

**IMPLEMENTASI *EMPLOYEE EMPOWERMENT*
DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN
DI PT BANK MUAMALAT KC BENGKULU**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E)

OLEH:

NOVITA TARI
NIM. 1811140222

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO
BENGKULU, 2023 M/ 1444 H**

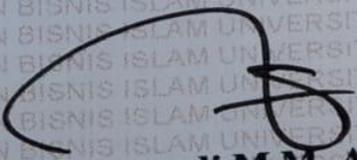
HALAMAN PERSETUJUAN

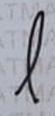
Skripsi yang ditulis oleh Novita Tari, NIM. 1811140222, Perbankan Syariah dengan judul “Implementasi *Employee Empowerment* Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT Bank Muamalat KC Bengkulu”, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing, oleh karena itu, Laporan Skripsi Mahasiswa ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu

Bengkulu, Desember 2022 M
Jumadil Awal 1444 H

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Supardi M.M. Ag
NIP.196504101993031007


Andi Harpepen, M. Kom
NIDN.2014128401



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

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul *"Implementasi Employee Empowerment dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT Bank Muamalat KC Bengkulu"*, oleh Novita Tari, NIM. 1811140222, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 25 Januari 2023

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

Bengkulu, 2023 M
Jumadil Akhirah 1444 H

Tim Sidang *Munaqasyah*

Ketua

Sekretaris

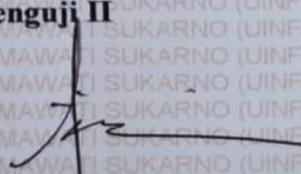

H. Romi Adetio Setiawan, MA., Ph. D
NIP. 198312172014031001

Penguji I


H. Romi Adetio Setiawan, MA., Ph. D
NIP. 198312172014031001

Andi Harpepen, M.Kom
NIDN. 2014128401

Penguji II


Faisal Muttaqin, S. E., M.SM
NIP. 198701282019031007

Mengetahui,
Dekan,


Dr. H. Subandi, M.Ag
NIP. 19650210199303007

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi dengan judul "**Implementasi *Employee Empowerment* Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT Bank Muamalat KC Bengkulu**" adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri 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 dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pemecatan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Desember 2022 M
Jumadil Awal 1444 H

Mahasiswa yang menyatakan



Novita Tari
NIM. 1811140222

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi dengan judul “**Implementasi *Employee Empowerment* Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT Bank Muamalat KC Bengkulu**” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri 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 dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pemecatan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Desember 2022

Jumadil Awal 1444 H

Mahasiswa yang menyatakan

Novita Tari

NIM. 1811140222

ABSTRAK

IMPLEMENTASI *EMPLOYEE EMPOWERMENT* DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI PT BANK MUAMALAT KC BENGKULU

Oleh Novita Tari, NIM 1811140222

Tujuan penelitian ini adalah untuk bertujuan untuk 1) untuk mengetahui *employee empowerment* di PT Bank Muamalat KC Bengkulu 2) untuk mengetahui implementasi *employee empowerment* dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT Bank Muamalat KC Bengkulu. Peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data primer berupa wawancara kepada lima informan yang merupakan karyawan dan nasabah PT Bank Muamalat KC Bengkulu. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dari hasil penelitian dan pembahasan ditemukan bahwa 1) pemberdayaan yang dilakukan oleh PT Bank Muamalat KC Bengkulu sudah terlaksana namun belum maksimal dari aspek belum maksimalnya pimpinan dalam memberikan kesempatan karyawan untuk ikut andil dalam mengidentifikasi masalah. Kemudian, aspek kuantitas kerja dan ketelitian kinerja karyawan 2) PT Bank Muamalat KC Bengkulu sudah mengimplementasikan pemberdayaan karyawan melalui pengadaan beberapa kegiatan pelatihan yang ditujukan untuk karyawan.

Kata Kunci : *Implementasi, Employee Empowerment, Kinerja, Karyawan*

BENGKULU

ABSTRACT

EMPLOYEE EMPOWERMENT IMPLEMENTATION IN IMPROVING EMPLOYEE PERFORMANCE IN PT BANK MUAMALAT KC BENGKULU

By Novita Tari, NIM 1811140222

The purpose of this study is to aim to 1) to find out employee empowerment at PT Bank Muamalat KC Bengkulu 2) to find out the implementation of employee empowerment in improving employee performance at PT Bank Muamalat KC Bengkulu . The researcher uses a qualitative descriptive method with primary data collection techniques in the form of interviews with five informants who are employees and customers of PT Bank Muamalat KC Bengkulu. The data analysis technique used is data reduction, data presentation, and drawing conclusions. From the results of the research and discussion it was found that 1) the empowerment carried out by PT Bank Muamalat KC Bengkulu has been carried out but it has not been maximized from the aspect of the leadership not being optimal in providing opportunities for employees to take part in identifying problems. Then, aspects of the quantity of work and the accuracy of employee performance 2) PT Bank Muamalat KC Bengkulu has implemented employee empowerment through the provision of several training activities aimed at employees.

*Keywords : Implementation, Employee Empowerment,
Employee performance*

MOTTO

*”Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum,
sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri”*

(Q.S Ar - Rad: 11)

” Jadilah dirimu sendiri dan banggaah dengan apa yg kamu miliki”

(Novita Tari)



PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur Alhamdulillah dan terima kasih kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Laporan Skripsi ini di persembahkan untuk:

1. Allah SWT dengan kemurahan dan ridho-Nya, skripsi ini dapat ditulis dengan baik dan lancar hingga selesai.
2. Nabi saya, Nabi Muhammad SAW sebagai panutan umat muslim yang penuh dengan kemuliaan dan ketaatan kepada Allah SWT memberiku motivasi tentang kehidupan dan mengajari saya hidup melalui sunnah-sunnahnya.
3. Kedua orang tua saya tercinta yaitu Ibu Nurmiwati dan Ayah Aman yang senantiasa mendoakan, mendukung, dan memberikan kasih sayang. Saya ingin melakukan yang terbaik untuk setiap kepercayaan yang diberikan. Saya akan tumbuh, untuk menjadi yang terbaik yang saya bisa. Pencapaian ini adalah persembahan istimewa saya untuk ayah dan ibu.
4. Dr. H. Supardi, M.A (selaku Pembimbing I), saya ucapkan terima kasih yang selalu meluangkan waktu dan memberi arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Andi Harpepen, M.Kom (selaku pembimbing II), saya ucapkan terima kasih yang telah memberikan arahan dan masukan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Teman hidup saya “Oskarito” terima kasih sudah berjuang dan membantu baik doa dan usaha dalam menyelesaikan skripsi

ini. Terkadang rasa malas yang timbul dapat dengan mudahnya dia suport baik dengan perkataan atau pun dengan aksi.

7. Keluarga Besar saya yang juga menjadi penyemangat dan memotivasi saya agar bisa menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
8. Untuk sahabat saya Wahyu Agus Viantika, S.E. Terima kasih selalu ada dalam suka dan duka, menjadi pendengar yang baik untuk keluh dan kesah, dan membantu selama penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan. Saya bersyukur mengenalmu dan menjadi sahabatmu.
9. Untuk sahabat saya Septi Dwi Anggraini, S.E, Diana Tussholeha, dan Selvi Persella. Terima kasih telah menyediakan pundak untuk menangis dan memberi bantuan saat aku membutuhkannya. Terima kasih sudah menjadi sahabatku. Sahabat dengan hati emas, saya sangat bersyukur bisa mengenal dan menjadi sahabat kalian.
10. Skripsi ini saya persembahkan kepada Almamater saya Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
11. Civitas Akademik Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi *Employee Empowerment* dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT Bank Muamalat KC Bengkulu” shalawat dan salam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. KH. Zulkarnain Dali, M. Pd, selaku Rektor UINFAS Bengkulu yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu tercinta ini.
2. Dr. H. Supardi, M. Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu sekaligus sebagai dosen Pembimbing I yang telah memberikan bantuan, arahan, dan motivasi selama bimbingan skripsi.
3. Romi Adetio Setiawan, M.A selaku Wakil Dekan I, Desi Isnaini, M.A selaku Wakil Dekan II dan Dr. Nurul Hak, M.A selaku Wakil Dekan III yang telah memberikan arahan dengan penuh kesabaran dan keikhlasan.

4. Yenti Sumarni, M.M selaku Ketua Jurusan dan Aan Shar, M.M selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan saran saat pengajuan judul skripsi.
5. Yunida Een Fryanti, M.SI selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberi saran dan motivasi demi kesuksesan penulis.
6. Andi Harpepen, M.Kom selaku Pembimbing II yang telah memberikan bantuan, arahan, dan motivasi selama bimbingan skripsi.
7. Kedua orang tua yang telah mencurahkan cinta dan kasih sayang serta mendoakan kesuksesan penulis.
8. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
9. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
10. Sahabat, teman-teman, dan semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

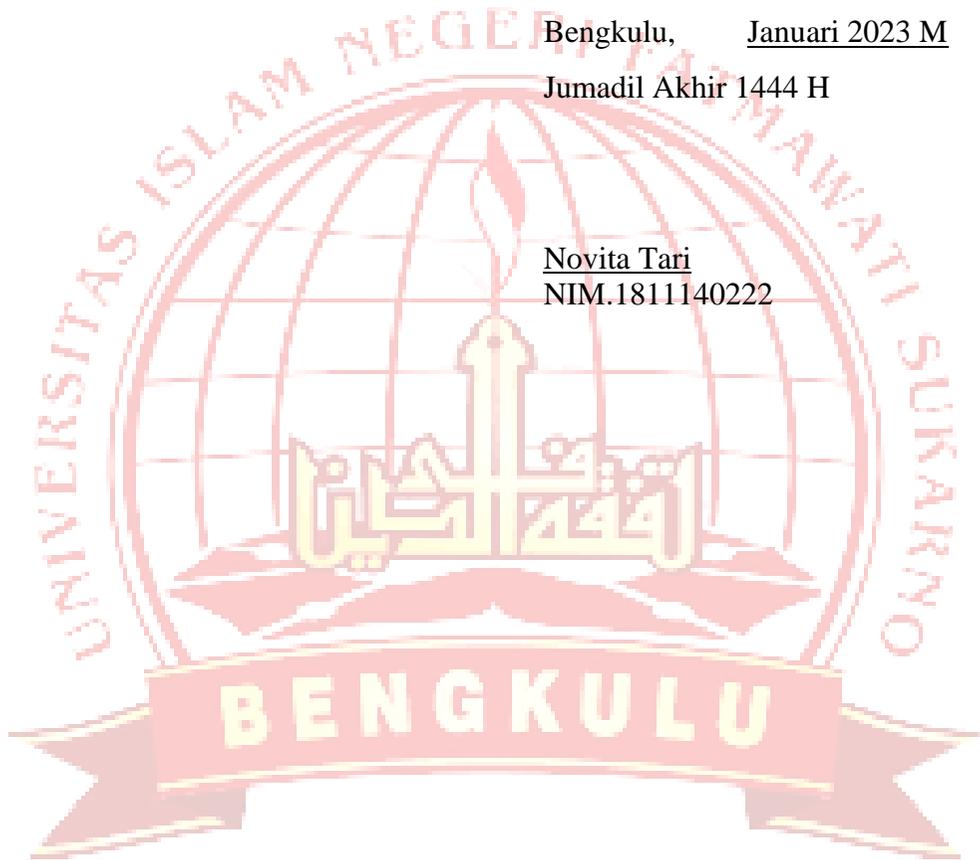
Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini ke depan.

Bengkulu, Januari 2023 M

Jumadil Akhir 1444 H

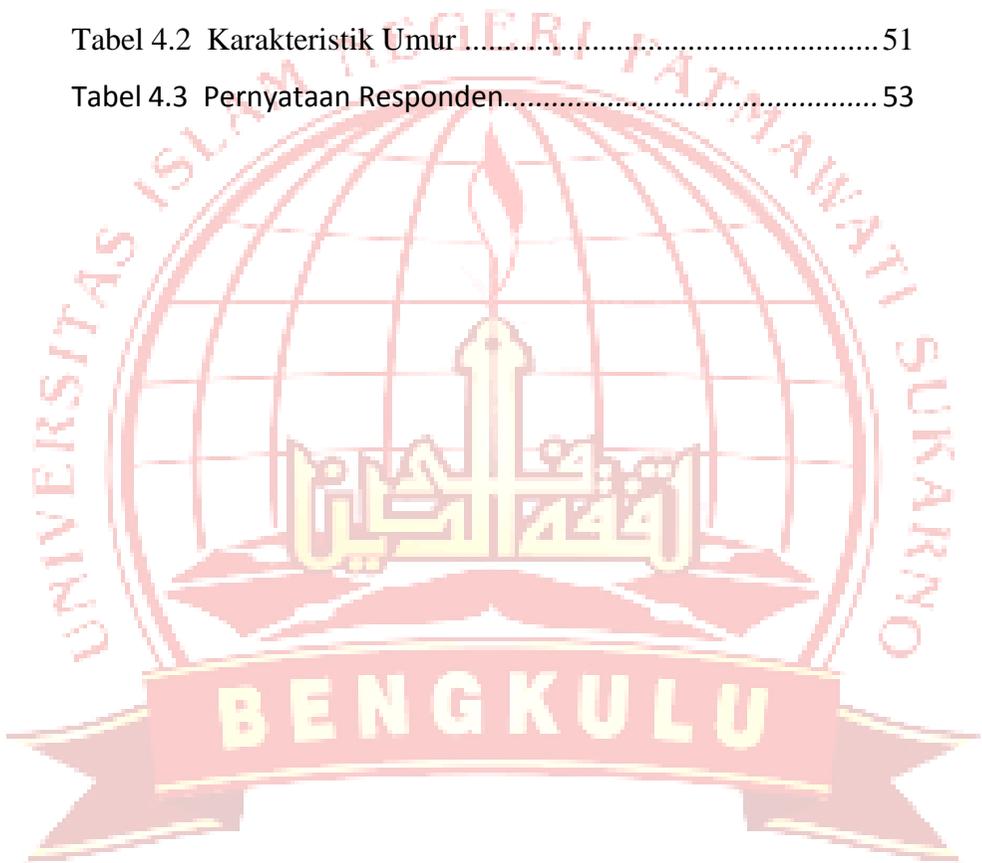
Novita Tari

NIM.1811140222



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel, Dimensi, Indikator	39
Tabel 3.2 Interval Rat-rata Persepsi Responden.....	43
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.2 Karakteristik Umur.....	51
Tabel 4.3 Pernyataan Responden.....	53



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Blangko Judul
- Lampiran 2 : Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 3 : Pengesahan Pembimbing Untuk Izin Penelitian
- Lampiran 4 : Surat Rekomendasi Izin Penelitian dari Kesbangpol
- Lampiran 5 : Kuesioner
- Lampiran 7 : Dokumentasi
- Lampiran 8 : Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 9 : Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 10 : Nilai Skripsi Dari Pembimbing
- Lampiran 11 : Tabulasi Data
- Lampiran 12 : Data Hasil

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keberhasilan pengelolaan perusahaan sangat ditentukan oleh kegiatan pendayagunaan sumber daya manusia tersebut, di mana manajer perusahaan harus benar-benar memperhatikan sikap, perilaku, keinginan dan kebutuhan dari karyawan sehingga karyawan tersebut dapat didorong untuk meningkatkan kinerjanya. Oleh karena itu keterlibatan seluruh jajaran organisasi dari tingkat tertinggi hingga tingkat terendah diperlukan untuk menghadapi kondisi yang semakin berat. Hanya dengan keterpaduan itulah organisasi akan lebih siap membangun keunggulan bersaing serta eksis di dalam pasar yang terus berkembang dengan dinamis.

