor sesuai dengan waktu yang ditentukan oleh perusahaan?
2. Apakah perusahaan akan memberi sanksi apabila karyawan tidak hadir?
3. Apakah karyawan selalu meninggalkan kantor setelah jam kerja selesai?

D. Tanggung jawab

1. Apakah karyawan memiliki tanggung jawab masing-masing di setiap bidang ?
2. Apakah karyawan memiliki tanggung jawab dalam menyelesaikan tugasnya apabila ada masalah pada nasabah ?
3. Apakah perusahaan di memiliki tanggung jawab penuh apabila ada permasalahan pada nasabah ?

E. Ketepatan waktu kerja

1. Apakah karyawan perusahaan menyelesaikan tugasnya tepat waktu?
2. Apakah perusahaan memiliki ketetapan waktu dalam bekerja ?

F. Kerjasama

1. Apakah karyawan perusahaan di PT.Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu memiliki tim dalam bekerjasama ?
2. Apakah karyawan selalu membangun kerjasama dengan nasabah ?

Bengkulu, Juli 2022

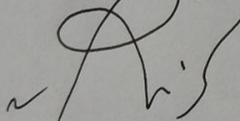
Penulis,



Diana Tussholeha
NIM. 1811140220

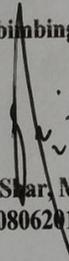
Mengetahui,

Pembimbing I



Dr. Nurul Hak, M.A
NIP.196606161995031002

Pembimbing II



Aan Shar, M.M
NIP.198908062019031008



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171
Website: www.uinfbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Analisis Pelaksanaan Penilaian Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur" yang disusun oleh:

Nama : Diana Tussholeha
NIM : 1811140220
Prodi : Perbankan Syariah

Telah diperbaiki sesuai saran dan arahan pembimbing. Selanjutnya dinyatakan memenuhi syarat ilmiah untuk diajukan surat izin penelitian.

Bengkulu, Juli 2022 M
Syawal 1443 H

Pembimbing I

Dr. Nurul Hak, M.A
NIP.196606161995031002

Pembimbing II

Aan Shar, M.M
NIP.198908062019031008

Mengetahui,
Ka. Prodi Perbankan Syariah

Debby Arisandi, MBA
NIP. 198609192019032012



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

13 Juli 2022

Nomor : 0835/Un.23/F.IV.1/PP.00.9/7/2022
Lampiran : Satu Berkas Proposal Skripsi
Perihal : Mohon Izin Penelitian

Yth. Pimpinan Bank Syariah Indonesia (BSI)
Kantor Cabang Pembantu Argamakmur
di-
Bengkulu Utara

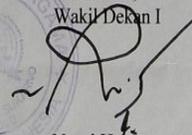
Dengan Hormat,

Sehubungan akan dilaksanakannya penelitian Skripsi Mahasiswa Program Studi Strata Satu (S.1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Tahun Akademik 2021/2022, dengan ini kami mohon kiranya berkenan memberikan izin penelitian kepada saudara :

Nama : Diana Tussholeha
NIM : 1811140220
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Perbankan syariah
Semester : Delapan (VIII)
Waktu Penelitian : Tanggal 13 Juli s.d 13 Agustus 2022
Judul Skripsi : Analisis Pelaksanaan Penilaian Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur
Tempat Penelitian : Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Argamakmur

Demikian permohonan izin ini kami sampaikan, atas perkenan dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Mengetahui
An. Dekan,
Wakil Dekan I


Nurul Hak

SURAT KETERANGAN

No. 02/103-3/8290

Perihal : Penelitian Mahasiswa an. Diana Tussholeha

Semoga Bapak/Ibu beserta rekan-rekan senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan selalu dalam lindungan Allah SWT, Aamiin YRA.

Sehubungan dengan telah diadakan penelitian mahasiswa di BSI KCP Bengkulu Argamakmur dengan judul tugas akhir/skripsi: "**Analisis Pelaksanaan Penilaian Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur**", dari tanggal 13 Juli s/d 13 Agustus 2022 dengan ini BSI KCP Bengkulu Argamakmur memberikan surat keterangan telah selesai penelitian dengan data dibawah:

Nama Mahasiswa : Diana Tussholeha
NIM : 1811140220
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam / Perbankan syariah

Demikian kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

KCP Bengkulu Argamakmur

Pengusul,



Yeni Ratnasari

Back Office

Mengetahui,



Stivano Nataski

BOSM

BSI BANK SYARIAH
INDONESIA
KCP Bengkulu Argamakmur



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website www.uinfasbengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIARISME

Nomor: 154/SKLP-FEBI/02/12/2022

Ketua Tim Uji Plagiarisme Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu menerangkan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : DIANA TUSSHOLEHA
NIM : 1811140220
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenis Tugas Akhir : Skripsi
Judul Tugas Akhir : ANALISIS KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA KCP BENGKULU, ARGAMAKMUR

Dinyatakan lulus uji cek plagiasi menggunakan turnitin dengan hasil 26%. Surat keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti ujian tugas akhir.