Karyawan merupakan salah satu aset utama perusahaan. Keadaan ini akhirnya memunculkan salah satu konsep yaitu pemberdayaan karyawan. Suatu organisasi dituntut memberdayakan dan memimpin manusianya tersebut dengan semaksimal mungkin agar tercipta kepuasan kerja yang dapat berdampak meningkatnya kinerja manusia yang ada di dalamnya sehingga organisasi tersebut dapat kuat dan kompeten.¹

¹ Robbins., *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2016) , h. 34

Masalah kinerja pegawai tidak terlepas dari adanya imbalan atas pekerjaan atau tugas jabatan yang dimiliki oleh pegawai. Makin besar tanggung jawab dan beban kerja, makin besar pula imbalan/tunjangan kinerja yang akan diterima oleh pegawai tersebut. Tenaga kerja merupakan salah satu aset yang sangat penting dan merupakan satusatunya aset yang tidak dapat digandakan dan dijiplak oleh manusia lain. Keberhasilan pengelolaan perusahaan sangat ditentukan oleh kegiatan pendayagunaan sumber daya manusia tersebut, di mana manajer perusahaan harus benar-benar memperhatikan sikap, perilaku, keinginan dan kebutuhan dari karyawan sehingga karyawan tersebut dapat didorong untuk meningkatkan kinerjanya. Oleh karena itu keterlibatan seluruh jajaran organisasi dari tingkat tertinggi hingga tingkat terendah diperlukan untuk menghadapi kondisi yang semakin berat. Hanya dengan keterpaduan itulah organisasi akan lebih siap membangun keunggulan bersaing serta eksis di dalam pasar yang terus berkembang dengan dinamis.²

Keadaan ini akhirnya memunculkan salah satu konsep yaitu pemberdayaan karyawan. Suatu organisasi dituntut memberdayakan dan memimpin manusianya tersebut dengan semaksimal mungkin agar tercipta kepuasan kerja yang dapat berdampak meningkatnya kinerja manusia yang

² Sjafri, Mangkuprawira, *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*, (Jakarta: PT. Gramedia Utama, 2017), h. 233

ada di dalamnya sehingga organisasi tersebut dapat kuat dan kompeten.

Implementasi syariah dalam kinerja ekonomi dapat meningkatkan keterampilan baru dan kesadaran masyarakat dalam keberadaan entitas yariah³.Ini menunjukkan bahwa, keberadaan ekonomi syariah di tengah masyarakat selalu relevan dengan tuntutan zaman yang semakin kompleks dan variatif, dan dapat menyelesaikan turbulensi pertentangan yang terjadi di dalam praktek ekonomi dan keuangan Islam.⁴

Pemberdayaan membantu karyawan untuk menambah kontrol terhadap kinerja mereka dan penanggulangan yang lebih baik terhadap stres. Pemberdayaan juga cenderung menambah inisiatif pribadi karyawan karena mereka akan mampu mengidentifikasi dan mengasumsikan rasa kepemilikan psikologis terhadap pekerjaan mereka. Selain itu, pemberdayaan karyawan adalah juga untuk menambah motivasi dan produktivitas kerja karyawan, sebab pemberdayaan sangat membantu meningkatkan partisipasi karyawan secara lebih efektif dan membuat segala sesuatu bisa terlaksana dengan baik. Pemberdayaan mengajarkan

³ Farida dan Nur Laila Zulaini, *Pengaruh Dimensi Pengembangan Pengetahuan, Peningkatan Keterampilan Baru, dan Kesadaran Masyarakat terhadap Kinerja Maqasid*, Cakrawala, Vol.X, No. 1/2015, h. 20

⁴ Andika, Toha dan Khatib, *Suansar dan Adetio Setiawan, Romi Maqasid Syariah Dalam Ekonomi Islam*, Yogyakarta: 2018, h. 81

karyawan bagaimana membuat keputusan dan menerima tanggung jawab terhadap hasil.⁵

Dengan pemberdayaan, dipastikan bahwa organisasi akan mampu mendapatkan dan mempertahankan karyawannya yang memiliki kualitas, keterampilan, pengetahuan dan kemampuan serta mempekerjakan karyawan secara efektif dan efisien. Pemberdayaan selain berpengaruh terhadap peningkatan kinerja, juga dapat menyebabkan karyawan memiliki keinginan untuk mengakhiri tugas atau meninggalkan organisasi. Individu yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung untuk bertahan dalam organisasi, sedangkan individu yang merasa kurang terpuaskan dengan pekerjaannya akan memilih keluar dari organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti ke salah satu karyawan Bank Muamalat KC Bengkulu yaitu Bapak Meki Junaidi sebagai *Human Resource Development* (HRD), bahwa masih terdapat permasalahan yang sering terjadi dalam pelaksanaan *employee empowermen* atau pemberdayaan karyawan sehingga hal-hal tersebut menjadi penghambat untuk kinerja karyawan. Salah satunya adalah kurangnya pembinaan dari atasan seperti ide-ide karyawan belum diapresiasi dan kuantitas kerja karyawan yang belum

⁵ Notoadmodjo, Soekidjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta, Rineka Cipta, 2019), h. 12

maksimal.⁶ Penerapan *employee empowerment* yang menjadi salah satu penyebabnya. Hal tersebut terjadi dikarenakan dalam pengambilan keputusan/ kebijakan karyawan tidak dapat terlibat lebih jauh dan pelatihan yang diberikan kepada karyawan tidak memberikan dampak yang efektif terhadap pekerjaan karyawan tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **"Implementasi *Employee Empowerment* dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT Bank Muamalat KC Bengkulu"**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana *employee empowerment* di PT Bank Muamalat KC Bengkulu?
2. Bagaimana implementasi *employee empowerment* dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT Bank Muamalat KC Bengkulu

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah ditentukan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

⁶ Meki Junaidi, *Human Resource Development (Hrd)*, PT Bank Muamalat KC Bengkulu, *Wawancara*, Pada Tanggal 21 Juli 2022

1. Untuk mengetahui *employee empowerment* di PT Bank Muamalat KC Bengkulu
2. Untuk mengetahui implementasi *employee empowerment* dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT Bank Muamalat KC Bengkulu

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis:

- a. Bagi penulis, sebagai sarana dalam meningkatkan pengetahuan dan kemampuan sesuai topik penelitian, serta sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Perbankan Syariah, UIN Fatmawati Bengkulu.
- b. Bagi mahasiswa lain, dapat dijadikan proses pembelajaran dan pengkajian untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan. Serta tercipta output yang dapat dijadikan sumber data, informasi dan literatur bagi kegiatan penulisan maupun penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis :

- a. Bagi penulis, Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan mengenai pengaruh pemberdayaan terhadap peningkatan kinerja, serta sarana bagi penulis untuk

menerapkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh penulis selama di bangku kuliah.

- b. Bagi PT. Bank Muamalat KC Bengkulu, Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan yang berharga dan dapat menjadi salah satu bahan evaluasi mengenai pengaruh *empowerment* terhadap peningkatan kinerja.
- c. Bagi Pihak Lain, Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan referensi bagi penelitian berikutnya yang tertarik untuk meneliti kajian yang sama di waktu yang akan datang.

E. Penelitian Terdahulu

1. Pragiwani, M., Alexandri, M. B., & Chandra, P, “Analisis *Employee Empowerment* Dan *Knowledge Management* Pada Peningkatan Kinerja Karyawan Di Sektor Pariwisata”.⁷ Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan (*Employee Performance*), sehingga tujuan perusahaan akan tercapai dengan baik, cepat dan fleksibel. Penelitian ini menggunakan metode penelitian uji deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan regresi linier berganda. Adapun hasil pengujian hipotesis yang membuktikan

⁷ Pragiwani, M., Alexandri, M. B., & Chandra, P, “Analisis *Employee Empowerment* Dan *Knowledge Management* Pada Peningkatan Kinerja Karyawan Di Sektor Pariwisata”, *Adbispreneur: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Bisnis Dan Kewirausahaan*, Vol. 3, No. 1, 73-79, 2018

bahwa Pemberdayaan Karyawan (*Employee Empowerment*) di hotel memberikan dukungan terhadap kinerja karyawannya. Hasil lain adalah bahwa Manajemen Pengetahuan (*Management Knowledge*) yang ada di hotel tidak memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan (*Employee Performance*).

2. Onsardi, O. *Implementasi Empowerment Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan* (No. bgwju). Center for Open Science. Tujuan penulisan makalah ini (1) Untuk melihat implementasi empowerment pada Universitas Muhammadiyah Bengkulu, (2) Untuk melihat kinerja karyawan pada Universitas Muhammadiyah Bengkulu dan (3) Untuk melihat implementasi empowerment dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan pada Universitas Muhammadiyah Bengkulu. Metode yang digunakan studi pustaka. Kesimpulan makalah ini adalah Implementasi empowermen di Universitas Muhammadiyah Bengkulu sudah dilakukan cukup baik. Kinerja Karyawan sudah cukup baik. Empowermen dapat meningkatkan kinerja karyawan jika dilakukan dengan sungguh- sungguh baik dan benar.⁸

3. Leovani, E, “Implementasi Model Pemberdayaan Karyawan (*Employee Empowerment*) Di PT Fifgroup

⁸ Onsardi, O. *Implementasi Empowerment Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan* (No. bgwju). Center for Open Science, 2019

Tbk Cabang Palembang”.⁹ Penelitian ini bertujuan mengetahui implementasi pemberdayaan karyawan (*Employee Empowerment*) di PT. FIF Group Cabang Palembang. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya dengan cara menyebarkan kuesioner. Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner, sampel pada penelitian ini berjumlah 74 responden dengan metode *proportional cluster random sampling*. Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa secara keseluruhan pemberdayaan karyawan P.T. FIF Group Cabang Palembang sudah baik. Pemberdayaan karyawan yang paling dominan adalah *accountability*. Sedangkan pemberdayaan yang terendah adalah *trust* dan *confident*.

4. Hidayat, Firman, “*Pengaruh Budaya Organisasi Dan Employee Empowerment Terhadap Kinerja Karyawan Pada Ukm Barokah Knalpot Purbalingga*”. Penelitian ini dilakukan pada UKM Barokah Knalpot

⁹ Leovani, E, “Implementasi Model Pemberdayaan Karyawan (Employee Empowerment) Di Pt Fifgroup Tbk Cabang Palembang”, *Jurnal manajemen*, Vol. 20, No. 2, 245-261, 2016

Purbalingga.¹⁰ Pengambilan data dilakukan bulan juni sampai bulan juli 2012. Data yang digunakan data primer. Metode pengolahan data dan analisis data menggunakan analisis deskriptif. Hasil analisis linear berganda diketahui bahwa Budaya Organisasi *Employee Empowerment* dengan kinerja karyawan. Budaya Organisasi mempengaruhi Kinerja Karyawan. Hal ini dapat diartikan, bahwa Budaya organisasi yang dimiliki karyawan yaitu merupakan filsafah, ideologi, nilai-nilai, anggapan, keyakinan, sikap dan norma yang dimiliki secara bersama serta mengikat dalam suatu komunitas tertentu, sudah tinggi. *Employee Empowerment* berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Hal ini dapat diartikan bahwa, *Employee empowerment* merupakan merupakan salah satu strategi untuk membentuk manusia yang berkualitas melalui pemberian kebebasan dan otoritas yang memungkinkan meraih kinerja yang tinggi dalam era perubahan, yaitu sudah membantu meningkatkan kinerja karyawan.

5. Febriana Fardilla, M, “Pengaruh pemberdayaan karyawan terhadap motivasi berprestasi dan kinerja kontekstual pada karyawan PT. Bank Syariah Mandiri

¹⁰ Hidayat, F, “Pengaruh Budaya Organisasi Dan *Employee Empowerment* Terhadap Kinerja Karyawan Pada Ukm Barokah Knalpot Purbalingga.” Yogyakarta: Doctoral Dissertation, Upn Veteran, 2012

Banda Aceh”.¹¹ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari Pemberdayaan Karyawan terhadap motivasi berprestasi dan kinerja kontekstual pada karyawan. Studi empiris dilakukan pada PT. Bank Syariah Mandiri Banda Aceh menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian, yang mana sampel pada penelitian ini yaitu sebesar 100 responden. *Probability Sampling* digunakan sebagai teknik pengambilan sampel dengan metode Sensus. Metode Analisis Regresi Sederhana digunakan sebagai metode analisis data dengan menggunakan software IBM SPSS versi 20. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pemberdayaan Karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Berprestasi, Pemberdayaan Karyawan berpengaruh positif dan terhadap Kinerja Kontekstual.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*fielder search*), yaitu dengan

¹¹ Febriana Fardilla, M, “Pengaruh Pemberdayaan Karyawan Terhadap Motivasi Berprestasi Dan Kinerja Kontekstual Pada Karyawan PT. Bank Syariah Mandiri Banda Aceh”, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, Vol. 3, No. 3, 1-9, 2018

cara peneliti langsung terjun kelapangan untuk memperoleh data dan informasi dari sumber data.¹²

b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang peneliti gunakan yaitu deskriptif kualitatif, maksudnya peneliti yang dilakukan dengan mengamati keadaan dalam memperoleh informasi dan data menurut situasi yang terjadi sekarang. Selain dari pada itu peneliti memusatkan pada implementasi *employee empowerment* dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT. Bank Muamalat KC Bengkulu.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

a. Waktu Peneliti

Penelitian ini dimulai dari Juli 2022 – September 2022.

b. Lokasi Penelitian

Sedangkan lokasi penelitian ini dilakukan di PT Bank Muamalat KC Bengkulu.

3. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah sumber utama memperoleh data, pemilihan informasi diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling* adalah metode pengambilan sample sumber data dengan pertimbangan

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kualitatif)*, (Bandung: Alfabeta, 2019), h. 196

tertentu. Adapun informan penelitian ini 4 orang, 1 orang *Human Resource Development (HRD)*, 2 orang *Teller*, 1 nasabah Di PT Bank Muamalat KC Bengkulu.

4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dengan cara melakukan wawancara langsung dengan objek penelitian yaitu kepada *Human Resource Development (HRD)*, karyawan dan nasabah PT. Bank Muamalat KC Bengkulu.

b. Data Sekunder

Data sekunder yang merupakan suatu data yang menggunakan buku, artikel, internet, jurnal dan lainnya yang berkaitan dengan bahasan penelitian. Sebab penulis juga membutuhkan buku sebagai panduan penelitian dan penyempurnaan penelitian.

5. Teknik Analisis Data

Dalam analisa data kualitatif proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain sehingga mudah dipahami dan tentunya dapat diinformasikan kepada orang lain. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu model

Interaktif.¹³ Menurut Huberman, dalam model ini ada tiga komponen analisa, diantaranya sebagai berikut:¹⁴

a. Reduksi data

Reduksi merupakan proses pemilihan pemusatan perhatian pada penyederhanaan data “kasa” yang muncul dalam catatan-catatan tertulis dilapangan. Proses ini berlangsung terus-menerus selama penelitian, reduksi data merupakan bentuk analisa yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data. Dalam hal 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.

b. Penyajian data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan sekumpulan dan pengambilan tindakan. Dengan penyajian data, peneliti akan dapat memahami apa yang sedang terjadi maupun yang

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kualitatif)*, (Bandung: Alfabeta, 2019), h. 334

¹⁴ Pawito, *Penelitian Komunikasi*, (Yogyakarta: Pelangi Perkasa, 2017), h. 104-106

sudah terjadi, dengan demikian data yang sudah diperoleh dilapangan akan diambil kesimpulan sesuai dengan tujuan dari penelitian ini.

c. Penarikan kesimpulan

Kesimpulan yang akan diambil ditangani secara longgar dan tetap terbuka, sehingga kesimpulan yang semula belum jelas, kemudian akan meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan tepat. Kesimpulan ini juga diverfikasi selama penelitian berlangsung dengan maksud menguji kebenaran, ketepatan, dan mencocokkannya pada validitasnya. Sehingga penelitian yang sudah dilakukan, dapat diketahui kebenarannya dengan menggunakan penarikan dan pengujian kesimpulan.¹⁵

G. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan skripsi ini yang terbagi atas lima bab dengan masing-masing uraian sebagai berikut:

BAB I Merupakan bagian pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Merupakan bagian kajian teori, dalam bab ini kajian teori dijelaskan mengenai landasan teori yang

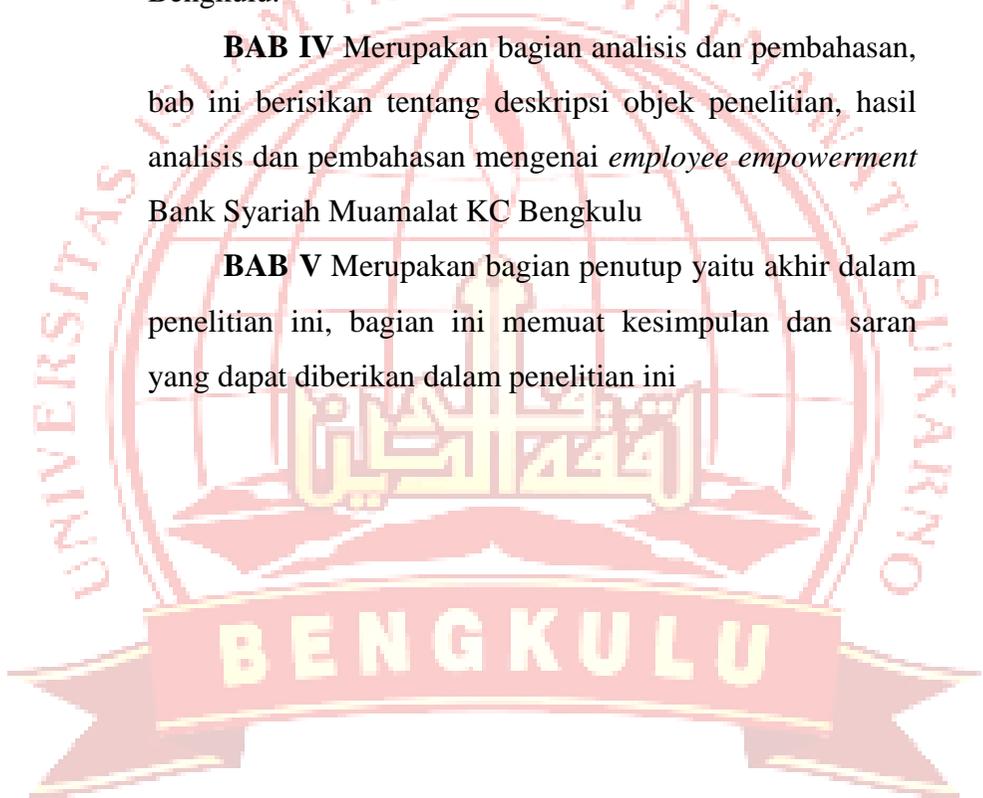
¹⁵ Nasir Moh. *Metode Penelitian*. (Bandung: Mizan, 2019), h. 53

dijadikan sebagai acuan penelitian yang berhubungan dengan penelitian ini, kerangka berpikir dan hipotesis penelitian.

BAB III Merupakan bagian deskripsi atau gambaran umum objek penelitian pada Bank Syariah Muamalat KC Bengkulu.

BAB IV Merupakan bagian analisis dan pembahasan, bab ini berisikan tentang deskripsi objek penelitian, hasil analisis dan pembahasan mengenai *employee empowerment* Bank Syariah Muamalat KC Bengkulu

BAB V Merupakan bagian penutup yaitu akhir dalam penelitian ini, bagian ini memuat kesimpulan dan saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini



BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Implementasi

Implementasi dimaksudkan membawa ke suatu hasil (akibat) melengkapi dan menyelesaikan. Implementasi juga dimaksudkan menyediakan sarana (alat) untuk melaksanakan suatu, memberikan hasil yang bersifat praktis terhadap sesuatu. Pressman dan Wildavsky mengemukakan bahwa: "*implementation as to carry out, accomplish, fulfill, produce, complete*" maksudnya: membawa, menyelesaikan, mengisi, menghasilkan, melengkapi.¹

Jadi implementasi dapat dimaksudkan sebagai suatu aktivitas yang berkaitan dengan penyelesaian suatu pekerjaan dengan penggunaan sarana (alat) untuk memperoleh hasil. Apabila dikaitkan dengan kebijakan publik, maka kata implementasi kebijakan publik dapat diartikan sebagai aktivitas penyelesaian atau pelaksanaan kebijakan publik yang telah ditetapkan/disetujui dengan penggunaan sarana (alat) untuk mencapai tujuan kebijakan. Pengertian implementasi dikemukakan oleh Solichin Abdul Wahab dalam bukunya *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan*

¹Tangkilisan,. *Implementasi Kebijakan Publik: Transformasi Pemikiran*, Yogyakarta:y.a.p, 2013

Negara yaitu: “Implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu atau pejabat-pejabat, kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan”.²

Implementasi merupakan tindakan-tindakan untuk mencapai tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Tindakan tersebut dilakukan baik oleh individu, pejabat pemerintah ataupun swasta. Dunn mengistilahkannya implementasi secara lebih khusus, menyebutnya dengan istilah implementasi kebijakan dalam bukunya yang berjudul *Analisis Kebijakan Publik*. Implementasi kebijakan (*Policy Implementation*) adalah pelaksanaan pengendalian aksi-aksi kebijakan dalam kurun waktu tertentu. Implementasi merupakan tindakan-tindakan untuk mencapai tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.

Implementasi model pemberdayaan menggunakan konsep yang dikembangkan oleh Khan (1997) untuk menjamin keberhasilan proses pemberdayaan yang ada dalam suatu organisasi yaitu:³

² Wahab, Solichin. *Analisis Kebijakan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*, Edisi Kedua, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), h.65

³ Onsardi, O. *Implementasi Empowerment Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan* (No. bgwju). Center for Open Science, 2019

a. *Desire*

Tahap pertama dalam model *empowerment* adalah adanya keinginan dari manajemen untuk mendelegasikan dan melibatkan pekerja.

b. *Trust*

Tahap dua adalah membangun kepercayaan antara manajemen dan karyawan. Adanya saling percaya di antara anggota organisasi akan tercipta kondisi yang baik untuk pertukaran informasi dan saran tanpa adanya rasa takut.

c. *Confident*

Tahap ke tiga dalam proses pemberdayaan adalah menimbulkan rasa percaya diri karyawan dengan menghargai terhadap kemampuan yang dimiliki oleh karyawan.

d. *Credibility*

Tahap ke empat berupa menjaga kredibilitas dengan penghargaan dan mengembangkan lingkungan kerja yang sehat sehingga tercipta organisasi yang memiliki performance yang tinggi.

e. *Accountability*

Tahap dalam proses pemberdayaan berikutnya adalah pertanggungjawaban karyawan pada wewenang yang diberikan. Dengan menetapkan secara konsisten dan jelas tentang

peran, standar dan tujuan penilaian terhadap kinerja karyawan, tahap ini merupakan sarana evaluasi terhadap kinerja dalam penyelesaian dan tanggung jawab terhadap wewenang yang diberikan.

f. *Communication*

Tahap ini merupakan tahap terakhir, diharapkan adanya komunikasi yang terbuka untuk menciptakan saling memahami antara karyawan dengan manajemen. Keterbukaan ini dapat diwujudkan dengan adanya kritik dan saran terhadap hasil dan prestasi yang dilakukan pekerja.

2. *Employee Empowerment*

Pemberdayaan didefinisikan sebelumnya sebagai pemberian wewenang kepada karyawan organisasi untuk menangani hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan sehari-hari mereka kegiatan.⁴ Pemberdayaan adalah mekanisme pemberian wewenang kepada karyawan untuk mengambil keputusan dan sering dikaitkan dengan pembagian tanggung jawab dari manajer ke karyawan lain.⁵ Sumber daya manusia(SDM) harus diolah sebaik

⁴ Hanaysha, J, "Examining The Effects Of Employee Empowerment, Teamwork, And Employee Training On Organizational Commitment", *Procedia-social and behavioral sciences*, No. 229, 298-306, 2016

⁵ Saif, n. I., & Saleh, a. S, "Psychological Empowerment And Job Satisfaction In Jordanian Hospitals", *International Journal Of Humanities And Social Science*, Vol. 3, No. 16, 250-257, 2013

mungkin, sehingga individu dalam menjalankan tugas dengan rasa nyaman dan menghasilkan SDM yang maksimal di perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan penting untuk memaksimalkan SDM sebagai bentuk analisa fenomenal dan aset dalam manajemen dengan tujuan tercapainya kelangsungan hidup perusahaan. Karyawan adalah SDM yang dapat menunjang tercapainya visi dan misi perusahaan dengan kepemilikan perasaan, pikiran, dan keinginan yang memengaruhi sikap karyawan pada pekerjaan yang diberikandengan istilah lain yakni kepuasan kerja.⁶

Pemberdayaan karyawan juga dapat disebut sebagai penyebaran atau pembagian kekuasaan atau otoritas oleh atasan kepada karyawan, untuk meningkatkan kepercayaan diri mereka dan memberi kekuatan dalam mengambil keputusan.⁷ Sehingga, pemberdayaan karyawan (*Employee Empowerment*) adalah partisipasi manajemen yang melibatkan karyawan untuk bertanggung jawab di dalam proses kerjanya.⁸ Dalam hal ini, pemberdayaan karyawan merupakan aspek

⁶ Resnadita, N. (2020). Pengaruh pemberdayaan karyawan, kerja tim, dan pelatihan terhadap kepuasan kerja. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(3), 813-817.

⁷ Raza, H., Mahmood, J., Owais, M., & Raza, A. Impact of employee empowerment on job satisfaction of employees in corporate banking sector employees of Pakistan. *Journal of Applied Environmental and Biological Sciences*, 5(2), 1-7, (2015).

⁸ Abou Elnaga, a., & Imran, A, "The Impact Of Employee Empowerment On Job Satisfaction Theoretical Study", *American Journal Of Research Communication*, Vol. 2, No. 1, 13-26, 2014

fundamental dan berperan penting untuk keberhasilan pencapaian, produktivitas, dan pertumbuhan dalam bisnis apa pun termasuk dunia perbankan.⁹

Pemberdayaan merupakan pemberian tanggung jawab dan wewenang terhadap pekerjaan untuk mengambil keputusan menyangkut semua pengembangan produk dan pengambilan keputusan. Pemberdayaan karyawan berarti memampukan dan memberi kesempatan kepada karyawan untuk merencanakan, mengimplementasikan rencana, dan mengendalikan pengimplementasian rencana pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya atau tanggung jawab kelompoknya. Dari sudut pandang manajer, pemberdayaan karyawan merupakan proses pemberian peluang kepada karyawan untuk memampukan diri dalam merencanakan, dan mengendalikan pengimplementasian rencana pekerjaan yang menjadi tanggung jawab karyawan. Selain itu sudut pandang dari karyawan, pemberdayaan karyawan merupakan proses untuk meningkatkan keandalan dirinya agar dipercaya oleh manajer dalam merencanakan dan mengendalikan

⁹ Hunjra, A. I., Ulhaq, n., Akbar, s. W., & Yousaf, m, “Impact Of Employee Empowerment On Job Satisfaction: An Empirical Analysis Of Pakistani Service Industry”, *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business*, Vol. 2, No. 11, 680-685, 2011

pengimplementasian rencana pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.¹⁰

Pemberdayaan sebagai suatu proses dimana individu mempunyai kekuasaan untuk berpartisipasi secara langsung untuk mengendalikan dan mempengaruhi suatu kejadian yang memiliki efek langsung terhadap kehidupannya. Oleh karena itu pemberdayaan karyawan dilaksanakan dengan menggali potensi yang terdapat di dalam diri karyawan, maka pemberdayaan berarti pengembangan kekuasaan, bukan sekadar pendistribusian kekuasaan yang telah ada dan yang telah dimiliki oleh manajemen. Pendekatan Pemberdayaan, ada lima pendekatan pemberdayaan karyawan, yaitu :

- a. Membantu karyawan untuk memperoleh penguasaan atas pekerjaannya, memberikan pelatihan yang layak, bimbingan dan pengarahan yang sesuai.
- b. Memberikan lebih banyak keleluasaan, memberi karyawan kebebasan atas pekerjaannya dan membuat mereka bertanggung jawab atas hasilnya.
- c. Memberikan contoh pelaksanaan tugas yang sukses, memperbolehkan karyawan mengamati rekan kerja yang sudah melaksanakan pekerjaan dengan baik.

¹⁰ Payaman j. Simanjuntak, *Manjemen Dan Evaluasi Kinerja*, (Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2015), h.93

- d. Menggunakan motivasi dan bujukan sosial, memberikan pujian, dorongan dan umpan balik secara verbal untuk meningkatkan kepercayaan diri.
- e. Memberikan dukungan emosional, mengurangi stress dan kegelisahan dengan memberikan tugas yang jelas, memberikan bantuan dalam pelaksanaan tugas serta perhatian yang tulus Indikator Pemberdayaan Karyawan.

Untuk mengetahui penilaian kinerja dimana penilaian kinerja adalah kegiatan manajer untuk mengevaluasi perilaku prestasi kerja pegawai serta menetapkan kebijaksanaan selanjutnya dengan indikator:¹¹

- a. Menetapkan standar kerja misalnya dalam melakukan kegiatan selalu berusaha untuk menentukan yang terbaik, maka yang terbaik terlihat dari waktu penyelesaian pekerjaan.
- b. Mengukur kinerja karyawan terhadap standar kerja yang telah ditetapkan yaitu penilaian kinerja yang membandingkan kinerja setiap karyawan dengan standard yang telah ditetapkan atau tingkat output yang diharapkan. Standard-standar mencerminkan *output* normal dari seorang karyawan rata-rata yang bekerja dengan kecepatan normal. Perusahaan-

¹¹ Gouzali Saydam, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Suatu Pendekatan Mikro*, (Jakarta : Jambaran, 2015)

perusahaan bisa menerapkan standard kerja untuk hampir semua jenis pekerjaan., namun pekerjaan-pekerjaan produksi umumnya mendapat perhatian lebih besar.

- c. Memberi masukan kepada karyawan dengan tujuan untuk memotivasi agar dapat meningkatkan kinerjanya. Yaitu karyawan terbaik dalam kelompok diberikan peringkat tertinggi, dan yang terburuk diberi peringkat terendah. Anda mengikuti prosedur ini hingga anda memeringkat semua karyawan. Kesulitan timbul ketika semua orang kerja pada tingkat yang sebanding.

Untuk mengetahui *Employee Powerment* menggunakan alat ukur wawancara dimana *Employee Powerment* adalah pemberian tanggung jawab dan wewenang terhadap pekerjaan untuk mengambil keputusan menyangkut semua pengembangan produk dan pengambilan keputusan dengan indikator:¹²

- a. Membantu karyawan untuk memperoleh penguasaan atas pekerjaannya
- b. Memberikan lebih banyak keleluasaan, memberi karyawan kebebasan atas pekerjaannya dan membuat mereka bertanggung jawab atas hasilnya.
- c. Memberikan contoh pelaksanaan tugas yang sukses

¹² Arep, Ishak, dan Hendri Tanjung, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Universitas Trisakti: Jakarta, 2014), h. 50

- d. Menggunakan motivasi dan bujukan sosial, memberikan pujian, dorongan dan umpan balik secara verbal untuk meningkatkan kepercayaan diri.
- e. Memberikan dukungan emosional, mengurangi stress dan kegelisahan dengan memberikan tugas yang jelas
 - Untuk mengetahui Kinerja Karyawan menggunakan kuesioner dimana kinerja karyawan adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama dengan indikator:¹³
 - a. Efektivitas adalah suatu rangkaian proses yang digunakan untuk mengukur dan menilai sifat-sifat dari pekerjaan, perilaku, dan hasil termasuk untuk mengetahui seberapa produktif seorang karyawan dalam bekerja agar mendapatkan hasil yang sesuai dengan keinginan organisasi.
 - b. Kemandirian yaitu sejauh mana tingkat kemampuan seorang karyawan untuk bekerja sendiri untuk menjaga komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

¹³ Moeheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2019), h. 60-61

3. Kinerja Karyawan

Kinerja dapat dinilai dari apa yang dilakukan oleh seorang pegawai dalam kerjanya. Dengan kata lain kinerja individu adalah bagaimana seorang pegawai melaksanakan pekerjaannya atau untuk kerjanya. Kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.¹⁴

Adapun kinerja karyawan dalam islam diatur dalam Al-Qur'an surah An-Nahl ayat 97 sebagai berikut:

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ
حَيٰوةً طَيِّبَةًۖ 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.”

¹⁴Anwar Prabu Mangkunegara, *Perencanaan Dan Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Refika Aditama, 2016), h. 67

Maksud dalam Al-Qur'an Surat An-Nahl Ayat 97 yang isinya di dalam dunia kerja seorang Karyawan/pegawai harus bekerja dengan baik dan ikhlas, supaya mendapatkan balasan yang baik pula sesuai dengan kinerja yang telah mereka lakukan.

Kinerja merupakan tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Dalam konteks pengembangan sumber daya manusia kinerja seorang karyawan dalam sebuah perusahaan sangat dibutuhkan untuk mencapai prestasi kerja bagi karyawan itu sendiri dan juga untuk keberhasilan perusahaan. Istilah kinerja berasal dari *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang), atau juga hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang ingin dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.¹⁵

Penilaian kinerja adalah proses penilaian ciri-ciri kepribadian, perilaku kerja, dan hasil kerja seseorang tenaga kerja atau karyawan (pekerja dan manajer), yang dianggap menunjang unjuk kerjanya, yang digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan tentang tindakan-tindakan terhadap bidang ketenagakerjaan.

¹⁵ Veithzalrivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2018), h. 16

Kinerja adalah kombinasi dari kemampuan, usaha, dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya. Dalam rangka pencapaian sasaran dan tujuan perusahaan, organisasi disusun dalam unit-unit yang lebih kecil, dengan pembagian kerja, sistem kerja dan mekanisme kerja yang jelas. Sebagai ilustrasi, misi dan tugas pokok satu Departemen Pemerintahan dibagi habis kedalam tugas pokok beberapa Direktorat Jenderal.¹⁶

Tugas pokok beberapa Direktorat, kemudian beberapa seksi, dan tugas pokok setiap seksi dilakukan oleh beberapa orang pegawai. Setiap orang dalam satu unit kerja mempunyai sasaran dan uraian tugas tertentu, sebagai bagian dari sasaran unit kerja dimaksud. Dengan demikian, pencapaian sasaran atau kinerja setiap Departemen Pemerintah adalah agregasi atau penjumlahan kinerja semua Direktorat Jenderal. Demikian juga kinerja setiap Direktorat Jenderal adalah agregasi kinerja semua Direktorat di lingkungan Direktorat Jenderal tersebut. Kinerja setiap Direktorat adalah agregasi dari kinerja semua Sub Direktorat di lingkungan Direktorat itu. Kinerja Sub Direktorat adalah penjumlahan agregasi semua seksi adalah penjumlahan kinerja setiap individu di lingkungan seksi tersebut.

¹⁶ Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*, Mandar Maju: (Bandung, 2016), h. 11

Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya. Kinerja merefleksikan seberapa baik karyawan memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan. Sering disalah tafsirkan sebagai upaya (*Effor*), yang mencerminkan energi yang dikeluarkan, kinerja diukur dari segi hasil.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Tujuan evaluasi kinerja adalah bentuk untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja dari sumber daya manusia organisasi.¹⁷

Berdasarkan defenisi di atas bahwa kinerja merupakan suatu konsep yang strategis dalam rangka menjalin hubungan kerja sama antara pihak manajemen dengan para karyawan untuk mencapai kinerja yang baik, unsur yang paling dominan adalah sumber daya manusia, walaupun perencanaan telah tersusun dengan baik dan rapi tetapi apabila orang atau personil yang melaksanakan tidak berkualitas dengan tidak memiliki

¹⁷ Ardana, k., Mujiati, n.w dan Sriathi, *Perilaku Keorganisasian*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), h. 76

semangat kerja yang tinggi, maka perencanaan yang telah disusun tersebut akan sia-sia.

Kinerja yang baik akan selalu mencerminkan rasa tanggung jawab yang besar dalam setiap tugas-tugas yang diberikan oleh perusahaan. Maka dalam hal ini dinyatakan kinerja karyawan dapat mendorong semangat para karyawan, maka dari itu pimpinan harus selalu berusaha memperhatikan bawahannya agar kinerja karyawannya berjalan dengan baik tanpa kendala. Kinerja memiliki beberapa pengertian sendiri-sendiri, pengertian kinerja tersebut menurut beberapa para ahli yaitu sebagai berikut:

- a. Kinerja merupakan salah satu kumpulan total dari kerja yang ada pada diri pekerja.
- b. Kinerja karyawan adalah hasil dari pelaksanaan suatu pekerjaan, baik yang bersifat fisik/mental maupun non fisik/non mental.
- c. Kinerja merupakan penampilan hasil kerja dosen baik secara kuantitas maupun kualitas. Kinerja dapat berupa penampilan kerja individu maupun kelompok.¹⁸

¹⁸ Surya Dharma, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2015), h.135

Secara lebih spesifik, tujuan dari evaluasi kinerja adalah :¹⁹

- a. Meningkatkan saling pengertian antara karyawan tentang persyaratan kinerja.
- b. Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi yang terdahulu.
- c. Memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian terhadap karir atau terhadap pekerjaan yang diembannya sekarang.
- d. Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya
- e. Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana diklat, dan kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada hal-hal yang perlu dibutuhkan.

Indikator-indikator kinerja sebagai bagian dari pemahaman terhadap hasil akhir dari pekerjaannya.

¹⁹ Martoyo, S, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta:Bpfe, 2015), h. 90

Sementara itu, dalam kaitannya kinerja karyawan dapat diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut:²⁰

- a. Kuantitas Kerja, yaitu meliputi jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan.
- b. Kualitas Kerja, yaitu berlaku sebagai standar proses pelaksanaan kegiatan rencana organisasi.
- c. Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, yaitu pemenuhan kesesuaian waktu yang dibutuhkan atau diharapkan dalam pelaksanaan kegiatan.

Indikator yang dapat mempengaruhi pencapaian kinerja adalah efektivitas dan kemandirian.²¹

- a. Efektivitas

Kemampuan pemda dalam merealisasikan target yang ingin dicapai

- b. Kemandirian

Kemandirian adalah kemampuan dalam melakukan tugas tanpa bantuan dari orang lain.

Secara teori terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang. Menurut (Simanjuntak, 2015) kinerja dipengaruhi oleh:

- a. Kualitas dan kemampuan pegawai;
- b. Sarana pendukung;
- c. Supra sarana.

²⁰ Bintaro Dan Daryanto, *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*, . (Yogyakarta:Ikapi DIY, 2017), h. 131

²¹ Bintaro Dan Daryanto. *Manajemen Penilaian Kinerja...*, h. 132

Menurut (Sedarmayanti, 2017), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain :

- a. Sikap dan mental (motivasi kerja, disiplin kerja, dan etika kerja),
- b. Pendidikan,
- c. Keterampilan,
- d. Manajemen kepemimpinan,
- e. Tingkat penghasilan,
- f. Gaji dan kesehatan,
- g. Jaminan sosial,
- h. Iklim kerja,
- i. Sarana dan prasarana,
- j. Teknologi,
- k. Kesempatan berprestasi.

Sedangkan menurut (Mathis & Jackson, 2012) dalam pembahasan mengenai permasalahan kinerja karyawan maka tidak terlepas dari berbagai macam faktor yang menyertai diantaranya:

- a. Faktor kemampuan (ability);
- b. Faktor motivasi.

Menurut (rivai dan sagala, 2016) adapun aspek-aspek yang dinilai untuk mengukur kinerja seseorang berdasarkan hasil studi Lazer dan Wikstrom (1997) dapat dikelompokkan menjadi tiga yaitu:

- a. Kemampuan teknis;
- b. Kemampuan konseptual;
- c. Kemampuan hubungan interpersonal.

Sedangkan menurut (Anwar Prabu, 2017), Kinerja karyawan dapat dinilai dari:

- a. Kualitas kerja;
- b. Kuantitas kerja;
- c. Tanggung jawab;
- d. Kerjasama;
- e. Inisiatif.²²

4. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja sangat penting untuk mengelola pekerjaan karyawan secara efektif. Dengan melakukan penilaian kinerja, karyawan akan memahami seberapa besar kemampuannya dalam melakukan sebuah pekerjaan sehingga karyawan tersebut akan membenahi dirinya setelah mengetahui hasil dari kerjanya. Penilaian kinerja adalah kegiatan manajer untuk mengevaluasi perilaku prestasi kerja pegawai serta menetapkan kebijaksanaan selanjutnya. Evaluasi atau penilaian kinerja meliputi penilaian kesetiaan,

²² Pusparani, Mellysa, "Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia)", *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* Vol. 2, No. 4: 534-543, 2021

kejujuran, kepemimpinan, kerjasama, loyalitas, dedikasi, dan partisipasi pegawai.²³

Salah satu strategi untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia adalah melalui penilaian kinerja karyawan yang efektif dan efisien, karena tujuan dari penilaian kinerja ini adalah untuk memotivasi karyawan dan meningkatkan kinerja karyawan. Hasil dari penilaian kinerja dapat digunakan untuk melihat perkembangan perusahaan. Sasaran penilaian kinerja adalah kecakapan, kemampuan karyawan dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas yang dievaluasi dengan menggunakan tolak ukur tertentu secara obyektif dan dilakukan secara berkala. Sementara itu bagi karyawan, penilaian kinerja dapat digunakan untuk melihat sejauh mana prestasi mereka dan seberapa jauh dari standar yang ditetapkan perusahaan.

Oleh karena itu penilaian kinerja yang efektif memerlukan adanya umpan balik. Perusahaan tidak cukup hanya memiliki sistem penilaian kinerja, tetapi sistem penilaian tersebut haruslah efektif, bisa diterima, dan dapat digunakan dengan baik. Dengan begitu penilaian kinerja dapat mengidentifikasi apa saja yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Penilaian kinerja merupakan cara

²³ Hadari Nawawi. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta:UGM Press, 2014), h. 67

pengukuran kontribusi-kontribusi dari individu dalam organisasi. Nilai penting dari penilaian kinerja adalah menyangkut penentuan tingkat kontribusi individu atas kinerja yang diekspresikan dalam penyelesaian tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Dalam rangka mencapai tujuan perusahaan, masalah dan hambatan tak dapat dipungkiri akan ditemui. Penyelesaian masalah dan pencarian jalan keluar dari berbagai hambatan yang ada dalam perusahaan tentunya membutuhkan sumber daya manusia yang mampu menanganinya. Pimpinan mustahil dapat menyelesaikan seluruh pekerjaan atau mampu mencapai tujuan perusahaan hanya dengan bekerja sendiri. Bagaimana pun pimpinan tetap membutuhkan bantuan dari karyawannya.²⁴

Oleh karena itu perlunya adanya penilaian kinerja agar para karyawan dapat mengetahui kinerjanya selama ini dan mendapat hasil evaluasi atas apa yang telah dilakukan. Pada umumnya orang-orang yang berkecimpung dalam manajemen sumber daya manusia sependapat bahwa penilaian kinerja ini merupakan bagian penting dari seluruh proses keorganisasian karyawan yang bersangkutan.

Penilaian kinerja dapat didefinisikan sebagai suatu proses penilaian yang dirancang untuk membantu

²⁴ Manullang M, *Manajemen Sumberdaya Manusia*, (Jakarta:PT. Toko Gunung Agung, 2015)

karyawan mengerti peran, tujuan, ekspektasi, dan kesuksesan kinerja yang diadakan secara berkala. Hal ini penting juga bagi perusahaan dimana karyawan tersebut bekerja. Bagi karyawan, penilaian tersebut berperan sebagai umpan balik tentang berbagai hal seperti kemampuan, kelebihan, kekurangan, dan potensi yang pada gilirannya bermanfaat untuk menentukan tujuan, jalur, rencana dan pengembangan karir. Dan bagi organisasi atau perusahaan sendiri, hasil penilaian tersebut sangat penting artinya dan peranannya dalam pengambilan keputusan tentang berbagai hal, seperti identifikasi kebutuhan program pendidikan dan pelatihan, rekrutment, seleksi, program pengenalan, penempatan, promosi, sistem imbalan dan berbagai aspek lain dari proses dari manajemen sumber daya manusia secara efektif.²⁵

Penilaian kinerja sebagai proses evaluasi kinerja karyawan masa kini atau kinerja di masa lampau terhadap standar kinerja yang telah ditetapkan untuk karyawan tersebut. Proses penilaian kinerja melibatkan tiga hal yaitu:

- a. Menetapkan standar kerja
- b. Mengukur kinerja karyawan terhadap standar kerja yang telah ditetapkan

²⁵ Abdurrahman Fathoni, *Organisasi Dan Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Rineke Cipta, 2015), h. 12

- c. Memberi masukan kepada karyawan dengan tujuan untuk memotivasi agar dapat meningkatkan kinerjanya.



BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Bank Muamalat Indonesia

Berdasarkan Akta No. 1 tanggal 1 November 1991 Masehi atau 24 Rabiul Akhir 1412 H, dibuat di hadapan Yudo Paripurno, S.H., Notaris, di Jakarta, PT Bank Muamalat Indonesia Tbk selanjutnya disebut “Bank Muamalat Indonesia” atau “BMI” berdiri dengan nama PT Bank Muamalat Indonesia. Akta pendirian tersebut telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. C2-2413.HT.01.01 Tahun 1992 tanggal 21 Maret 1992 dan telah didaftarkan pada kantor Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada tanggal 30 Maret 1992 di bawah No. 970/1992 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 34 tanggal 28 April 1992 Tambahan No. 1919A.¹

BMI didirikan atas gagasan dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia, sehingga pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia secara resmi beroperasi sebagai bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah pertama di Indonesia. Dua tahun setelahnya, tepatnya pada 27 Oktober 1994, BMI memperoleh izin sebagai Bank Devisa setelah setahun sebelumnya terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI).Selanjutnya, pada 2003, BMI dengan percaya

¹ <https://www.bankmuamalat.co.id>profil-bank-muamalat>, Di Akses Pada 21 Juli 2022 Pukul 20.15 WIB

diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan menjadi lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut membawa penegasan bagi posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia. Tak sampai di situ, BMI terus berinovasi dengan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan *multifinance syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance)* yang seluruhnya menjadi terobosan baru di Indonesia. Selain itu, produk Bank yaitu *Shar-e* yang diluncurkan pada 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk *Shar-e Gold Debit Visa* yang diluncurkan pada 2011 tersebut memperoleh penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan *e-channel* seperti *internet banking, mobile banking, ATM, dan cash management*. Seluruh produk-produk itu menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.²

Seiring kapasitas Bank yang semakin besar dan diakui, BMI kian melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya tidak hanya di seluruh Indonesia, akan tetapi juga di luar negeri. Pada 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang

² <https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>, Di Akses Pada 21 Juli 2022 Pukul 20.15 WIB

mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 240 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 568 unit ATM Muamalat yang tersebar diseluruh Indonesia termasuk 1 unit ATM yang berada di Malaysia, dan terhubung dengan 120.000 jaringan ATM Bersama dan 77.000 ATM Prima serta 51 unit Mobil Kas Keliling. BMI melakukan *rebranding* pada logo Bank untuk semakin meningkatkan *awareness* terhadap *image* sebagai Bank Syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank pun terus merealisasikan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui, baik secara nasional maupun internasional. Kini, dalam memberikan layanan terbaiknya, BMI beroperasi bersama beberapa entitas anaknya yaitu *Al-Ijarah Indonesia Finance* (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, DPLK Muamalat yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan Baitul maal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS). BMI tidak pernah berhenti untuk berkembang dan terus bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah, Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi “*The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence*”.³

Upaya memperkuat permodalannya, bank muamalat mencari pemodal yang potensial, dan ditanggapi secara positif

³ <https://www.bankmuamalat.co.id>profil-bank-muamalat>, Di Akses Pada 21 Juli 2022 Pukul 20.15 WIB

oleh *islamic development bank* (IDB) yang berkedudukan di Jeddah Arab Saudi pada RUPS tanggal 21 Juni 1999 IDB secara resmi menjadi salah satu pemegang saham bank muamalat, oleh karenanya kurang waktu antara tahun 1999 sampai 2002 merupakan masa – masa yang penuh tantangan sekaligus keberhasilan bagi Bank Muamalat karena berhasil mengembalikan kondisi dari rugi menjadi laba dari upaya dan dedikasi setiap pegawai muamalat, ditunjang oleh kepemimpinan yang kuat, strategi pengembangan usaha yang tepat, serta ketaatan terhadap pelaksanaan perbankan syariah secara murni.

Bank Muamalat berkembang hingga ke penjuru Indonesia salah satunya di Provinsi Bengkulu. Adapun PT. Bank Muamalat KC Bengkulu yang beralamat di Jalan S. Parman No 62 C-D Kelurahan Padang Jati, berdiri pada tanggal 18 September 2003, Bank Muamalat sekarang dibawah pimpinan Bapak M. Husein Sucipto, S.si dalam menjalankan aktifitasnya bank Muamalat KC Bengkulu terus melakukan inovasi dan layanan prima kepada konsumen serta professional. Adapun Profil bank Muamalat Indonesia Cabang Bengkulu yaitu:

Nama : PT. Bank Muamalat KC Bengkulu
Alamat : Jl. S Parman No 62 C-D Padang Jati Kota
Bengkulu
Telepon : (0736) 348111
Website : www.muamalat.co.id
Jenis Usaha : Perbankan Syariah

B. Program Kerja Bank Muamalat KC Bengkulu

Diawali dari pengangkatan kepengurusan baru dimana seluruh anggota Direksi diangkat dari dalam tubuh muamalat, Bank Muamalat KC Bengkulu kemudian menggelar program kerja dengan penekanan.⁴

1. Restu pegawairisasi asset dan program efisiensi
2. Tidak mengendalikan setoran modal tambahan dari para pemegang saham
3. Tidak melakukan PHK satu pun terhadap sumber daya insane yang ada dan dalam hal pemangkasan biaya tidak memotong hak pegawai muamalat sedikitpun.
4. Pemulihan kepercayaan dan rasa percaya diri pegawai muamalat menjadi prioritas utama di tahun pertama kepengurusan direksi baru.
5. Peletakan landasan usaha baru dengan menegakkan disiplin kerja muamalat menjadi agenda utama ditahun kedua.
6. Pembangun tonggak - tonggak usaha dengan menciptakan serta menumbuhkan.

⁴ <https://www.bankmuamalat.co.id>profil-bank-muamalat>. Di Akses Pada 21 Juli 2022 Pukul 20.15 WIB

C. Visi Dan Misi Bank Muamalat

1. Visi

Menjadi bank syariah terbaik dan masuk 10 besar dibank Indonesia dan di akui ekstensi di tingkat regional.

2. Misi

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan penekanan dengan semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

D. Job Description Pada Bank Muamalat

1. Branch Manager Tugas Utama :

- a. Mengkoordinasi dan mengawasi seluruh aktivitas operasional perbankan di cabang
- b. Memimpin operasional pemasaran produk-produk *commercial banking & Consumer banking*
- c. Menyusun rencana bisnis bank (RBB) untuk cabangnya dan melakukan sosialisasi rencana bisnis bank (RBB) kepada bawahanya
- d. Memonitor pencapaian RBB dan mengevaluasinya
- e. Memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan prosedur operasional manajemen resiko

- f. Melakukan observasi langsung kepada bawahanya
- g. Melakukan penilaian kinerja secara obyektif
- h. Memonitor tindakan pengembangan yang sesuai bagian-bagian yang dibawahnya
- i. Memimpin dan mengurus kantor cabang, memajukan perseroan sesuai dengan maksud dan tujuan perseroan dan senantiasa berusaha meningkatkan efisiensi dan efektifitas perseroan, menguasai, memelihara dan mengurus harta kekayaan perseroan di kantor cabang tersebut dan berhubung dengan itu mewakili perseroan tersebut baik di dalam maupun di luar pengadilan dan berhak melakukan segala tindakan dan perbuatan baik mengenai pengurusan maupun mengenai pemilikan dan mengambil segala tindakan yang perlu untuk menjamin kelancaran jalannya usaha perseroan.⁵

2. *Operation Manager* Tugas Utama :

Bertanggung jawab terhadap kelancaran kegiatan operasional secara *umum meliputi* :*Front Office, Back Office, General Service/Umum*, Operasi Pembiayaan serta Support Pembiayaan. Mengelola seluruh aktivitas administrasi dan operasional yang meliputi pengadministrasian, pendokumentasian dan

⁵ <https://123dok.com/article/job-description-pt-bank-muamalat-indonesia.q5nm09wq>, Di Akses Pada 21 Juli 2022 Pukul 20.15 WIB.

pembukuan transaksi operasional serta pembiayaan, pengadaan dan pengolaan aktiva tetap, inventaris dan supplier serta pengendalian biaya operasional perusahaan guna menjamin dapat berjalan secara efektif, efisien dan sesuai dengan ketentuan dan nilai budaya kerja perusahaan. Memastikan semua kegiatan operasional telah dilaksanakan tepat waktu, akurat serta sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan.

3. *Funding Team Leader* Tugas Utama :

- a. Mengkoordinasikan personal yang menjadi tanggung jawabnya sesuai struktur organisasi baik dalam hal pekerjaan dan peningkatan kemampuan kerja (Pengembangan *SDM Marketing funding*).
- b. Menyusun strategi penjualan produk-produk *funding* sesuai dengan prinsip syariah.
- c. Memberikan masukan kepada *Branch Manager* dalam rangka pengembangan produk dan pemasaran produk
- d. Memasarkan produk tabungan giro deposito serta *e Channel* sesuai dengan ketentuan

4. *Relationship Manager Funding* Tugas Utama:
Melaksanakan aktivitas pengumpulan dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan, giro, dan

deposito serta melaksanakan aktivitas *marketing* pada umumnya sesuai dengan tingkat kebutuhan calon nasabah dalam memasarkan produk dan jasa Bank berikut pengawasan dan pelayanan *nasabah (Account Maintenance)*.

5. *Financing Team Leader* Tugas Utama:

- a. Mengkoordinasikan personal yang menjadi tanggung jawabnya sesuai struktur organisasi baik dalam hal pekerjaan dan peningkatan kemampuan kerja (*Pengembangan SDM Marketing Financing*).
- b. Menyusun strategi penjualan produk-produk pembiayaan sesuai dengan prinsip syariah.
- c. Memberikan masukan kepada *Branch Manager* dalam rangka pengembangan produk dan pemasaran kredit.
- d. Mengkoordinasikan pelaksanaan pemantauan penagihan kredit.
- e. Turut serta sebagai komite pemutus kredit sesuai ketentuan yang berlaku.
- f. Menjadi *Alternate Branch Manager* Menanda tangani cek dan *blyet giro* bank sesuai ketentuan yang berlaku jika *Branch Manager* berhalangan.

g. Membantu *Branch Manager* mencari sumber dana diluar tabungan dan deposito.⁶

6. *Relationship Manager Financing* tugas utama :

Melaksanakan aktivitas penyaluran dana pada jenis usaha yang dapat dibiayai antara lain perdagangan, industri, usaha atas dasar kontrak lainnya berdasarkan analisis ekonomi dan melakukan *monitoring account* pembiayaan serta melaksanakan aktivitas *marketing* pada umumnya sesuai dengan tingkat kebutuhan calon nasabah dalam memasarkan produk dan jasa Bank berikut pengawasan dan pelayanan nasabah (*Account Maintenance*).

7. *Relationship Manager Remedial* Tugas Utama:

- a. Menangani nasabah-nasabah yang bermasalah, yakni nasabah yang tidak melakukan kewajiban pembayaran sampai dengan tiga kali angsuran.
- b. Melakukan penagihan secara berkala kepada nasabah-nasabah bermasalah terutama nasabah dengan kolektibilitas/penggolongan 3 (kredit tidak lancar), 4 (kredit diragukan) dan 5 (kredit macet).
- c. Melakukan negosiasi atau mencari jalan keluar bagi nasabah nasabah yang macet / tidak bisa bayar angsuran

⁶ <https://123dok.com/article/job-description-pt-bank-muamalat-indonesia.q5nm09wq>, Di Akses Pada 21 Juli 2022 Pukul 20.15 WIB.

- d. Melakukan penjualan jaminan / lelang bagi nasabah bermasalah
8. *Service Asistant Branch Manager* tugas utama :
- a. Meregistrasi dan filling memo masuk dan keluar, surat keputusan dan surat edaran Direksi, surat masuk dan keluar.
 - b. Mengatur surat perjalanan dinas karyawan beserta uang perjalanan dinas sesuai ketentuan yang berlaku.
 - c. Menindaklanjuti proposal kegiatan (Praktek Kerja Lapangan, Sponsorsip dll) serta mengarsipkannya.
 - d. Membuat laporan bulanan mengenai kinerja Cabang ke Area
 - e. Membuat laporan pencapaian marketing ke *Branch Manager*
 - f. Menyiapkan data-data untuk meeting dan rakor *Branch Manager*
9. *Back Office* Tugas Utama:
- Mendukung jalannya kegiatan operasional harian transaksi Bank dan melaksanakan kelanjutan proses dari *front Office* serta melakukan seluruh kegiatan operasional yang meliputi :
- a. Melayani aktivitas transaksi nasabah yang berhubungan dengan tabungan, deposito, giro,

cek-bilyet giro, serta aktivitas kliring yang berkaitan dengan cara pertukaran *warkat kliring* di lembaga kliring yang dibentuk dan dikoordinir oleh Bank Indonesia.

- b. Mendukung kegiatan operasional pembiayaan Mudharabah, Murabahah, Musyarakah dan Ijarah.
- c. Melaksanakan kegiatan rutin harian Bank yang tidak terkait dengan transaksi nasabah (kegiatan intern Bank). *Job Desk Back Office* dibagi menjadi tiga bagian yaitu :

10. Bagian Umum

- a. Menyelesaikan pemberitahuan pada papan informasi atau *Monitor Display* sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- b. Melakukan pembayaran *utilitas* kantor serta menangani pengadaan alat-alat kantor.
- c. Monitoring rekening abnormal
- d. Memonitor persediaan ATK, barang cetak dan persediaan lainnya seperti souvenir
- e. Memonitor amortisasi aktiva dan Biaya Dibayar Dimuka (BDD) melalui aplikasi Amanat

- f. Berkoordinasi dengan bagian umum di kantor-kantor cabang pembantu dan lainnya ⁷
11. Bagian Personalia
- a. Memeriksa lamaran yang masuk
 - b. Monitoring kehadiran dan absensi karyawan serta jam lembur karyawan
 - c. Melakukan pembayaran pajak (PPH Ps123, Pasal 4 dan PPh pasal 21)
 - d. Melakukan pembayaran premi Jamsostek karyawan
 - e. Melakukan pembayaran tagihan gaji karyawan *outsourcing* dan borongan
12. Bagian Operasional Pembiayaan
- a. Membuat pelaporan pembukuan tentang pembiayaan ke kantor pusat setiap bulannya
 - b. Melakukan dropping/pencairan pembiayaan yang baru disetujui oleh komite pembiayaan dan sudah diverifikasi oleh *operation manager*
 - c. Melakukan pelunasan pembiayaan sesuai dengan memo yang sudah disetujui oleh komite pembiayaan dan sudah diverifikasi oleh *operation manager*
 - d. Melakukan pendebetan angsuran pembiayaan sesuai dengan jadwal angsur pembiayaan

⁷ <https://123dok.com/article/job-description-pt-bank-muamalat-indonesia.q5nm09wq>. Di Akses Pada 21 Juli 2022 Pukul 20.15 WIB

13. *Teller* Tugas Utama:

- a. Mendukung jalannya kegiatan operasional dan melaksanakan proses dari *front office* serta melayani semua transaksi yang berkaitan dengan uang tunai dan pemindah bukuan, antara lain setoran, penarikan, transfer dan memeriksa basil validasinya.
- b. Membukukan seluruh transaksi yang belum terintegrasi atau manual.
- c. Meneliti penyebab selisih dan menyelesaikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

14. *Customer Service* Tugas Utama:

- a. Memeperkenalkan dan menawarkan produk Bank Muamalat mengenai cara, keuntungan, keunggulan dan keistimewaan serta persyaratan suatu produk.
- b. *Input* data nasabah dan *track recordnya* di Bank Indonesia baik untuk giro rnaupun pembiayaan.
- c. Memelihara *filing system* untuk produk yang dikeluarkan, terutama untuk giro, tabungan dan deposito.

15. *Unit Suport Pembiayaan(Legal)* Tugas Utama:

- a. Melakukan analisis yuridis terhadap calon nasabah pembiayaan.

- b. Melakukan penilaian terhadap barang jaminan yang akan dan telah diserahkan oleh nasabah sekaligus membuat laporan hasil penelitian tersebut dalam bentuk laporan transaksi *atau retaksasi*.
- c. Memeriksa kebenaran barang-barang jaminan yang menjadi objek penilaian jaminan tersebut.
- d. Melakukan *Trade Checking dan BI Checking*, mencari dan mengumpulkan informasi mengenai kegiatan debitur apabila diperlukan.
- e. Membuat laporan intern dan laporan ekstem kepada Bank Indonesia yang berkaitan dengan fasilitas pembiayaan.
- f. Menyimpan File-file yang berhubungan dengan legalitas kreditur baik itu jaminan maupun akad-akadnya ⁸

16. *Security* Tugas Utama :

Security berada di bagian *front liner* bertugas menyambut nasabah. Selain itu memberikan arahan kepada nasabah sesuai dengan layanan dan jasa bank yang di inginkan oleh nasabah. *Security* juga bertugas untuk mengawasi dan membantu pengambilan uang di khasanah yang mana akan *dijadikan kas kecil* pada *teller, customer service, dan back office*.

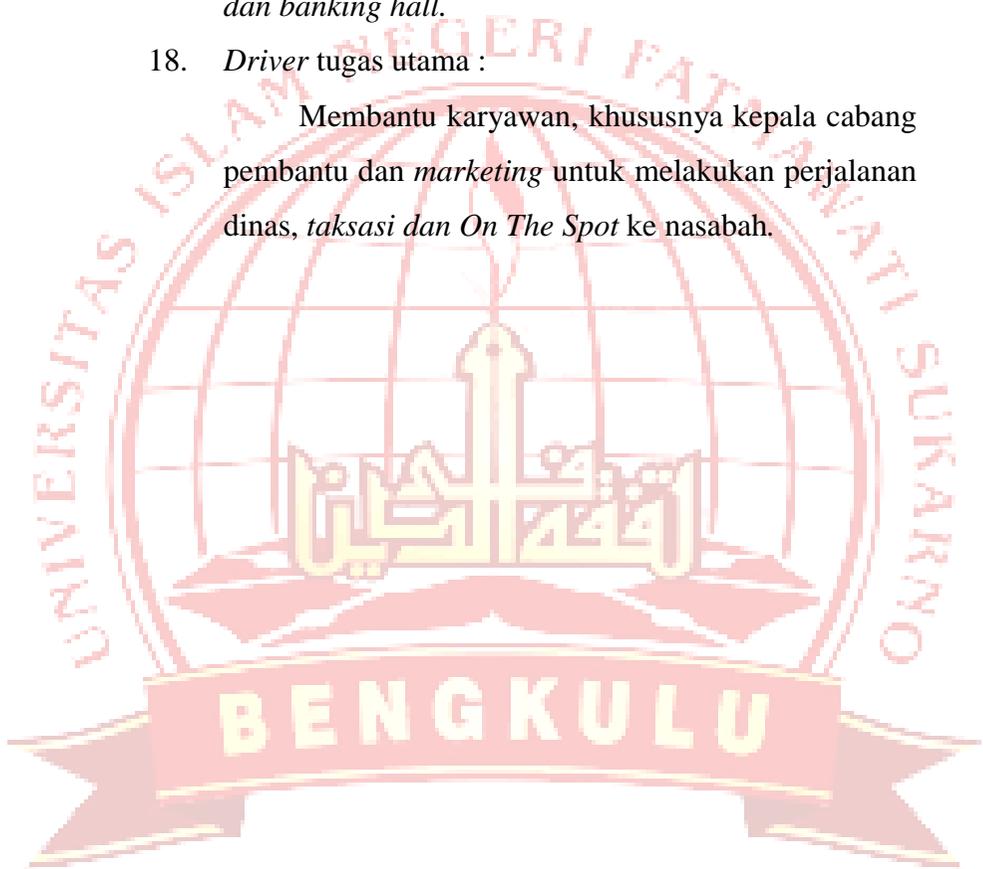
⁸ <https://123dok.com/article/job-description-pt-bank-muamalat-indonesia.q5nm09wq>. Di Akses Pada 21 Juli 2022 Pukul 20.15 WIB

17. *Office Boy* tugas utama :

Merupakan karyawan yang bertugas untuk membantu para pegawai yang lain beserta merawat seluruh isi kantor, dan menjaga kebersihan ruangan dan *banking hall*.

18. *Driver* tugas utama :

Membantu karyawan, khususnya kepala cabang pembantu dan *marketing* untuk melakukan perjalanan dinas, *taksasi* dan *On The Spot* ke nasabah.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti maka dapat dianalisis data dan pembahasan mengenai implementasi *employee empowerment* dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT Bank Muamalat KC Bengkulu.

1. *Employee Empowerment* di PT. Bank Muamalat KC Bengkulu

a. Membantu karyawan memperoleh penguasaan atas pekerjaannya

Bapak Meki Junaidi (*Human Resource Development*) menyatakan bahwa:

“Pimpinan sudah melakukan sebagian pemberdayaan kepada karyawan namun belum secara sepenuhnya. Karyawan sudah diberikan kesempatan untuk mengidentifikasi masalah yang sedang berkembang, namun solusi untuk permasalahan tersebut masih belum ada dari pimpinan walaupun sudah diberikan masukan dari karyawan seperti karyawan sudah diberikan kesempatan untuk mengidentifikasi masalah yang sedang berkembang, seperti karyawan diberi kesempatan untuk memberi pendapatnya saat lagi diskusi atau rapat. Namun saat karyawan sudah menyampaikan masukan atau pendapatnya sudah didengarkan oleh pimpinan, namun pimpinan belum memberi masukan atas permasalahan tersebut”¹

¹ Meki Junaidi, *Human Resource Development*, Wawancara, Tanggal 29 Agustus 2022

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa di PT Bank Muamalat KC Bengkulu sudah menerapkan pemberdayaan kepada karyawan namun belum secara maksimal karena masih banyak terdapat permasalahan yang belum teratasi disebabkan kurang tanggapnya pihak PT Bank Muamalat KC Bengkulu merespon saran dan masukan dari karyawan.

b. Keleluasaan dan kebebasan

Bapak Meki Junaidi (*Human Resource Development*) menyatakan bahwa:

“Pimpinan telah memberikan kesempatan kepada karyawan untuk berpartisipasi dalam pembuatan kebijakan, menyediakan waktu dan sumber daya yang mencukupi bagi karyawan dalam menyelesaikan kerja, menyediakan program pendidikan dan pelatihan kepada karyawan, menghargai perbedaan pandangan dengan karyawan serta menyediakan akses informasi yang cukup kepada karyawan untuk mencapai tujuan organisasi.”²

Selanjutnya, Triayana Yestira (Karyawan), menyatakan bahwa:

“Iya, kami diberikan pekerjaan sudah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki kami dan harus sesuai dengan standar yang diberikan oleh

² Meki Junaidi, *Human Resource Development*, Wawancara, Tanggal 29 Agustus 2022

perusahaan dimana kualitas kerja yang baik harus ditampilkan oleh semua karyawan untuk perusahaan.”³

Kemudian, Dedi Eka Saputra (Karyawan) menyatakan bahwa:

“Karyawan telah melaksanakan tugas sesuai dengan target yang sudah ditentukan. Melakukan perubahan dengan melibatkan karyawan sebagai patner kerja. Menentukan prioritas secara bersama dengan karyawan yang akan melaksanakan tugas tersebut, karyawan melakukan tugas sesuai dengan yang diperintah pimpinan, jika pimpinan melakukan perubahan seperti perubahan jam meeting selalu menginformasikan kepada semua karyawan, dan selalu berdiskusi untuk menyelesaikan masalah yang ada.”⁴

Berdasarkan penjelasan dari jawaban di atas dapat disimpulkan bahwa PT Bank Muamalat KC Bengkulu sudah memberikan keleluasaan dan kebebasan kepada karyawan dalam melakukan pekerjaan yang disesuaikan dengan kemampuan masing-masing karyawan sehingga karyawan melakukan tugas dengan baik terbukti mampu mencapai target yang ditetapkan oleh PT Bank Muamalat KC Bengkulu dan membuat nasabah puas atas pelayanannya. Selain itu, PT Bank Muamalat KC Bengkulu selalu menjaga komunikasi yaitu dengan menyediakan akses

³ Triyana Yestira, Teller, Wawancara, Tanggal 29 Agustus 2022

⁴ Triyana Yestira, Teller, Wawancara, Tanggal 29 Agustus 2022

informasi bagi setiap pimpinan dan karyawan. Namun, untuk pelatihan belum semua karyawan yang dapat merasakan pelatihan tersebut.

c. Contoh pelaksanaan tugas

Bapak Meki Junaidi (*Human Resource Development*) menyatakan bahwa:

“Pimpinan mendelegasikan tugas, menghargai ide dan gagasan serta saran dari karyawan. Pimpinan sudah memberikan kesempatan yang luas kepada karyawan untuk mengembangkan diri mereka, memberikan dorongan kepada karyawan untuk melaksanakan tugas dengan baik dan telah merangsang para karyawan untuk berkompetisi dalam melaksanakan tugas mereka masing dan diberikan reward bagi mereka yang dapat melaksanakan tugas dengan baik dan tepat waktu seperti memberikan kompensasi dan *reward*”⁵

Selanjutnya, Triyana Yestira (Teller), menyataka bahwa:

“Kami memang harus memahami tugas dengan baik, kami juga harus mengetahui dan menyelesaikan tugas sesuai dengan perencanaan pekerjaan secara sistematis. Kami juga harus menyelesaikan tugas yang diberikan tepat waktu serta sesuai prosedur. Jika, pekerjaan selesai biasanya disini diadakan pemilihan untuk menentukan karyawan teladan sehingga dapat menstimulasi karyawan dalam berkerja.”⁶

⁵ Meki Junaidi, *Human Resource Development*, Wawancara, Tanggal 29 Agustus 2022

⁶ Triyana Yestira, Teller PT. Bank Muamalat KC Bengkulu, Wawancara, Tanggal 29 Agustus 2022

Kemudian, Ia melanjutkan pernyataannya:
“Karyawan sudah memiliki tugas pokok masing-masing, namun terkadang masih terdapat karyawan yang ditanyakan mengenai pekerjaannya dalam satu hari masih belum selesai hingga dilanjutkan esok harinya”

Kemudian, Dewi (Nasabah) menyatakan bahwa:

“Selama saya menggunakan jasa bank ini, sepenghamatan saya karyawan sudah dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik seperti pelayanan yang dilakukan teller dan *customer servicenya* sudah baik”⁷

Berdasarkan penjelasan dari informan di atas dapat disimpulkan bahwa upaya yang dilakukan pimpinan agar karyawan melakukan tugas dengan baik yaitu mendorong serta memotivasi karyawan dalam melakukan pekerjaan atau tugas setelah itu memberikan sebuah *reward* untuk mengapresiasi pekerjaan sehingga dapat menstimulasi karyawan untuk tetap memberikan yang terbaik. Hal tersebut dilakukan untuk menghindari perkara seperti masih terdapat karyawan yang tidak menyelesaikan tugasnya dengan cepat dan tepat waktu.

⁷ Dewi, Nasabah, Wawancara, Tanggal 29 Agustus 2022

d. Motivasi dan bujukan sosial

Bapak Meki Junaidi (*Human Resource Development*) menyatakan bahwa:

“Pimpinan melakukan evaluasi kinerja karyawan sudah berjalan dengan baik sehingga jika sudah baik maka karyawan akan percaya diri. Uraian tugas cukup jelas dan transparan. Standar kerja jelas berdasarkan uraian pekerjaan yang diberikan kepada masing-masing karyawan. Pimpinan sudah memberikan arahan dan bantuan kepada karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepada karyawan. Sudah ada *feedback* kepada atasan berupa penilaian yang diberikan oleh para karyawan terhadap atasan.”⁸

Selanjutnya, Putri (Nasabah) menyatakan bahwa:

“Tentu saja, masing-masing karyawan memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaannya sesuai dengan tugas dan fungsi pada masing-masing bidang.”

Berdasarkan jawaban informan di atas dapat disimpulkan bahwa pimpinan sudah melakukan upaya yang dilakukan pimpinan untuk meningkatkan kepercayaan diri kepada karyawan dengan melakukan evaluasi pekerjaan serta *job desc* yang jelas sehingga karyawan dapat bekerja

⁸ Meki Junaidi, *Human Resource Development*, Wawancara, Tanggal 29 Agustus 2022

dengan percaya diri sesuai *capability* dan menumbuhkembangkan sikap tanggung jawab dalam bekerja.

e. Dukungan emosional

Bapak Meki Junaidi (*Human Resource Development*) menyatakan bahwa:

“Pimpinan menetapkan kebijakan *open door communication*, menyediakan waktu untuk mendapatkan informasi dan mendiskusikan permasalahan secara terbuka dan menyediakan kesempatan untuk *cross training* seperti pimpinan memberi kesempatan untuk memahami cara kerja di perusahaan secara lebih luas tidak hanya fokus pada tugas kerjanya saja dan karyawan yang lain dibebaskan atau dipersilahkan untuk memberi masukan untuk karyawan yang lain (diskusi).”⁹

Berdasarkan jawaban informan di atas dapat disimpulkan bahwa sudah melakukan upaya untuk mendorong karyawan agar kinerja kerja bagus PT Bank Muamalat KC Bengkulu menerapkan seperti *open door communication*.

2. Implementasi *Employee Empowerment* di PT Bank Muamalat Kc Bengkulu

Implementasi model pemberdayaan Khan sebagai berikut:

⁹ Meki Junaidi, *Human Resource Development*, Wawancara, Tanggal 29 Agustus 2022

a. Tahap *Desire*

Bapak Meki Junaidi (*Human Resource Development*) menyatakan bahwa:

“Implementasi yang kita lakukan di sini berupa pekerja diberi kesempatan untuk mengidentifikasi permasalahan yang sedang berkembang walaupun memang belum secara maksimal terlaksana, memperluas kesempatan kerja, dan memikirkan kembali strategi kerja.”¹⁰

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa tahap *desire* merupakan tahap pertama dalam model *employee empowerment*. Dalam tahap pertama dari *empowerment* adalah muncul keinginan (*desire*) dari pihak manajemen untuk mendelegasikan serta melibatkan pekerja. Di PT Bank Muamalat Cabang Bengkulu sudah ada keinginan untuk melibatkan karyawannya namun pelaksanaan tersebut belum secara maksimal, dikarenakan lambatnya respon dari pihak atasan hal kemudian PT Bank Muamalat Cabang Bengkulu sangat berhati-hati agar tidak membangun opini atau perspektif baru di antara karyawan.

¹⁰ Meki Junaidi, *Human Resource Development*, Wawancara, Tanggal 29 Agustus 2022

b. Tahap *Trust*

Bapak Meki Junaidi (*Human Resource Development*) menyatakan bahwa:

“Kita memberi kesempatan kepada para karyawan untuk berpartisipasi dalam pembuatan kebijakan, menyediakan waktu dan sumber daya yang mencukupi bagi karyawan dalam menyelesaikan kerja, menyediakan pelatihan yang mencukupi bagi karyawan bagi kebutuhan kerja seperti pelatihan ulang sumber daya manusia, *team training*, pelatihan teknologi, dan pelatihan kreativitas sumber daya manusia.”¹¹

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa PT Bank Muamalat Cabang Bengkulu mengimplementasikan tahap *empowerment* belum maksimal, dikarenakan PT Bank Muamalat Cabang Bengkulu sudah menyediakan waktu dan pelatihan kepada karyawan untuk menambah wawasan dan keterampilannya. Namun, masih terdapat karyawan yang pekerjaannya belum terselesaikan secara tepat waktu.

c. Tahap *Confidants*

Bapak Meki Junaidi (*Human Resource Development*) menyatakan bahwa:

¹¹ Meki Junaidi, *Human Resource Development*, Wawancara, Tanggal 29 Agustus 2022

“Mendelegasikan tugas yang penting kepada karyawan, menggali ide dan saran dari karyawan, memperluas tugas dan membangun jaringan antar departemen, menyediakan jadwal *job instruction* dan mendorong penyelesaian yang baik.¹²”

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa PT Bank Muamalat Cabang Bengkulu mengimplementasikan tahap *confidents* belum secara maksimal dikarenakan ketika karyawan sudah menyampaikan ide ataupun saran belum ditanggapi dengan tanggap. Akan tetapi, PT Bank Muamalat Cabang Bengkulu memberikan *job description* karyawan dengan transparan dan jelas sehingga karyawan tidak kebingungan dengan tugas pokok masing-masing.

d. Tahap *Credibility*

Bapak Meki Junaidi (*Human Resource Development*) menyatakan bahwa:

“Kegiatan ini meliputi antara lain memandang karyawan sebagai partner strategis, peningkatan target di semua pekerjaan, memperkenalkan inisiatif individu untuk melakukan perubahan melalui partisipasi dan membantu

¹² Meki Junaidi, *Human Resource Development*, Wawancara, Tanggal 29 Agustus 2022

menyelesaikan perbedaan dalam penentuan tujuan dan prioritas.”¹³

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa PT Bank Muamalat Cabang Bengkulu sudah menerapkannya dengan baik yang ditunjukkan dengan kegiatan berupa melibatkan karyawan sebagai partner kerja, meningkatkan capaian target, dan selalu mendorong karyawan untuk inisiatif dalam bekerja.

e. Tahap *Accountability*

Bapak Meki Junaidi (*Human Resource Development*) menyatakan bahwa:

“Dalam hal ini PT Bank Muamalat KC Bengkulu mengadakan *training* dalam mengevaluasi kinerja karyawan, memberikan jobdesk yang jelas, melibatkan karyawan dalam kegiatan.”¹⁴

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa implementasi tahap *Accountability* sudah baik yang ditunjukkan dengan diadakannya kegiatan *training* bagi karyawan dan selalu ada evaluasi kinerja

¹³ Meki Junaidi, *Human Resource Development*, Tanggal 29 Agustus 2022

¹⁴ Meki Junaidi, *Human Resource Development*, Tanggal 29 Agustus 2022

karyawan sebagai ukuran penilaian kerja selama ini untuk perbaikan ke depannya.

f. Tahap *Communication*

Bapak Meki Junaidi (*Human Resource Development*) menyatakan bahwa:

“Dalam berkomunikasi kami menetapkan kebijakan *open door communication* dan mendiskusikan permasalahan secara terbuka”¹⁵

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa PT Bank Muamalat Cabang Bengkulu pada tahap *communication* sudah baik yang ditunjukkan dengan mengimplementasikan kebijakan *open door communication* dalam setiap diskusi sehingga secara terbuka tanpa ada yang disembunyi-sembunyikan antara karyawan lainnya maupun kepada atasan.

B. Pembahasan

1. *Employee Empowerment* di PT. Bank Muamalat KC Bengkulu

- a. Membantu karyawan memperoleh penguasaan atas pekerjaannya

¹⁵ Meki Junaidi, *Human Resource Development*, Tanggal 29 Agustus 2022

Dapat disimpulkan bahwa PT Bank Muamalat KC Bengkulu menerapkan pemberdayaan (*empowerment*) untuk membantu memperoleh penguasaan atas pekerjaannya belum maksimal dikarenakan dari pihak PT Bank Muamalat KC Bengkulu tidak menanggapi dengan cepat atas saran, ide, atau keluhan dari karyawan. Padahal, pemberdayaan karyawan merupakan salah satu cara mendorong karyawan untuk lebih terlibat dalam pembuatan keputusan dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan dan organisasi.¹⁶ Selain itu, membantu karyawan dalam memperoleh penguasaan atas pekerjaannya yaitu dengan emberikan karyawan kesempatan untuk memberi usulan didalam pemecahan masalah yang ada didalam organisasi, memberikan karyawan kebebasan memutuskan bagaimana melakukan pekerjaan, memberikan karyawan data dan informasi terkait pekerjaan dengan mudah, melibatkan karyawan didalam mendiskusikan setiap perubahan yang ada di organisasi, mengikut sertakan karyawan didalam menentukan tujuan dan target atau capaian yang diinginkan oleh

¹⁶ Nesia, r. P., & Dewi, i. G. A. M, *Leader Member Exchange, Pemberdayaan Karyawan Dan Kompensasi Finansial Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja PT. Central Hero Manunggal* (Doctoral Dissertation, Udayana University), 2020

organisasi, memberikan karyawan otonomi dalam menentukan cara kerja.¹⁷

b. Keleluasaan dan kebebasan

Dapat disimpulkan bahwa PT Bank Muamalat KC Bengkulu menerapkan pemberdayaan (*empowerment*) sudah memberikan keleluasaan dan kebebasan kepada karyawan dalam melakukan pekerjaan yang disesuaikan dengan kemampuan masing-masing karyawan sehingga karyawan melakukan tugas dengan baik terbukti mampu mencapai target yang ditetapkan oleh PT Bank Muamalat KC Bengkulu dan menyediakan akses informasi bagi setiap pimpinan dan karyawan. Akan tetapi, pada aspek pelatihan untuk karyawan belum merata sehingga ada karyawan yang belum memperoleh pelatihan. Dengan demikian, pimpinan harus memperhatikan hal tersebut karena untuk meningkatkan pada aspek upaya yang dilakukan agar karyawan pemberdayaan karyawan dapat dilihat dengan memberikan kesempatan kepada pegawai untuk memperluas pengetahuan dan keterampilannya dalam bidang pekerjaan yang digelutinya, salah

¹⁷ Adnyani, i. G. D. "Pengaruh Pemberdayaan Karyawan Dan Stes Kerja Terhadap Komitmen Organisasional," *E-jurnal Manajemen Universitas Udayana*, Vol. 8, No. 11, 2019

satu dari berbagai cara untuk mengembangkan karyawan melalui pelatihan, wewenang dan tanggung jawab dalam keputusan untuk menyelesaikan tugas.¹⁸

c. Contoh pelaksanaan tugas

Dapat disimpulkan bahwa PT Bank Muamalat KC Bengkulu menerapkan pemberdayaan (*empowerment*) hal tersebut yang dapat dilihat dari upaya Bank untuk mendorong melakukan tugas dengan baik yaitu dengan cara memberikan kompensasi sesuai dengan posisi dan hasil kinerja karyawan seperti gaji dan *reward*. Pihak bank sudah bersikap bijak dan adil mengenai kompensasi sesuai dengan apa yang telah diberikan karyawan kepada perusahaan. Pemberian yang diberikan oleh PT. Bank Muamalat KC Bengkulu ketika karyawan mampu bekerja meningkatkan produktivitas, yang diberikan berupa tunjangan jabatan. Berkaitan dengan hal tersebut, kebijakan pemberian gaji atau *reward* disesuaikan dengan kinerja karyawan sehingga karyawan merasa puas atas kompensasi atau bonus yang diberikan pihak bank.

¹⁸ Wibowo. Manajemen Kinerja. Jakarta : Rajawali Pers, 2012

d. Motivasi dan bujukan sosial

Dapat disimpulkan bahwa di PT Bank Muamalat KC Bengkulu bahwa pimpinan sudah melakukan upaya yang dilakukan pimpinan untuk meningkatkan kepercayaan diri kepada karyawan dengan melakukan evaluasi pekerjaan serta *job desc* yang jelas sehingga karyawan dapat bekerja dengan percaya diri sesuai *capability* dan menumbuhkembangkan sikap tanggung jawab dalam bekerja. Pemberdayaan karyawan untuk individu termasuk memberikan keyakinan tentang kemampuan mereka untuk melakukan pekerjaan mereka dengan baik, tingkat motivasi yang lebih tinggi, karyawan yang diberdayakan memiliki rasa makna yang merasa bahwa pekerjaan mereka penting bagi mereka dan mereka peduli dengan apa yang mereka lakukan selain itu agar karyawan merasa diberdayakan, mereka perlu memiliki gambaran yang jelas dan memahami dengan jelas ke mana arah organisasi bagi mereka untuk membangun rasa makna tersebut.¹⁹ Demikian, Tenaga kerja karyawan yang diberdayakan akan mengarah pada pencapaian keunggulan kompetitif.

¹⁹ Degago, E, A “Study On Impact Of Psychological Empowerment On Employee Performance In Small And Medium Scale Enterprise Sectors,” *European Journal Of Business And Management*, Vol. 6, No. 27, 60-72, 2014

e. Dukungan Emosional

Dapat disimpulkan bahwa di PT Bank Muamalat KC Bengkulu bahwa sudah melakukan upaya untuk mendorong karyawan agar kinerja kerja bagus PT Bank Muamalat KC Bengkulu menerapkan seperti *open door communication*. Dalam organisasi yang telah diberdayakan akan tercipta hubungan di antara orang-orangnya yang saling berbagi kewenangan, tanggung jawab, komunikasi, harapan-harapan, dan pengakuan serta penghargaan.

2. Implementasi *Employee Empowerment* di PT. Bank Muamalat KC Bengkulu

a. Tahap *Desire*

Dapat disimpulkan bahwa di PT Bank Muamalat KC Bengkulu bahwa sudah menerapkan tahap *Desire* pemberdayaan karyawan sudah baik namun belum dilakukan secara maksimal, hal tersebut dapat dilihat dari karyawan diberikan kesempatan untuk ikut andil dalam mengidentifikasi masalah yang terjadi akan tetapi ketika dalam suatu rapat diskusi karyawan sudah menyuarakan pendapat namun pihak pimpinan belum mengambil tindakan. Hal ini dapat dipengaruhi oleh beberapa hal seperti komunikasi

antar karyawan dan pimpinan, sumber daya manusia yang ada di perusahaan, disposisi, atau struktur birokrasinya. Artinya, karyawan sudah dilibatkan dalam rapat untuk mendiskusikan sebuah keputusan akan tetapi pada dasarnya pelibatan karyawan tidak dapat terlalu mendominasi dikarenakan Bank Muamalat KC Bengkulu telah memiliki petunjuk pelaksanaan dalam melaksanakan pekerjaan, adapun beberapa kasus kebijakan lainnya yang dapat menentukan kebijakan adalah orang yang memiliki jabatan penting (*Key People*).

b. Tahap *Trust*

Dapat disimpulkan bahwa di PT Bank Muamalat KC Bengkulu bahwa sudah diterapkan tahap *Trust* pemberdayaan karyawan namun belum maksimal, dikarenakan PT Bank Muamalat Cabang Bengkulu sudah menyediakan waktu dan pelatihan kepada karyawan untuk menambah wawasan dan keterampilannya. Namun, masih terdapat karyawan yang pekerjaannya belum terselesaikan secara tepat waktu. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelatihan/ training yang diberikan tidak efektif yang disebabkan oleh jenis pelatihan yang tidak tepat, penyampaian pelatihan

yang kurang tepat, pelatihan tidak tepat sasaran, dan kurang monitoring dari pimpinan. Pelatihan adalah seperangkat panduan yang konsisten untuk karyawan untuk meningkatkan kemampuan dan kinerjanya. Pelatihan adalah seperangkat panduan untuk melibatkan karyawan untuk mencapai hasil yang diinginkan.²⁰ Pelatihan merupakan komposit penting untuk meningkatkan kinerja organisasi karena memperkuat tingkat kompetensi di antara karyawan.²¹ Hal ini, juga dapat membantu karyawan untuk menguasai pengetahuan dan keterampilan, perilaku, dan mendapatkan rasa dihargai dan percaya diri untuk bekerja secara efektif dan efisien untuk mempertahankan kinerja organisasi.²² Pelatihan terhadap karyawan diakui sebagai faktor penting yang dapat berpengaruh pada perilaku karyawan. Adapun implementasi pemberdayaan karyawan yang telah dilakukan pada PT Bank Muamalat KC Bengkulu sebagai berikut:

²⁰ Khaliq, a., Kayani, u. S., & Mir, g. M. "Relationship of Employee Training, Employee Empowerment, Team Work With Job Satisfaction., " *Journal of Arts & Social Sciences (Jass)*, Vol. 7, No. 2, 185-198, 2020

²¹ Bhat, z. H., "Impact of Training On Employee Performance: A Study Of Retail Banking Sector In India," *Indian Journal Of Applied Research*, Vol. 3, No. 6, 292-293, 2013

²² Hanaysha, J., & Tahir, P. R. "Examining The Effects Of Employee Empowerment, Teamwork, And Employee Training On Job Satisfaction," *Procedia-social and Behavioral Sciences*, 219, 272-282, 2016

Tabel 4.1

Diklat PT. Bank Muamalat KC Bengkulu

NO	JENIS PELATIHAN
1.	Pelatihan Keahlian Sumber Daya Manusia
2.	Pelatihan Ulang Sumber Daya Manusia
3.	Team Training (Pelatihan Team)
4.	Pelatihan Teknologi
5.	Pelatihan Kreativitas Sumber Daya Manusia

c. Tahap *Confidents*

Dapat disimpulkan bahwa di PT Bank Muamalat KC Bengkulu bahwa implementasi tahap *confidents* belum secara maksimal dikarenakan ketika karyawan sudah menyampaikan ide ataupun saran belum ditanggapi dengan tanggap. Akan tetapi, PT Bank Muamalat Cabang Bengkulu memberikan *job description* karyawan dengan transparan dan jelas sehingga karyawan tidak kebingungan dengan tugas pokok masing-masing. Pemberdayaan karyawan dapat diterapkan setiap ada pekerja yang selesai melaksanakan pelatihan/ pekerjaan, diwajibkan *sharing* di doa pagi secara umum dan lebih spesifik di depan rekan yang

sefungsi serta evaluasi dilakukan dengan cara melihat kondisi kinerja setelah pelatihan.²³

d. Tahap *Credibility*

Dapat disimpulkan bahwa di PT Bank Muamalat KC Bengkulu bahwa implementasi tahap *Credibility* sudah menerapkannya dengan baik yang ditunjukkan dengan kegiatan berupa melibatkan karyawan sebagai partner kerja, meningkatkan capaian target, dan selalu mendorong karyawan untuk inisiatif dalam bekerja. Pemberdayaan merupakan aspek fundamental dan pemberdayaan karyawan dianggap sebagai motivasi praktik yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja dengan meningkatkan peluang partisipasi dan keterlibatan dalam pengambilan keputusan. Hal ini terutama berkaitan dengan mengembangkan kepercayaan, motivasi, berpartisipasi dalam pengambilan keputusan, dan menghapus batasan apa pun antara karyawan dan manajemen puncak.²⁴

e. Tahap *Accountability*

²³ Rani, I. H., & Chaerudin, A, "Strategi Organisasi Dalam Memberdayakan Karyawan Milenial Untuk Menjadi Unit Kerja Percontohan," *Liquidity: Jurnal Riset Akuntansi Dan Manajemen*, Vol. 10, No. 1, 100-112, 2021

²⁴ Putri, a. V., & Ardana, i. K. *Pengaruh Motivasi Dan Pemberdayaan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Hd Motor 99 Denpasar* (Doctoral Dissertation, Udayana University), 2016

Dapat disimpulkan bahwa di PT Bank Muamalat KC Bengkulu bahwa implementasi tahap *Accountability* sudah menerapkannya dengan baik yang ditunjukkan dengan kegiatan *training* bagi karyawan dan selalu ada evaluasi kinerja karyawan sebagai ukuran penilaian kerja selama ini untuk perbaikan ke depannya. Pemberdayaan karyawan diberikan dengan memperlakukan karyawan sebagai orang yang memiliki rasa tanggung jawab yang besar.

f. Tahap *Communication*

Dapat disimpulkan bahwa di PT Bank Muamalat KC Bengkulu bahwa implementasi tahap *Accountability* sudah menerapkannya dengan baik yang ditunjukkan dengan menerapkan *open door communication* di mana kebijakan tersebut untuk mendorong keterbukaan dan transparansi dengan karyawan perusahaan seperti pimpinan memberi kesempatan untuk memahami cara kerja di perusahaan secara lebih luas tidak hanya fokus pada tugas kerjanya saja dan karyawan yang lain dibebaskan

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. *Employee empowerment* di PT. Bank Muamalat KC Bengkulu melakukan *employee empowerment* yaitu pertama, membantu karyawan memperoleh penguasaan atas pekerjaannya akan tetapi belum maksimal dikarenakan dari pihak PT Bank Muamalat KC Bengkulu tidak menanggapi dengan cepat atas saran, ide, atau keluhan dari karyawan. Kedua, keleluasaan dan kebebasan akan tetapi belum maksimal dikarenakan pada aspek pelatihan untuk karyawan belum merata sehingga ada karyawan yang belum memperoleh pelatihan. Ketiga, contoh pelaksanaan tugas dengan cara memberikan kompensasi sesuai dengan posisi dan hasil kinerja karyawan seperti gaji dan *reward*. Pihak bank sudah bersikap bijak dan adil mengenai kompensasi sesuai dengan apa yang telah diberikan karyawan kepada perusahaan. Keempat, motivasi dan bujukan sosial dengan upaya yang dilakukan pimpinan untuk meningkatkan kepercayaan diri kepada karyawan yaitu evaluasi pekerjaan serta *job desc* yang jelas sehingga karyawan dapat bekerja dengan percaya diri sesuai *capability*. Terakhir, dukungan emosional

dengan menerapkan seperti *open door communication*. Dalam organisasi yang telah diberdayakan akan tercipta hubungan di antara orang-orangnya yang saling berbagi kewenangan, tanggung jawab, komunikasi, harapan-harapan, dan pengakuan serta penghargaan.

2. Implementasi *Employee empowerment* di PT. Bank Muamalat KC Bengkulu terdiri dari lima tahap model pemberdayaan yaitu pertama, pada tahap *Desire* belum maksimal dikarenakan kurangnya tanggapan dari pihak ketika karyawan sudah menyampaikan masukan atau pendapatnya sudah didengarkan oleh pimpinan, tetapi pimpinan belum memberi masukan atas permasalahan tersebut. Kedua, tahap *Trust*, Bank sudah menyediakan waktu dan pelatihan kepada karyawan untuk menambah wawasan dan keterampilannya. Namun, masih terdapat karyawan yang pekerjaannya belum terselesaikan secara tepat waktu. Ketiga, tahap *Confidents implementasi* belum secara maksimal dikarenakan ketika karyawan sudah menyampaikan ide ataupun saran belum ditanggapi dengan tanggap. Akan tetapi, PT Bank Muamalat Cabang Bengkulu memberikan *job description* karyawan dengan transparan dan jelas sehingga karyawan tidak kebingungan dengan tugas pokok

masing-masing. Keempat, tahap *Credibility* sudah berjalan baik yang ditunjukkan dengan kegiatan berupa melibatkan karyawan sebagai partner kerja, meningkatkan capaian target, dan selalu mendorong karyawan untuk inisiatif dalam bekerja. Kelima, tahap *Accountability* implementasinya sudah baik dengan yang ditunjukkan dengan kegiatan *training* bagi karyawan dan selalu ada evaluasi kinerja karyawan. Terakhir, tahap *communication* sudah berjalan baik implementasi tahap *Accountability* sudah menerapkannya dengan baik yang ditunjukkan dengan menerapkan *open door communication*

B. Saran

1. Untuk PT. Bank Muamalat KC Bengkulu dalam menerapkan pemberdayaan karyawan (*employee empowerment*) harus memperhatikan kelemahan-kelemahan karyawan yang perlu ditingkatkan lagi, salah satu caranya yaitu mengadakan kegiatan pelatihan karyawan dengan intensitas yang rutin sehingga mampu memberikan pengetahuan kepada karyawan.
2. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat membahas secara lebih luas membahas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pemberdayaan karyawan (*employee empowerment*) dan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Hunjra, I., UIHaq, N., Akbar, S. W., & Yousaf, M. Impact of employee empowerment on job satisfaction: An empirical analysis of Pakistani service industry. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 2(11), 680-685, (2011).
- A., Khaliq, Kayani, U. S., & Mir, G. M. Relationship of employee training, employee empowerment, team work with job satisfaction. *Journal of Arts & Social Sciences (JASS)*, 7(2), 185-198, (2020).
- Abdurrahman, Fathoni,. *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Rineke Cipta), 2015.
- Anwar Prabu, Mangkunegara,. *Perencanaan dan Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Refika Aditama), 2016.
- Arwildayanto. *Manajemen Sumber Daya manusia dan Perguruan Tinggi*. (Bandung: Alfabeta), 2013.
- Bhat, Z. H. (2013). Impact of training on employee performance: A study of retail banking sector in India. *Indian Journal of Applied Research*, 3(6), 292-293.
- Bintaro dan Daryanto. 2017. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. (Yogyakarta:IKAPI DIY)
- Degago, E. (2014). A study on impact of psychological empowerment on employee performance in small and medium scale enterprise sectors. *European Journal of Business and management*, 6(27), 60-72.
- Elnaga, Abou, A., & Imran, A. (2014). The impact of employee empowerment on job satisfaction theoretical study.

American Journal of Research Communication, 2(1), 13-26.

F, Hidayat. *Pengaruh budaya organisasi dan employee empowerment terhadap kinerja karyawan pada ukm barokah knalpot purbalingga* (doctoral dissertation, upn" veteran" yogyakarta), (2012).

Fardilla, Febriana, M. Pengaruh pemberdayaan karyawan terhadap motivasi berprestasi dan kinerja kontekstual pada karyawan pt. Bank syariah mandiri banda aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 3(3), 1-9, (2018).

Gouzali, Saydam. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Suatu Pendekatan Mikro*, (Jakarta : Jambaran), 2015.

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

I., Saif, N. & Saleh, A. S. (2013). Psychological empowerment and job satisfaction in Jordanian hospitals. *International Journal of Humanities and Social Science*, 3(16), 250-257

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

J, Hanaysha. Examining the effects of employee empowerment, teamwork, and employee training on organizational commitment. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 229, 298-306, (2016).

Leovani, e. Implementasi model pemberdayaan karyawan (employee empowerment) di pt fifgroup tbk cabang Palembang. *Jurnal manajemen*, 20(2), 245-261, (2016).

M. Manullang,. *Manajemen Sumberdaya Manusia*, (Jakarta:PT. Toko Gunung Agung Martoyo, S. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta:BPFE)

M. Nawaz, S., Hassan, M., Hassan, S., Shaukat, S., & Asadullah, M. A. Impact of employee training and empowerment on employee creativity through employee engagement: Empirical evidence from the manufacturing sector of Pakistan. *Middle-east journal of scientific research*, 19(4), 593-601, (2014), h.594

Andika, Toha dan Khatib, Suansar dan Adetio Setiawan, Romi Maqasid Syariah Dalam Ekonomi Islam , Yogyakarta: 2018, h. 81

M. Pragiwani., Alexandri, M. B., & Chandra, P. (2018). Analisis Employee Empowerment Dan Knowledge Management Pada Peningkatan Kinerja Karyawan Di Sektor Pariwisata. *AdBispreneur: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Bisnis dan Kewirausahaan*, 3(1), 73-79.”

Mangkuprawira, Sjafrri., M., *Manajemen sumber Daya Manusia Strategik*. (Jakarta: PT. Gramedia Utama), 2017.

Mellysa, Pusparani. "Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia)." *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 2.4 (2021): 534-543.

Moehariono, 2019. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, (Bogor: Ghalia Indonesia)

Moh. Nasir. *Metode Penelitian*. (Bandung: Mizan), 2019.

Mujiati, Ardana, K., , N.W dan Sriathi. *Perilaku Keorganisasian*, (Yogyakarta: Graha Ilmu), 2014.

Noviardy, a., & aliya, s. Pengaruh employee engagement dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan di bidang perkebunan kelapa sawit. *Mbia*, 19(3), 258-272. (2020)

- O, Onsardi. *Implementasi Empowerment Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan* (No. bgwju). Center for Open Science, (2019).
- P. Tampi, P., Nabella, S. D., & Sari, D. P. (2022). The Influence of Information Technology Users, Employee Empowerment, and Work Culture on Employee Performance at the Ministry of Law and Human Rights Regional Office of Riau Islands. *Enrichment: Journal of Management*, 12(3), 1620-1628.
- Pawito, 2017. *Penelitian Komunikasi*, (Yogyakarta: Pelangi Perkasa)
- Raza, H., Mahmood, J., Owais, M., & Raza, A. Impact of employee empowerment on job satisfaction of employees in corporate banking sector employees of Pakistan. *Journal of Applied Environmental and Biological Sciences*, 5(2), 1-7, 2015
- Resnadita, N. Pengaruh pemberdayaan karyawan, kerja tim, dan pelatihan terhadap kepuasan kerja. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(3), 813-817, 2020
- Robbins. 2016. *Perilaku Organisasi*. (Jakarta: Salemba Empat)
- Sedarmayanti. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju: (Bandung), 2016.
- Simanjuntak, Payaman J. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*, (Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia), 2015.
- Soekidjo, Notoadmodjo. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta, Rineka Cipta), 2019.
- Sugiyono, 2019. *Metode Penelitian Pendidikan* (Pendekatan Kualitatif), (Bandung: Alfabeta)

Surya, Dharma,. 2015. *Manajemen Kinerja*. (Jakarta: Pustaka Pelajar)

Veithzal , Rivai. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada), 2018.



L

A

M

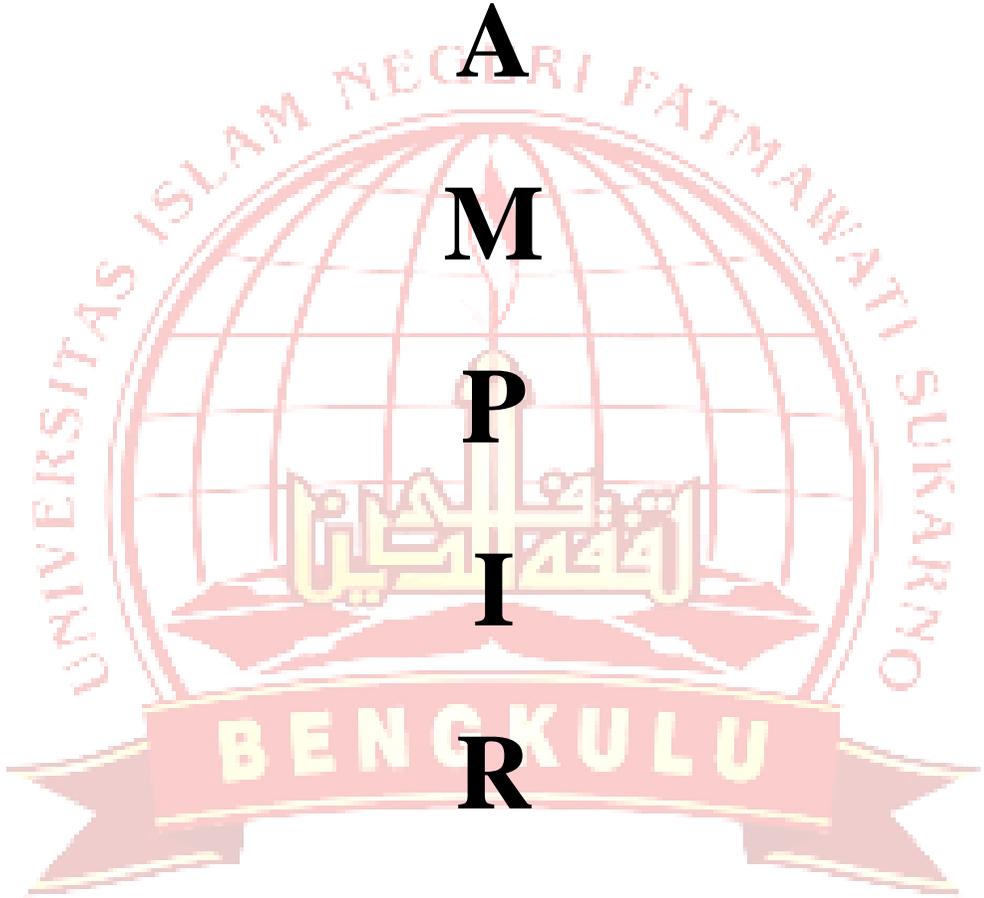
P

I

R

A

N





FORM 1 PENGAJUAN JUDUL TUGAS AKHIR SKRIPSI

I. Identitas Mahasiswa

Nama : Novita Tari
N I M : 1811140222
Prodi : Perbankan Syariah
Semester : Delapan (8)

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

1. Judul 1*: Implementasi *Employee Empowerment* Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP S. Parman

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 *Bisa dilanjutkan judul 1.*

Pengelola Perpustakaan

Ayu Yuningatih.

2. Konsultasi dan Persetujuan dengan Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

Catatan *see dan lanjut.*

Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

Andi Harpepen, M. Kom

IV. Judul Yang Disahkan

.....

Penunjukkan Dosen Penyeminar:

Mengesahkan

Kajur Ekis/Manajemen

Yanti Sumarni, MM

Mahasiswa

Novita Tari

NOVITA TARI

Bengkulu, Maret 20



LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Novita Tari Program Studi : Perbankan Syariah
NIM : 1811140222 Pembimbing II : Andi Harpepen, M.Kom
Judul Skripsi : Implementasi *Employee Empowerment* Dalam Meningkatkan
Kinerja Karyawan Di PT Bank Muamalat KC Bengkulu

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1	23 Juni 2022	Bab I	Perbaiki penulisan sesuai dengan pedoman skripsi pada latar belakang	f
2	28 Juni 2022	Bab II	Perbaiki teori sesuai dengan judul skripsi	f
3	01 Juli 2022	Bab II	Perbaiki indikator sesuai dengan rumusan masalah	f
4	18 Agustus 2022	Pedoman Wawancara	Acc	f
5.	28 Agustus 2022	Bab IV	Perbaiki kalimat yang salah pada penulisan di hasil	f
6.	30 Oktober 2022	Bab IV	Perbaiki hasil agar sinkron dengan pembahasan pada bab IV	f

7	4 November 2022	Bab V	Perbaiki kesimpulan sesuai dengan hasil yang diperoleh di lapangan	Ⓟ
8	27 November 2022	Bab V	Perbaiki kesimpulan dan saran sesuai dengan pedoman	Ⓟ
9	19 Desember 2022	Laporan Skripsi	ACC	Ⓟ

Bengkulu, 19 Desember 2022

Pembimbing II



Andi Harpepen, M.Kom
NIDN. 2014128401



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 : Novita Sari
NIM : 1811140222
Jurusan : Perbankan Syariah
Pembimbing I : Dr. H. Supardi, M.Ag
Judul Skripsi : Implementasi *Employee Empowerment*
Dalam Meningkatkan Kinerja
Karyawan Di Pt Bank Muamalat Kc
Bengkulu

No	Hari/Tgl	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1	18 Agustus 2022	Bimbingan dan tanda tangan pedoman wawancara	Observasi awal dan cari tau permasalahan yang ada di lapangan.	
2	28 Agustus 2022	Perbaikan Bab I	Perbaiki <i>Footnote</i> di Latar Belakang, Perbaiki Penulisan di Manfaat Penelitian, dan penelitian terdahulu.	
3	12 September 2022	Perbaikan Bab II	Perbaikan Penulisan di landasan teori.	
4	03	Perbaikan	Gabungkan sejarah	

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

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Implementasi Employee Empowerment Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di PT. Bank Muamalat KC Bengkulu” yang disusun oleh:

Nama : Novita Tari
NIM : 1811140222
Prodi : Perbankan Syariah

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

Bengkulu, Juli 2022 M
Sawal 1443 H

Pembimbing I

Dr. H. Supardi, M.Ag.
NIP. 19650410199303007

Pembimbing II

Andi Harjepen, M. Kom
NIDN. 2014128401

Mengetahui,
Ka. Prodi Perbankan Syariah

Debby Arisandi, MBA
NIP. 198609192019032012

SURAT KETERANGAN
NO : 107/B/Cab.Bengkulu/VIII/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Novita Tari
NIM : 1811140222
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Universitas Fatmawati Sukarno Bengkulu

Telah melaksanakan kegiatan penelitian dalam rangka mencari data untuk melengkapi penulisan skripsi pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Bengkulu dengan skripsi yang berjudul:

"Implementasi Employee Empowerment Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT Bank Muamalat KC Bengkulu".

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Bengkulu

Pada tanggal : 29 Agustus 2022 M
02 Safar 1444 H

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk
Cabang Bengkulu


Rifyal Fajri
Branch Manager



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: 0660/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. Supardi M, M.Ag .
NIP : 196504101993031007
Tugas : Pembimbing I
2. N A M A : Andi Harpepen, M. Kom.
NIDN : 2014128401
Tugas : Pembimbing II

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

N A M A : Novita Tari
NIM : 1811140222
Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Tugas Akhir : Implementasi *Employee Empowerment* dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP S. Parman

Keterangan : Skripsi

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

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

Supardi

i
ektor I
ang bersangkutan;
wa yang bersangkutan;

PEDOMAN WAWANCARA

“IMPLEMENTASI EMPLOYEE EMPOWERMENT DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI PT. BANK MUAMALAT KC BENGKULU”

NAMA : Novita Tari
NIM : 1811140222
Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

DAFTAR PERTANYAAN UNTUK PIMPINAN DAN KARYAWAN PT. BANK MUAMALAT KC BENGKULU

Indikator Employee Empowerment

1. Bagaimana anda sebagai pimpinan dalam menerapkan pemberdayaan karyawan di PT. Bank Muamalat KC Bengkulu ?
2. Apakah karyawan diberi keleluasaan dan kebebasan dalam mengerjakan pekerjaannya ?
3. Apakah yang anda lakukan agar karyawan melakukan tugas dengan baik ?
4. Apa upaya yang dilakukan pimpinan untuk meningkatkan kepercayaan diri kepada karyawannya ?
5. Apa upaya anda dalam mendorong karyawan agar kinerjanya baik ?

Indikator Kinerja Karyawan

1. Apakah pekerjaan yang dilakukan sesuai kemampuan yang dimiliki ?
2. Bagaimana menurut anda kuantitas kerja karyawan sesuai dengan target yang ditentukan oleh perusahaan ?
3. Apakah kuantitas kerja karyawan bisa terlaksana dalam satu hari, sehingga kecepatan kerjanya bisa maksimal ?
4. Apakah menurut anda capaian kualitas kerja setiap karyawan sudah terlaksana sesuai prosedur yang telah ditetapkan ?
5. Apakah ketelitian kinerja karyawan sudah cukup memadai, sehingga kesalahan dapat teratasi ?
6. Apakah karyawan selalu hadir di kantor sesuai dengan waktu yang ditentukan oleh perusahaan ?

7. Apakah perusahaan akan memberi sanksi apabila karyawan tidak hadir atau terlambat ?
8. Apakah karyawan selalu meninggalkan kantor setelah jam kerja selesai ?

DAFTAR PERTANYAAN UNTUK NASABAH PT. BANK MUAMALAT KC BENGKULU

1. Apakah karyawan PT. Bank Muamalat KC Bengkulu dapat menyelesaikan pekerjaan yang banyak dalam waktu yang tepat ?
2. Bagaimana pendapat bapak/ibu mengenai kualitas pelayanan yang ada di PT. Bank Muamalat KC Bengkulu?
3. Dimana saja karyawan PT. Bank Muamalat KC Bengkulu harus memiliki kedisiplinan?
4. Apakah karyawan PT. Bank Muamalat KC Bengkulu sudah menerapkan kehadiran dan ketepatan waktu?
5. Apakah karyawan PT. Bank Muamalat KC Bengkulu memiliki tanggung jawab dalam pekerjaannya?

Bengkulu, Juli 2022

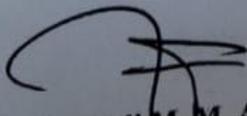
Penulis,



Novita Tari
NIM. 1811140222

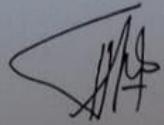
Mengetahui,

Pembimbing I



Dr. Supardi M. M. Ag
NIP.196504101993031007

Pembimbing II



Andi Harpepen, M. Kom
NIDN.2014128401

Bengkulu, 25 Mei 2022

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
UIN FAS Bengkulu
Di-
Bengkulu

Perihal : Mohon Penunjukan Pembimbing

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Novita Tari
NIM : 1811140222
Prodi/Semester : Perbankan Syariah/8

Dengan ini mengajukan permohonan Penunjukan Pembimbing Skripsi

Judul Skripsi : **Implementasi Employee Empowerment Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di PT. Bank Syariah Indonesia KCP. S Parman**

Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan :

1. Surat acc Judul Skripsi
2. Proposal rangkap 3
3. Bukti Pembayaran SPP Terakhir

Demikianlah permohonan ini, atas perkenan dan kebijaksanaannya diucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum. Wr.Wb
Pemohon,



Novita Tari
1811140222

CATATAN PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Novita Tari
NIM : 1811140222
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Perbankan Syariah

No	Permasalahan	Saran Penyeminar
	<p># identifikasi masalah.</p> <p>jawaban:</p>	<p>-> perbaiki permasalahan yg ada di awal dan skripsi</p> <p>-> tambahkan dan perbaiki teori yg mendukung skripsi.</p>

Bengkulu, 26 April 2022

Dosen Penyeminar

ANDI HARPEPEN, M.Kom
NIP. 2014128401



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

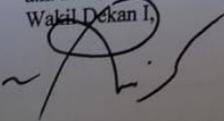
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon
(0736) 51276-51171-51172. Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

DAFTAR HADIR SEMINAR PROPOSAL MAHASISWA

Hari/Tanggal : Senin, 26 April 2022
Nama Mahasiswa : Novita Tari
NIM : 1811140222
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Perbankan Syariah

Judul Proposal	Tanda Tangan Mahasiswa	Penyeminar
Implementasi Employee Empowerment Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di PT. Bank Syariah Indonesia KCP. S Parman	 NOVITA TARI	 Andi Harjoen, M. Kom

Mengetahui,
a.n. Dekan
Wakil Dekan I,



Dr. Nurul Hak, M.A.
NIP 196606161995031003



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.uinfaabengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIARISME
Nomor: 207/SKLP-FEBI/02/01/2023

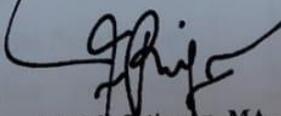
Ketua Tim Uji Plagiarisme Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu menerangkan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : NOVITA TARI
NIM : 1811140222
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
Jenis Tugas Akhir : SKRIPSI
Judul Tugas Akhir : IMPLEMENTASI EMPLOYEE EMPOWERMENT
DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN
DI PT BANK MUAMALAT KC BENGKULU

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, 17 Januari 2023
Ketua TIM / Wakil Dekan I


Romi Adetib Setiawan, MA., Ph.D
NIP. 198312172014031001



Wawancara kepada Bapak A selaku Manager PT. Bank Muamalat KC Bengkulu



Wawancara kepada Bapak A selaku Manager PT. Bank Muamalat KC Bengkulu



Wawancara kepada Ibu A selaku Manager PT. Bank Muamalat
KC Bengkulu



Wawancara kepada Ibu Dewi selaku Nasabah PT. Bank
Muamalat KC Bengkulu