Demikian surat keterangan ini disampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Bengkulu, 8 Desember 2022
Ketua TIM/ Wakil Dekan 1

Dr. Nurul Hak, MA
NIP. 196606161995031002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Diana Tussholeha
Program Studi : Perbankan Syariah
NIM : 1811140220
Pembimbing I : Dr. Nurul Hak, M. A.
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Karyawan Pada PT. Bank
Syariah Indonesia Cabang Bengkulu, Argamakmur

No	Hari/Tgl	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1	08 Juli 2022	ACC Pedoman wawancara	Lanjut penelitian	<i>R</i>
2	04 November 2022	BAB I	Rapikan Cara Penulisan Miringkan hurup bahasa asing	<i>R</i>
3		BAB II	Masukan Beberapa Sumber	<i>R</i>
4		BAB III	Miringkan hurup bahasa asing	<i>R</i>

5		BAB IV	Masukan Penjelasan Al- Qur'an dan Hadist Tentang kinerja karyawan	R
6	9 November 2022	BAB V	Perbaiki Penulisan	R
7	10 November 2022		ACC	R

Bengkulu, 10 November 2022

Pembimbing I

Dr. Nurul Hak, M. A.
NIP. 196606161995031002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Diana Tussholeha
Program Studi : Perbankan Syariah
NIM : 1811140220
Pembimbing II : Aan Shar, M. M.
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Karyawan Pada PT. Bank
Syariah Indonesia Cabang Bengkulu, Argamakmur

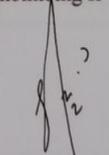
No	Hari/Tgl	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1	23 Juni 2022	Pedoman wawancara	Ikuti sesuai dengan indikator kinerja karyawan	
2	28 Juni 2022	Pedoman wawancara	Ikuti sesuai dengan indikator kinerja karyawan Kurangi sedikit pertanyaan di pedoman wawancara	
3	30 Juni 2022	Pedoman wawancara	Meminimalisir pertanyaan di pedoman wawancara	

4	08 Juli 2022	ACC	Lanjut Penelitian	
5	Selasa , 09 - 08-2022	BAB 1-5	<ul style="list-style-type: none"> -Mengubah judul hapus “ pelaksanaan penilaian” -Mengubah spasi menjadi spasi 1,5 -Miringkan huruf Bahasa asing -Rumusan masalah di perbaiki sesuai dengan teori indikator kinerja karyawan -Kesimpulan sesuaikan dengan teori indikator kinerja karyawan -Perbaiki daftar Pustaka 	
6		BAB 4	Perbakan hasil dan pembahasan lebih spesipik	

7		BAB 5	Perbaikan kesimpulan	
8		BAB 5	Masukan kesimpulan setelah hasil dari wawancara informan	
9			ACC Lanjut ke Pembimbing 1	

Bengkulu, 03 November 2022

Pembimbing II



Aan Shar, M. M.

NIP. 198908062019031008

DOKUMENTASI



**Wawancara Penelitian bersama Bapak Firmansyah,
(Branch Manager PT. Bank Syariah Indonesia
KCP Bengkulu, Argamakmur)**



**Wawancara Penelitian bersama Bapak Stivano Nataski
(Branch Operation Service Manager PT. Bank Syariah
Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur)**



**Wawancara Penelitian bersama Bapak Prima Adesya Putra
(Customer Service PT. Bank Syariah Indonesia KCP
Bengkulu, Argamakmur)**



**Wawancara Penelitian bersama Ibu Winda Aruminingsih
(Teller PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu,
Argamakmur)**



**Wawancara Penelitian bersama Ibu Mia Puspita Sari
(Pawning Sales Officer PT. Bank Syariah Indonesia KCP
Bengkulu, Argamakmur)**



**Wawancara Penelitian bersama ibu Aryani
(Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu,
Argamakmur)**



**Wawancara Penelitian bersama bapak Yunadi
(Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu,
Argamakmur)**



BENGKULU 2023

BIODATA PENULIS

Diana Tussholeha adalah nama penulis skripsi ini. Penulis sering di panggil oleh Teman-Teman dengan panggilan Din, Tus , dan Na , dan untuk panggilan Kecil orang Tua "Odang" Penulis lahir dari pasangan Ayah Ahyansyah sosok ayah yang luar biasa penyayang, sabar, bekerja keras tanpa mengeluh sedikit pun dan Ibu Fadillah Tulkarni, A.Ma sosok ibu yang menjadi pendengar, penengah ,dan penyelamat dalam keadaan apapun. Penulis merupakan anak pertama dari 3 bersaudara. Penulis dilahirkan di Desa Talang Jarang pada 09 Desember 1999. Penulis beralamat di Desa Talang Jarang , Kecamatan Air Napal, Kabupaten Bengkulu Utara, Provinsi Bengkulu. Penulis dapat dihubungi melalui email tussholehedianata@gmail.com. Pada tahun 2005 penulis memulai pendidikan Taman Kanak-kanak (2005-2006), SD Negeri 01 Air Napal (2006-2012), MTS T.I Kerkap (2012-2015), SMA Negeri 1 Lais (2015-2018). Setelah selesai menempuh pendidikan menengah atas, penulis melanjutkan Pendidikan Strata (S1) Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu mulai pada tahun 2018. Dengan ketekunan, motivasi tinggi untuk terus belajar, berusaha dan berdo'a untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1), penulis berhasil menyelesaikan program studi yang ditekuni pada tahun 2023 dengan judul skripsi "Analisis Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur". Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan dan menambah khazanah ilmu pengetahuan serta bermanfaat dan berguna bagi sesama.



Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu