

**PERAN KINERJA KARYAWAN BANK SYARIAH
INDONESIA DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH NASABAH**

**(Studi Pada Kantor Cabang Pembantu Ampera Manna
Bengkulu)**



SKRIPSI

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

OLEH

DEA AYU LARASTY
NIM 1811140100

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO
(UINFAS) BENGKULU
2022 M/ 1443**

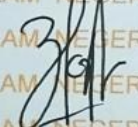
HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi yang ditulis oleh Dea Ayu Larasty, NIM 181140100 dengan judul "PERAN KINERJA KARYAWAN BANK SYARIAH INDONESIA DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH (Studi pada kantor cabang pembantu Ampera Manna Bengkulu)" telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang *Munaqosyah* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.


Bengkulu, 2022

Pembimbing I

Pembimbing II


Eka Sri Wahyuni.S.E.,MM
NIP.1977050920088012014

Mengetahui
Ketua Jurusan
Ekonomi Islam


Badaruddin Nurhab,M.M.
NIP.198508072015031005

Yenti Sumarni, SE.M.M
NIP.197904162007012020



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

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

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Peran kinerja karyawan bank syariah indonesia dalam meningkatkan jumlah nasabah (studi pada kantor cabang pembantu ampera manna bengkulu)”, oleh Dea Ayu Larasty, NIM. 1811140100, Program Studi Perbankan syariah Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu (UIN FAS) Bengkulu pada:

Hari : kamis
Tanggal : 10 November 2022

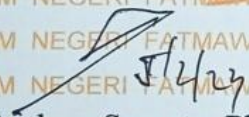
Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah, dan diberikan gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

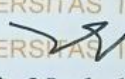
Bengkulu, November 2022

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris

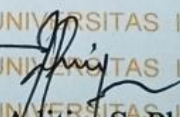

Prof. Andang Sunarto, Ph.D
NIP. 197611242006041002


Badaruddin Nurhab, M.M.
NIP. 198508072015031005

Penguji I

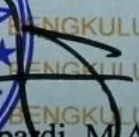
Penguji II


Prof. Andang Sunarto, Ph.D
NIP. 197611242006041002


Romi Aditio, S, Ph.D
NIP. 198312172014031001



Mengetahui,
Dekan


Drs. H. M. M. Ag
NIP. 1965041993031007

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul "Peran Kinerja Karyawan Bank syariah Indonesia Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi Pada Kantor Cabang Pembantu Ampera Manna Bengkulu) Adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UINFAS Bengkulu, maupun 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 Prmbimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan 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 dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, _____ 2023M
1444 H

Mahasiswa yang menyatakan



Dea Ayu Larasty
Dea Ayu Larasty
NIM. 1811140100

MOTTO

Apapun yang menjadi takdirmu, Akan mencari jalannya
menemukanmu

(Ali bin Abi Thalib)

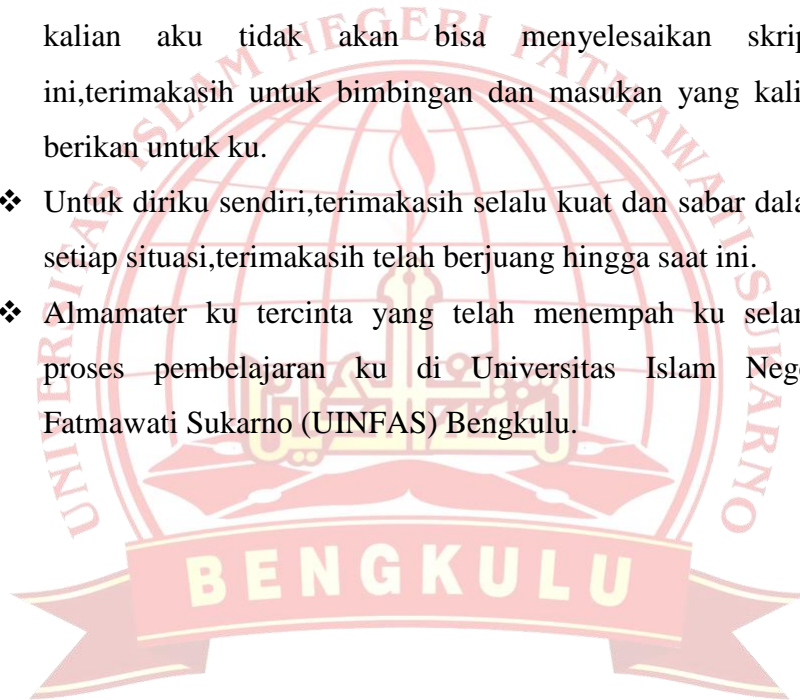


PERSEMBAHAN

Alhamdulillah atas izin mu ya Allah dan atas dukungan orang tua, keluarga serta dukungan semua pihak yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini, dengan segenap rasa syukur skripsi ini kupersembahkan untuk orang-orang tercinta :

- ❖ Terkhusus untuk orang tuaku, Ayah (Yamin) dan Ibu (Jahasia) yang sudah mendukung setiap langkah yang ku ambil, mendoakan setiap perjalanan hidup ku, terimakasih banyak untuk cinta, kasih sayang, dukungan moril serta materil dari kalian, alhamdulillah aku bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik, insya Allah dapat aku terapkan di kehidupan, dan berguna bagi keluarga, agama dan bangsa ku, semua ini aku persembahkan untuk kalian.
- ❖ Kakak ku tercinta (Handoko, SP) , terimakasih selalu mendukung dan selalu membangkitkan semangat ku untuk membanggakan kedua orang tua.
- ❖ Keluarga besarku (Pebri Tusman, Erfi Inriani S.pd) dan keluarga besar yang selalu membantu dan memberi ku semangat.
- ❖ Untuk yang selalu memberikan semangat dan selalu mengingatkan (Asep Andrian S.i.kom) terimakasih selalu membantu dalam proses pembuatan skripsi ini.
- ❖ Sepupu ku tercinta (Sherin Az Zahra) terimakasih selalu bersedia mendengar setiap keluh kesah dan selalu memberi semangat.

- ❖ Sahabatku (Yefti Rapina, Nabila Oktarina Irawan, Wevi Efriana Susanti, Reska Junivia) terimakasih telah berjuang bersama semoga cita-cita kita semua tercapai.
- ❖ Teman-teman Perbankan Syariah Local C angkatan 2018
- ❖ Untuk dosen pembimbing ku, Ibu Eka Sri Wahyuni, S.E., MM selaku dosen pembimbing I dan bapak Badaruddin Nurhab, M. M. selaku pembimbing II terimakasih tanpa kalian aku tidak akan bisa menyelesaikan skripsi ini, terimakasih untuk bimbingan dan masukan yang kalian berikan untuk ku.
- ❖ Untuk diriku sendiri, terimakasih selalu kuat dan sabar dalam setiap situasi, terimakasih telah berjuang hingga saat ini.
- ❖ Almamater ku tercinta yang telah menempah ku selama proses pembelajaran ku di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.



ABSTRAK

**Peran Kinerja Karyawan Bank Syariah Indonesia Dalam
Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi Pada Kantor
Cabang Pembantu Ampera Manna Bengkulu)
Oleh Dea Ayu Larasty Nim 1811140100**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran kinerja karyawan bank syariah indonesia dalam meningkatkan jumlah nasabah dan apa saja hambatan yang dihadapi oleh karyawan dalam meningkatkan jumlah nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ampera Manna Bengkulu. Jenis penelitian adalah penelitian lapangan dengan sumber data primer yang di ambil dari lokasi penelitian Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ampera Manna Bengkulu menggunakan metode wawancara dengan pihak bank mengenai peran kinerja karyawan bank syariah indonesia dalam meningkatkan jumlah nasabah. Sedangkan untuk data skunder penulis menggunakan dokumen yang berkaitan dengan peran kinerja karyawan bank syariah indonesia dalam meningkatkan jumlah nasabah. Sedangkan teknik pengumpulan data di peroleh dari hasil Observasi,wawancara dan dokumentasi. Setelah data penelitian terkumpul selanjutnya akan dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini penulis dapat menyimpulkan: peran kinerja karyawan bank syariah indonesia dalam meningkatkan jumlah nasabah adalah mencari, menilai, mengevaluasi, mengusulkan proposal pembiayaan nasabah, membina nasabahnya, sebagai konsultan bagi lembaga keuangan. Dan kendala yang di hadapi oleh karyawan dalam meningkatkan jumlah nasabah adalah kurangnya minat nasabah karena belum paham terhadap produk dan jasa Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ampera Manna Bengkulu serta masih kurangnya waktu untuk melakukan promosi dan sosialisasi.

Kata kunci : Peran kinerja karryawan,jumlah nasabah,BSI

ABSTRACT

The Role of Bank Syariah Indonesia Employee Performance in
Increasing the Number of Customers (Study at Office
Ampera Manna Bengkulu Sub-Branch)
By Dea Ayu Larasty Nim 1811140100

The purpose of this study was to find out how the performance role of Indonesian Islamic bank employees in increasing the number of customers and what are the obstacles faced by employees in increasing the number of customers at Bank Syariah Indonesia Ampera Manna Bengkulu Sub-Branch Office. This type of research is field research with primary data sources taken from the research location of the Indonesian Sharia Bank Ampera Manna Bengkulu Sub-Branch Office using the interview method with the bank regarding the role of the performance of Indonesian Islamic bank employees in increasing the number of customers. As for the secondary data, the authors use documents related to the performance role of Indonesian Islamic bank employees in increasing the number of customers. While the data collection techniques obtained from the results of observations, interviews and documentation. After the research data is collected, it will be analyzed using a qualitative descriptive method. From the results of this study, the authors can conclude: the performance role of Indonesian Islamic bank employees in increasing the number of customers is finding, assessing, evaluating, proposing customer financing proposals, fostering their customers, as consultants for financial institutions. And the obstacle faced by employees in increasing the number of customers is the lack of interest from customers because they do not understand the products and services of Bank Syariah Indonesia, the Ampera Manna Bengkulu Sub-Branch Office and there is still a lack of time to carry out promotions and outreach.

Keywords: Employee performance roles, number of customers, BSI

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peran Account Officer Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Ampera Manna.

Shalawat dan salam untuk baginda nabi besar Muhammad SAW yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran islam sehingga umat silam dapat petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun di akhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program studi Perbankan syariah (PBS) pada fakultas ekonomi dan bisnis islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukerno (UINFAS). Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. KH. Zulkarnain, M.Pd, selaku Rektorat UINFAS Bengkulu.
2. Dr.Drs. H.Supardi, M.Ag Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu.
3. Yenti Sumarni, MM selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu.
4. Debby Arisandi MBA. Selaku Kordinator Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UINEAS Bengkulu

5. Eka Sri Wahyuni, S.E.,MM Selaku Pembimbing I dan Badaruddin Nurhab M.M Selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan Arahan dengan penuh kesabaran.
6. Kedua Orang Tuaku Yamin Dan Jahasia yang telah mendoakan kesuksesan penulis skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
8. Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Semoga menjadi amal yang baik (Salch) dan mendapatkan pahala yang berlipat dari Allah SWT.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari akan banyak kelemahan dan kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu. penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini ke depannya.

Bengkulu, Januari 2023
Penulis,

Dea Ayu Larasty
NIM : 1811140100

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Penelitian.....	10
E. Penelitian Terdahulu	11
F. Metodologi Penelitian	15
1. Jenis Dan Pendekatan Penelitian.....	15
2. Waktu Dan Lokasi Penelitian.....	16
3. Informan Penelitian	17
4. Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data	18
5. Teknik Analisis Data.....	21
G. Sistematika Penulisan	22

BAB II KAJIAN TEORI

A. Peran.....	24
1. Pengertian Peran.....	24
2. Manfaat Peran	25
B. Kinerja Karyawan	25
1. Pengertian kinerja karyawan	25
2. Pengukuran kinerja karyawan	29
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan	29
C. Bank Syariah	30
1. Pengertian Bank Syariah	30
2. Pelayanan Bank syariah	32
3. Dasar Hukum Bank Syariah.....	36
4. Karakteristik Bank Syariah	37
5. Prinsip-prinsip Bank Syariah	38
D. Kerangka Konseptual	39

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia	40
B. Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia Kantor cabang pembantu ampera manna bengkulu	42
C. Visi dan Misi	44
D. Struktur Bank Syariah Indonesia kantor cabang pembantu ampera manna Bengkulu	45
E. Produk-produk Bank Syariah Indonesia kantor cabang pembantu ampera manna Bengkulu	46

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

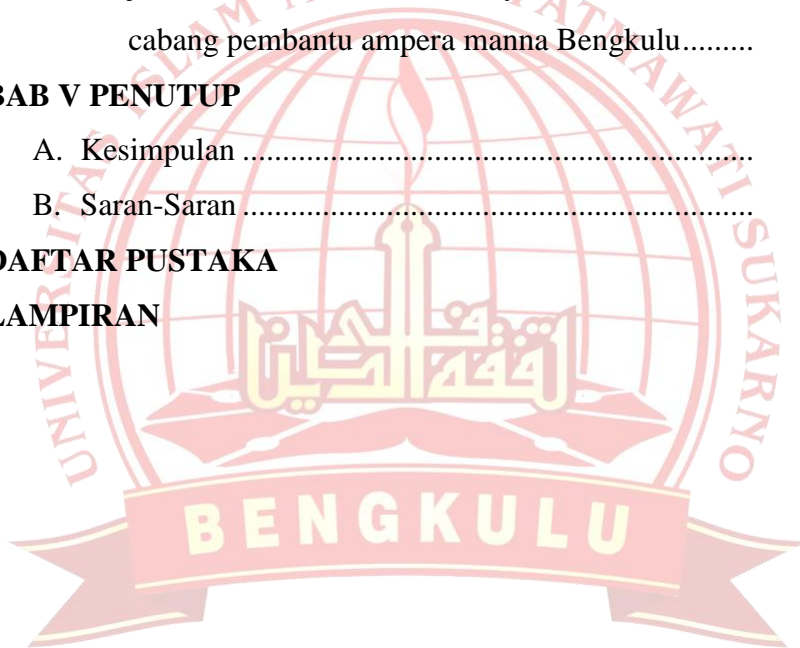
A. Hasil Penelitian	49
B. Pembahasan.....	59
1. Peran kinerja karyawan dalam meningkatkan jumlah nasabah di bank syariah indonesia kantor cabang pembantu ampera manna Bengkulu.....	59
2. Hambatan karyawan dalam meningkatkan jumlah nasabah di anak syariah indoensia kantor cabang pembantu ampera manna Bengkulu.....	61

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	63
B. Saran-Saran	63

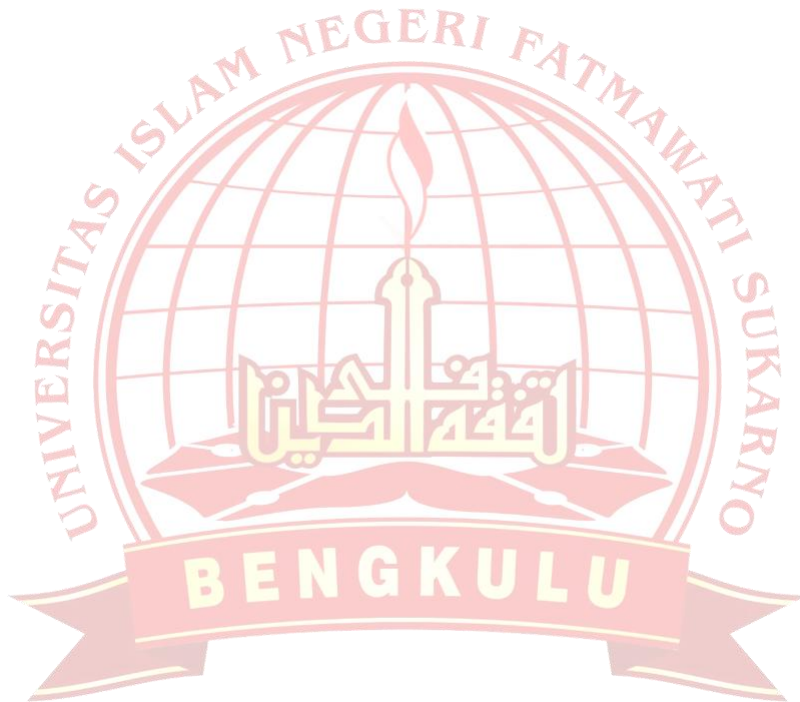
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



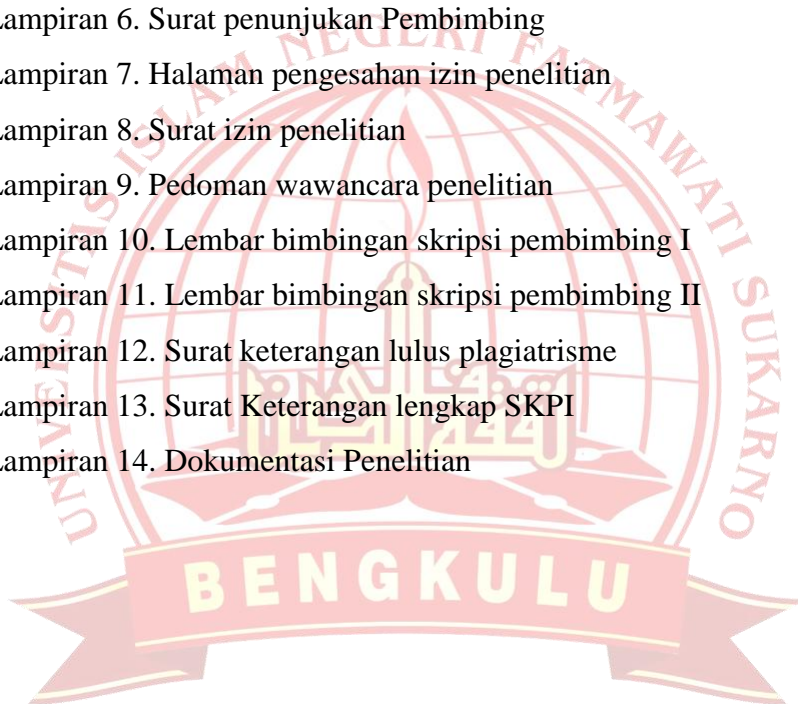
DAFTAR GAMBAR

Gambar.1.1 Kerangka Konseptual	39
Gambar 2.1 Struktur Bank Syariah Indonesia kantor cabang Pembantu Ampera Manna Bengkulu	45



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Form pengajuan judul
- Lampiran 2. Daftar hadir seminar proposal
- Lampiran 3. Catatan perbaikan seminar proposal
- Lampiran 4. Halaman pengesahan seminar proposal
- Lampiran 5. Surat keterangan perubahan judul
- Lampiran 6. Surat penunjukan Pembimbing
- Lampiran 7. Halaman pengesahan izin penelitian
- Lampiran 8. Surat izin penelitian
- Lampiran 9. Pedoman wawancara penelitian
- Lampiran 10. Lembar bimbingan skripsi pembimbing I
- Lampiran 11. Lembar bimbingan skripsi pembimbing II
- Lampiran 12. Surat keterangan lulus plagiatisme
- Lampiran 13. Surat Keterangan lengkap SKPI
- Lampiran 14. Dokumentasi Penelitian



BAB I

PENDAHULUAN

A.Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan pasar potensial bagi pengembangan Lembaga Keuangan Syariah karena tercatat sebagai negara dengan penduduknya adalah mayoritas beragama Islam. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya di bidang keuangan, Lembaga Keuangan Syariah selalu menggunakan prinsip syariah. Dunia perbankan Syariah dapat dikatakan sebagai salah satu lembaga keuangan yang mempunyai peran penting dalam kehidupan suatu Negara, khususnya pada sektor ekonomi dan keuangan. Hal ini disebabkan karena pertumbuhan perekonomian Indonesia yang semakin pesat, berdampak pada permintaan akan kebutuhan pendanaan yang dibutuhkan oleh masyarakat juga meningkat, baik pendanaan untuk kebutuhan produktif maupun untuk kebutuhan konsumtif.¹

Dilihat dari segi operasionalnya, Bank dikenal dengan dua macam yaitu Bank Konvensional dan Bank Syariah. Bank Konvensional merupakan bank yang telah berdiri sejak zaman awal masuknya bank di Indonesia yang menjalankan kegiatan operasionalnya menggunakan prinsip-prinsip konvensional, sedangkan bank syariah merupakan bank yang datang lebih

¹ Alisha Grybie, Skripsi :Strategi Dan Peran Account Officer dalam penentuan kelayan pengajuan pembiayaan di Bank Muamalat KCU Kediri (IAIN Tulungagung 2020), hlm. 2

akhir jika dibandingkan dengan bank konvensional. Dalam kegiatan operasionalnya, bank syariah menggunakan prinsip-prinsip syariah yang telah di atur dan ditetapkan dalam al-Qur'an dan hadits.²

Bank Syariah lahir di Indonesia pada tahun 90-an atau tepatnya setelah adanya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992, yang direvisi dengan Undang- Undang Nomor 10 Tahun 1998 serta Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 dalam bentuk sebuah Bank yang beroperasinya dengan sistem bagi hasil atau Bank Syariah.³ Pasca diundangkannya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Perbankan Syariah di Indonesia mendapatkan angin segar dan memasuki era baru. Dengan Undang-Undang tersebut, Perbankan Syariah bukan hanya sebagai *counterpart* dari perbankan konvensional, melainkan sebagai perbankan yang mampu memenuhi kebutuhan nasabahnya sesuai dengan kebutuhan riil nasabah yang bersangkutan.⁴ Dalam Undang-Undang Perbankan Syariah Nomor 21 Tahun 2008 menyatakan bahwa Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah (UUS), mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta

² Alisha Grybie, Skripsi :Strategi Dan Peran Account Officer dalam penentuan kelayan pengajuan pembiayaan di Bank Muamalat KCU Kediri (IAIN Tulungagung 2020), hlm. 3

³ Veithzal Rivai dan Ismail Rifki, Islamic Risk For Islamic Bank (Risiko bukan untuk ditakuti, tapi dihadapi dengan cerdas, cerdas, dan professional), (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013), hlm. 25.

⁴ Umam dan Veri Antoni, Corporate Action Pembentukan Bank Syariah (Akuisisi, Konversi dan Spin Off), (Jogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2015), hlm. 2.

cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri dari Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).⁵

Dalam pasal 1 butir 13 UU menjelaskan tentang prinsip bank syariah. Dimana salah prinsip tersebut memuat aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan berdasarkan penyertaan modal (*musyarakah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*) atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang di sewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*).⁶

Bank Syariah didirikan atas keresahan masyarakat mengenai riba. Pendiriannya berdasarkan pada Q.S Al-Baqarah (2) : (275), yaitu:

مِنَ الشَّيْطَانِ يَتَخَبَّطُهُ الَّذِي يَفُومُ كَمَا إِلَّا يَقُومُونَ لَا الرِّبَا يَأْكُلُونَ الَّذِينَ
الرِّبَا وَحَرَّمَ الْبَيْعَ اللَّهُ وَأَحَلَّ الرِّبَا مِثْلُ الْبَيْعِ إِنَّمَا قَالُوا بِأَنَّهُمْ ذَلِكَ الْمَسْ

⁵ Ismail, Perbankan Syariah, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), hlm. 32-33.

⁶ <https://accounting.binus.ac.id>, diakses pada tanggal 28 Januari 2022 pukul 09.19

وَمَنْ ۙ اللَّهُ إِلَىٰ وَأَمْرُهُ سَلَفٌ مَّا فَلَهُ فَاذَّهَبَ رَبِّهِ مِّنْ مَّوْعِظَةٍ جَاءَهُ فَمَنْ
خُلِدُونَ فِيهَا هُمْ ۙ النَّارِ أَصْحَابُ فَأُولَٰئِكَ عَادَ

Artinya : “Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya. Q.S Al-Baqarah (2):(275)⁷

Ayat di atas menerangkan bahwa orang-orang yang memakan riba dengan mengambil atau menerima kelebihan di atas modal dari orang-orang yang butuh dengan mengeksploitasi atau memanfaatkan kebutuhannya, tidak dapat berdiri, yakni melakukan aktivitas, melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila.⁸

⁷ Departement Agama republik Indonesia, “Al-Quran Kemenag” (online), Tersedia di: <https://quran.kemenag.go.id/sura/2/255> (diakses juni 2022), dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

⁸ <https://quranhadist.com/quran/2-al-baqarah/al-baqarah-ayat-275/> Diakses pada tanggal 28 juni 2022 jam 22.00 wib

Dalam bank syariah, resiko pembiayaan merupakan resiko yang dikarenakan oleh adanya *counterparty* dalam memenuhi kewajiban seperti produk dan pembiayaan korporasi. Dampak pembiayaan bermasalah yang ditimbulkan tidak terlepas dari dampak negatif yang mencakup bank dan nasabah, maupun yang luas mencakup sistem perbankan dan perekonomian Negara.

Dengan adanya permasalahan seperti itu maka perlu adanya keseimbangan fungsi sosial yang salah satunya berupa kinerja karyawan. Dikarenakan kinerja karyawan sangat berperan penting dalam menilai nasabah ingin melakukan pembiayaan. Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor untuk meningkatkan produktivitas kinerja suatu perusahaan. Dalam berita kompas, persoalan pengadaan sumber daya manusia yang berkualitas menjadi salah satu tantangan yang sedang dihadapi untuk mendorong potensi industri keuangan syariah, karena kebutuhan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan hal terpenting untuk mendorong literasi maupun meningkatkan potensi industri keuangan syariah. Tantangan lainnya yakni produk syariah yang belum terlalu diminati masyarakat dan masih kalah bersaing dengan produk yang ditawarkan bank konvensional.⁹ Apabila kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) buruk akan berdampak buruk juga ke nasabah, yang telah memberikan

⁹ Kompas, "SDM Belum Mumpuni Perkembangan industri keuangan syariah terhambat", dalam <https://ekonomi.kompas.com/> (diakses pada 29 November 2022)

kepercayaan dan kepuasannya. Disamping itu, dari penurunan jumlah nasabah akan berdampak juga dalam pendapatan bank.

Oleh karena itu diperlukan Sumber Daya Manusia (SDM) yang mempunyai kompetensi tinggi karena keahlian yang akan mendukung peningkatan prestasi kinerja karyawan. Selama ini banyak instansi Pemerintahan yang belum memiliki karyawan dengan kompetensi memadai untuk mengatasi permasalahan pembiayaan bermasalah, dengan adanya bukti rendahnya produktivitas karyawan dan sulitnya mengukur kinerja karyawan yang terkadang menjadi salah satu faktor dalam penyelesaian pembiayaan bermasalah. Kinerja karyawan yang baik sehingga dapat tercipta dan tercapainya tujuan-tujuan yang ingin dicapai. Salah satu persoalan penting dalam pengelolaan sumber daya manusia (karyawan) dalam organisasi dengan cara mengukur kinerja karyawan. Pengukuran kinerja dapat dikatakan penting melalui pengukuran kinerja dapat diketahui seberapa tepat karyawan telah menjalankan fungsinya.

Dalam pengukuran kinerja merupakan proses mencatat dan mengukur pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam arah pencapaian misi melalui hasil- hasil yang ditampilkan berupa produk, jasa, ataupun proses. Sehingga setiap kegiatan perusahaan harus dapat diukur dan dinyatakan keterkaitannya

dengan pencapaian arah perusahaan di masa akan datang yang dinyatakan dalam misi dan visi perusahaan.¹⁰

Kinerja dengan kata lain dapat diartikan sebagai hasil usaha seseorang yang dicapai dengan kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu. Kinerja merupakan hasil keterkaitan antara usaha, kemampuan, dan tugas. Kinerja yang tinggi sebagai suatu langkah untuk menuju pada proses tercapainya tujuan organisasi bersangkutan. Sehingga diperlukan adanya upaya untuk meningkatkan kinerja tersebut. Pengelolaan kinerja tidak hanya sebatas sebagai alat yang berfungsi untuk mengevaluasi kinerja karyawan tetapi sebagai strategi untuk menilai dan memotivasi dalam peningkatan produktivitas kerja. Dalam keberhasilan pengelolaan suatu kinerja dapat ditentukan oleh sistem penilaian yang dapat mengakomodasi kebutuhan perusahaan untuk menciptakan keunggulan yang kompetitif. Dengan melalui sistem penilaian yang efisien perusahaan dapat meminimalkan kesalahan seperti *halo effect*, *stereotyping*, *attributions*, *recency effects*, *central tendency errors*, *leniency errors* atau *strictness errors*. Efisiensi yang dihasilkan dari penilaian kinerja merupakan keunggulan kompetitif bagi perusahaan.

Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan

¹⁰ Andik Saputra, *Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kinerja Sumber Daya Manusia Bank Syariah Mandiri Di Karanganyar*, (Surakarta : Naskah Publikasi, 2016), 1.

sesuai dengan perannya dalam perusahaan.¹¹ Kinerja karyawan merupakan tuntutan utama bagi perusahaan agar kelangsungan hidup atau operasionalnya dapat terjamin.

Keberadaan pendidikan dan disiplin kerja yang tinggi dalam diri para karyawan di suatu perusahaan akan membuat para karyawan tersebut efektif untuk bekerja. Sikap bertanggung jawab, keinginan dan keberanian untuk melakukan inovasi pada proses kerja di perusahaan merupakan perwujudan dari keberadaan disiplin kerja yang tinggi dalam diri para karyawan. Sebagai hasilnya, kinerja karyawan akan terus meningkat dan berdampak terhadap kinerja perusahaan secara keseluruhan.¹²

Karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi adalah dia yang berbakat, berkualitas, bermotivasi tinggi dan mau bekerja sama dalam team. Dengan itu dapat menggerakkan karyawan supaya bisa meningkatkan kinerjanya sehingga bisa mewujudkan dan mencapai tujuan yang ditentukan oleh perusahaan. Motivasi sangat penting untuk karyawan karena motivasi merupakan hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal.

Jadi kinerja karyawan di bank syariah berusaha semaksimal mungkin agar dapat bersaing dengan bank sejenis lainnya secara sehat dalam rangka memasarkan produk jasa

¹¹ Abdus Salam Dz, Manajemen Sumber Daya Insani, (Cirebon : STAIN Press, 2008), 142.

¹² Sutisna Entis, "Etos Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan" , (Bandung : elib Unikom, 2012).

perbankan supaya menarik minat calon nasabah agar dapat meraih pangsa pasar yang lebih luas dengan cara menciptakan bermacam produk bank yang ditawarkan kepada masyarakat, dengan demikian pihak bank akan dapat menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk deposito maupun tabungan. Untuk mencapai semua ini agar masyarakat menjadi nasabah maka diperlukan efisiensi dan pelayanan yang dapat memuaskan nasabah dalam melayaninya. Hal tersebut diperlukan agar keberlangsungan perbankan syariah dapat bertahan lama karena nasabah merupakan inti keberlangsungan suatu usaha termasuk bank.

Kemudian peran kinerja karyawan bank syariah Indonesia dalam peningkatan jumlah nasabah hal ini penting untuk mengevaluasi apakah bank syariah di Indonesia saat ini telah melaksanakan kerja sosial sesuai dengan tujuan pendirian bank syariah sendiri.

Azharsyah mengatakan bahwa pelayanan karyawan bank yang baik akan mampu memberikan dampak meningkatnya image (citra) sebuah organisasi dimata pelanggannya. Bagi sebuah bank, loyalitas pelanggan (nasabah) akan sangat memengaruhi perkembangan bank tersebut dimasa-masa yang akan datang. Untuk dapat menuju kearah itu, perbaikan kinerja karyawan merupakan faktor yang sangat krusial yang harus menjadi pihak perbankan.¹³

¹³ Azharsyah, SE, MSOM., "Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Pengembangan Bank Syariah Lokal", (Banda Aceh : Laporan Penelitian, 2013).

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Peran kinerja Bank Syariah Indonesia Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi Pada Kantor cabang Pembantu Ampera Manna Bengkulu)”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana peran kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan jumlah nasabah di Bank syariah Indonesia Kantor cabang Pembantu Ampera Manna Bengkulu?
2. Apa hambatan yang dihadapi oleh karyawan dalam meningkatkan jumlah nasabah di Bank syariah Indonesia Kantor cabang Pembantu Ampera Manna Bengkulu?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Bagaimana peran kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan jumlah nasabah di Bank syariah Indonesia Kantor cabang Pembantu Ampera Manna Bengkulu.
2. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi oleh karyawan dalam meningkatkan jumlah nasabah di Bank syariah Indonesia Kantor cabang Pembantu Ampera Manna Bengkulu.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini berguna untuk mengembangkan ilmu khususnya di bidang Perbankan Syariah yang berguna sebagai bahan referensi maupun bahan rujukan

dan tambahan pustaka di perpustakaan Universitas Islam Negeri Fatmawati Soekarno Kota Bengkulu.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Bank syariah Indonesia Kantor cabang Pembantu Ampera Manna Bengkulu Untuk mempersembahkan sumbang dan saran mengenai peran kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan jumlah nasabah.
- b. Bagi Akademik Untuk memperkaya perbendaharaan kepastakaan UINFAS Bengkulu mengenai bagaimana peran kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan jumlah nasabah khususnya di Bank syariah Indonesia Kantor cabang Pembantu Ampera Manna Bengkulu
- c. Bagi peneliti selanjutnya Sebagai relevansi lebih luas dan mendalam mengenai peran kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan jumlah nasabah.

E. Penelitian Terdahulu

Pertama skripsi oleh Ayuningsih, Mitha Arum (2020) *Analisis Strategi Pelaksanaan Kinerja Account Officer Dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan KPR di BTN Syariah Madiun. Undergraduate (SI) thesis, IAIN Ponorogo.*

Jenis penelitian yang peneliti lakukan adalah penelitian lapangan (*field research*) yang menggunakan metode

penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui *interview* (wawancara) dan dokumentasi. Setelah data diperoleh, dianalisa dengan menggunakan metode *induktif*. Penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah yang ada di BTN Syariah Madiun antara lain penilaian karakter, modal, kondisi ekonomi, hambatan dan agunan nasabah. Serta kurangnya prinsip kehati-hatian pada pengecekan dokumen identitas diri sehingga terdapat pemalsuan identitas. Pada tahap pemeriksaan dokumen persyaratan pengajuan pembiayaan diperlukan peninjauan ke alamat yang tertera pada identitas calon nasabah dan melakukan wawancara dengan warga lingkungan sekitar nasabah tentang kebenaran apakah nasabah tersebut tinggal di alamat yang dicantumkan. *Account officer* juga dapat melakukan survey ke tempat usaha nasabah. Solusi bagi pihak bank yaitu dengan memaksimalkan promosi dan melakukan peningkatan kualitas kinerja *account officer* dengan melakukan pelatihan dan pendidikan lanjutan yang bertujuan untuk dapat memperdalam teori pemecahan kasus, mengambil keputusan dan kebijakan secara tepat, dan diharapkan koordinasi antar karyawan yang ada dalam perusahaan semakin baik.¹⁴

Kedua skripsi oleh Trisiawati, Aprilia (2019) *Analisis Peranan Account Officer Dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah pada Pembiayaan Mikro Ib di BRI Syariah*

¹⁴ Ayuningsih Mitha Arum, skripsi: *Analisis Strategi Pelaksanaan Kinerja Account Officer Dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan KPR di BTN Syariah Madiun* (IAIN Ponorogo, 2020)

Kantor Cabang Madiun. Undergraduate (SI) thesis, IAIN PONOROGO.

Adapun hasil penelitian sebagai berikut (1) Peran *Account Officer* dalam menganalisis permohonan pembiayaan adalah Melakukan analisis 5C (*character, cappital, colleteral, conditional, capacity*) (2) Stategi *Account Officer* untuk meminimalisir pembiayaan bermasalah a.melakukan pengawasan b. Melakukan pembinaan¹⁵

Ketiga Skripsi oleh Novi Puji Astuti Dengan Judul “*Upaya peningkatan Kompetensi Account Officer (AO) Dalam Analisis Pembiayaan Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Pubalingga.*”

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Purbalingga memiliki upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kualitas dan kompetensi sumber daya *account officer* (AO). Antara lain seperti kegiatan 4DX, meeting pagi yang dilakukan secara rutin, LGD atau *Leader Group Discuss*, berupa grup diskusi para *account officer*, BSP atau Basic Staff, program yang memperkenalkan 4 pilar penting dalam Bank Syariah Mandiri seperti pilar operasional, pilar bisnis, pilar collection, dan pilar pilar resiko. Terakhir adalah BFRR atau *Basic Financing Risk*

¹⁵ Aprilia Trisiawati, skripsi: *nalisis Peranan Account Officer Dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah pada Pembiayaan Mikro iB di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun (IAIN PONOROGO 2019)*

and Retail, yang mengajarkan kegiatan pembiayaan dan tugas seorang *account officer* dalam pembiayaan.¹⁶

Ke Empat skripsi oleh Tika Septiani, - (2019) *Peranan Account Officer dalam meningkatkan Loyalitas nasabah pembiayaan Ib Aneka Guna PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam. Skripsi thesis, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU.*

Hasil penelitian dari laporan akhir ini adalah peranan *Account Officer* sangatlah penting bagi suatu perbankan karena sangat berpengaruh pada loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah bisa dilihat dari seberapa sering nasabah melakukan pembiayaan pada bank dan apakah nasabah tersebut mau merekomendasikan kepada orang lain. Setelah dilakukan pengisian kuisisioner terhadap nasabah pembiayaan Ib Aneka Guna, dapat disimpulkan bahwa nasabah sudah bisa dikatakan memiliki loyalitas kepada bank karena sudah memenuhi karakteristik loyalitas pelanggan. Namun masih dalam kategori *clients* dan *advocaters* dan belum sampai ketahap *partners*.¹⁷

Kelima skripsi Oleh Khamit, Khajar (2018) *Peran account officer dalam monitoring usaha pertanian anggota hasil pembiayaan mudharabah di KSPPS Tamzis Bina Utama*

¹⁶ Novi Pujiastuti, skripsi: *Upaya Peningkatan Kompetensi Account Officer (Ao) Dalam Analisis Pembiayaan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Purbalingga (IAIN Purwokerto 2018)*

¹⁷ Tika Septiani, skripsi: *Peranan Account Officer dalam meningkatkan Loyalitas nasabah pembiayaan Ib Aneka Guna PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam (Universitas islam negeri sultan syarif kasim Riau 2019)*

Cabang Batur. Diploma thesis, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Hasil penelitian ini pertama, didapatkan bahwa *Account Officer* di KSPPS TAMZIS BINA UTAMA cabang Batur memiliki peran sebagai penanggung jawab kepada manager pemasaran atas semua pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, memasarkan produk, melakukan remediasi, melakukan survey, rapat komite pencairan pembiayaan, menyalurkan pembiayaan ke masyarakat dan melakukan pengawalan terhadap pembiayaan tersebut. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir terjadinya penyimpangan dan agar tepat guna dan tepat sasaran. Kedua, terkait dengan kendala yang dihadapi *Account Officer* dalam melaksanakan pengawalan adalah jarak tempuh yang cukup jauh dan waktu yang menyesuaikan dengan anggota yang mayoritas petani.¹⁸

F. Metodologi Penelitian

1. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *deskriptif*, yaitu data yang dikumpulkan dapat berupa kata-kata, gambar, dan buku angka-angka, selain itu semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti. Dengan demikian penelitian ini berisi kutipan kutipan data untuk member

¹⁸ Khajar Khamit, skripsi: Peran *account officer* dalam monitoring usaha pertanian anggota hasil pembiayaan mudharabah di KSPPS Tamzis Bina Utama Cabang Batur (Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang 2018)

gambaran penyajian laporan, data yang diperoleh berasal dari wawancara dan dokumentasi langsung dilapangan.¹⁹

b. Pendekatan penelitian

Penelitian merupakan penerapan dari pendekatan ilmiah pada suatu pengkajian masalah dalam memperoleh informasi yang berguna dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan.²⁰ Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, penelitian kualitatif ini merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.²¹

2. Waktu Dan Lokasi Penelitian

a. Waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan juli sampai agustus

b. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank syariah Indonesia Kantor cabang Pembantu Ampera Manna Bengkulu pada bulan juli sampai agustus. Adapun lokasi bank Bank syariah Indonesia Kantor cabang Pembantu Ampera Manna Bengkulu Manna Adalah Jl.Jend.Sudirman,Ps.

¹⁹ Lexy J. Moleong, "Metode Penelitian Kualitatif", (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), hlm. 4

²⁰ Rukin, "Metodologi Penelitian Kualitatif", (Takalar: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, 2019), Cet. 1, Hlm. 4.

²¹ Wayan Suwendra, "Metodologi Penelitian Kualitatif", (Bandung: Nilacakra, CV, 2018), hlm. 4.

Mulia,Ps Manna,Kabupaten Bengkulu Selatan,Bengkulu
38511

3. Informan Penelitian

Keberadaan informan dalam suatu penelitian tentu menjadidi elemen yang sangat penting dalam pengumpulan data dan menjadi salah satu kunci utama dalam penelitian skripsi ini. Dalam pemilihan informan/narasumber ini peneliti menetapkan kriteria dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan infroman dapat menjawab permasalahan penelitian.Subjek atau Informan dalam penelitian ini adalah orang yang berpotensi dalam bidangnya untuk menjawab rumusan masalah penelitian ini. Sehingga apa yang diharapkan penulis sesuai dengan informasi yang akan diterima, yaitu pihak pengelola Bank syariah Indonesia Kantor cabang Pembantu Ampera Manna Bengkulu serta semua pihak yang terlibat yang bisa membantu penulis dalam menyelesaikan rumusan masalah di atas. Selanjutnya subjek atau informan dalam penelitian ini adalah 10 orang nasabah Bank yang terdapat di lingkungan Kota Manna. Penulis mengharapakan nasabah dapat memberikan pendapat mengenai peran kinerja karyawan bank syariah indonesia Bank syariah Indonesia Kantor cabang Pembantu Ampera Manna Bengkulu.

4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

Menurut Singarimbun dan Effendi, sumber data adalah dari mana data diperoleh. Sumber data diperlukan untuk menunjang terlaksananya penelitian dan sekaligus untuk menjamin keberhasilan. Sedangkan menurut Bungin, sumber data adalah sebagai bahan keterangan tentang suatu objek penelitian yang diperoleh di lokasi penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan sumber data melalui wawancara dan dokumentasi. Dalam proses penyusunan skripsi menggunakan dua jenis sumber data, yaitu:²²

1) Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber data pertama atau tangan pertama dilapangan dapat berupa responden atau subjek penelitian, hasil kuersioner, wawancara, dan observasi. Yang termasuk dalam sumber data primer adalah sebagai berikut:²³

- a) *Person*, yaitu sumber data yang bisa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara atau dalam konteks penelitian ini disebut dengan informan. Dalam sumber data ini adalah para

²² Nufian S Febriani dan Wayan Weda Asmara Dewi, "Teori dan Praktis: Riset Komunikasi Pemasaran Terpadu", (Malang: UB Press, 2018), cet. I, hlm. 49.

²³ 10 Alfi Ardiana, Skripsi: "Strategi dan Peran Account Officer...", hlm. 41-42.

pihak dari Bank syariah Indonesia Kantor cabang Pembantu Ampera Manna Bengkulu.

b) *Place*, yaitu sumber data yang diperoleh dari gambaran tentang situasi kondisi yang berlangsung dan berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian. Dalam penelitian ini, tempat yang digunakan untuk penelitian adalah Bank syariah Indonesia Kantor cabang Pembantu Ampera Manna Bengkulu.

c) *Paper*, yaitu sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambaran atau simbol-simbol lain. Dengan data ini, peneliti dapat mengumpulkan data atau gambaran tentang Bank syariah Indonesia cabang Kota Manna. Adapun respondennya adalah pihak Bank syariah Indonesia Kantor cabang Pembantu Ampera Manna Bengkulu.

2) Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber kedua atau sekunder. Data sekunder dalam penelitian ini berupa buku-buku, skripsi, artikel, jurnal-jurnal yang berkaitan dengan bahasan yang diteliti.²⁴

²⁴ Nufian S Febriani dan Wayan Weda Asmara Dewi, "Teori dan Praktis: Riset...", hlm. 49

b. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang strategis dalam penelitian. Dalam setiap proses pengumpulan data tentunya ada teknik yang digunakan sesuai dengan penelitian yang dilakukan. Pada penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data yang lazim digunakan adalah observasi dan wawancara mendalam serta dokumentasi.²⁵ Dalam pengumpulan data tentang peran kinerja karyawan bank syariah Indonesia dalam meningkatkan jumlah nasabah Bank syariah Indonesia Kantor cabang Pembantu Ampera Manna Bengkulu sebagai berikut:

1) Observasi

Observasi adalah tehnik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku subyek sasaran. Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke lapangan untuk mengetahui lebih dekat kegiatan atau suasana kerja yang dilakukan di Bank syariah Indonesia Kantor cabang Pembantu Ampera Manna Bengkulu.

2) Wawancara

Teknik yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data yaitu dengan teknik wawancara. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan

²⁵ Alfi Ardiana, Skripsi: "Strategi dan Peran Account Officer...", hlm. 42.

data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti, informan yang dianggap relevan dalam penelitian ini adalah beberapa pegawai Bank syariah Indonesia Kantor cabang Pembantu Ampera Manna Bengkulu.

3) Dokumentasi

Selain teknik wawancara, peneliti juga memakai teknik dokumentasi dalam mengumpulkan data penelitiannya. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi merupakan pelengkap dalam penelitian kualitatif. Dokumentasi dalam penelitian ini berupa kinerja karyawan, data tentang sejarah lembaga itu sendiri dan data-data yang berhubungan dengan pokok penelitian.

5. Teknik Analisis Data

Dari segi analisis data kualitatif, analisis data berarti proses sistematis meneliti dan menyusun data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumen lain sehingga dapat dengan mudah dipahami dan dapat dikomunikasikan hasilnya kepada orang lain.

Untuk menganalisis data, peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, merupakan suatu metode yg di pergunakan terhadap suatu data yang telah di kumpulkan lalu disusun, dijelaskan, serta selanjutnya di analisis menggunakan argumen logika yang di gambarkan menggunakan istilah atau kalimat.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh hasil yang sistematis, maka penulis harus menyusun sistematika sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Maka penulis akan mendiskripsikan sistematika penulisan, sebagai berikut:

1. Bagian awal pada bagian ini berisi: halaman sampul depan (cover), halaman judul,daftar isi,daftar tabel (jika ada),daftar tabel (jika ada) daftar lampiran (jika ada)
2. Bagian isi pada bagian ini terdiri dari 5 (lima) bab dengan masing-masing rincian sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan

Bab ini menguraikan pola dasar yakni mengenai: latar belakang masalah,batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian,penelitian terdahulu,metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : Kajian Teori

Bab ini memaparkan teori yang sesuai dengan rumusan masalah dan data yang dikaji. Bab ini

memaparkan teori terkait kinerja karyawan, pembiayaan dan definisi bank syariah.

BAB III: Gambaran Objek Penelitian

Bab ini menguraikan gambaran umum objek penelitian. Bab ini memaparkan seajarah singkat Bank syariah Indonesia Kantor cabang Pembantu Ampera Manna Bengkulu, visi dan misi, struktur organisasi serta produk-produk Bank syariah Indonesia Kantor cabang Pembantu Ampera Manna Bengkulu.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi uraian hasil dari penelitian tentang peran kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan jumlah nasabah (studi pada Kantor cabang Pembantu Ampera Manna Bengkulu)

BAB V: PENUTUP

Penulis akan menguraikan kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan mengenai peran kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan jumlah nasabah (studi pada Kantor cabang Pembantu Ampera Manna Bengkulu)

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Peran

1. Pengertian Peran

Peran merupakan aspek dinamis dari kedudukan (status). Artinya, ketika seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka dia mampu menjalankan suatu peran. Peran juga dapat diartikan sebagai fungsi, posisi atau kedudukan. Peran juga merupakan tindakan yang dilakukan individu atau sekelompok orang dalam suatu peristiwa yang merupakan pembentuk tingkah laku yang diharapkan dari seseorang yang memiliki kedudukan.²⁶ Dengan kata lain peran seorang *account officer* harus mampu memiliki aspek dinamis dan aspek status dalam menjalankan peran.

Menurut E. ST. Harahap dalam Utin Siti Cndra Sari dan Abrori dalam buku *Body Image Peran* ialah perangkat tingkah laku yang diharapkan memiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat. Sedangkan menurut Sedangkan menurut Abu Ahmadi dalam Utin Siti Candra Sari dalam buku *Body Image* peran adalah suatu kompleks pengharapan manusia terhadap caranya individu harus bersikap dan berbuat dalam situasi tertentu yang berdasarkan status dan fungsi sosialnya. Dari pengertian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa peran adalah posisi

²⁶ Sugiono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Bandung : Alfabet, 2009), h. 59.

yang diharapkan memiliki pengaruh pada masyarakat dalam situasi tertentu yang berdasarkan status dan fungsi sosialnya.

2. Manfaat Peran

Apabila peran dapat di aplikasikan oleh *account officer* secara optimal, maka akan bermanfaat sebagai berikut :

1. Dapat menunjang prestasi kerja
2. Dapat meningkatkan efisiensi kerja
3. Dapat meningkatkan kreatifitas di dalam kerja

Maka dari itu dibutuhkan kerja keras *account officer* dalam menjalankan tugas dan kegiatannya guna meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan di perbankan dalam berbagai aspek untuk menciptakan dan menunjang prestasi kerja, meningkatkan efisiensi kerja dan kreatifitas di dalam pekerjaan sebagai *account officer*.

B. Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja karyawan

Di dalam organisasi atau pekerjaan adanya kinerja karyawan yang bertujuan untuk melaksanakan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya berdasarkan kecakapan, pengalaman, kesungguhan, dan waktu.

Kinerja dapat diartikan sebagai hasil yang dicapai oleh seorang karyawan selama periode waktu tertentu pada

bidang pekerjaan tertentu. Seorang karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi dan baik dapat menunjang tercapainya tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan atau bank. Untuk dapat memiliki kinerja yang tinggi dan baik, seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya harus memiliki keahlian dan keterampilan yang sesuai dengan pekerjaan yang dimilikinya.

Prestasi kerja sama dengan kinerja yang memiliki arti hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.²⁷

Kinerja karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya. Pihak manajemen dapat mengukur karyawan atas kerjanya berdasarkan kinerja dari masing-masing karyawan. Kinerja merupakan sebuah aksi, bukan sebuah kejadian. Aksi kinerja itu sendiri terdiri dari

Banyak komponen dan bukan merupakan hasil yang dapat dilihat pada saat itu juga. Pada dasarnya kinerja merupakan suatu hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan berbeda dalam hal tingkat kemampuan mengerjakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Kinerja bisa tergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diperoleh. Berarti kinerja

²⁷ Anwar Prabu Mangkunegara, *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Bandung : PT. Rafika Aditama, 2008).

karyawan yaitu hasil kerja karyawan pada periode waktu tertentu.

Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja adanya faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri karyawan, contohnya kemampuan intelektualitas, disiplin kerja, pengalaman kerja, kepuasan kerja, latar belakang pendidikan dan motivasi karyawan. Sedangkan faktor eksternal merupakan faktor pendukung karyawan dalam bekerja yang berasal dari lingkungan, contohnya gaya kepemimpinan, pengembangan karir, lingkungan kerja, pelatihan, kompensasi dan sistem manajemen yang terdapat di perusahaan.

Kinerja karyawan dapat ditingkatkan dengan memberikan contoh yang baik dari seorang pemimpin, memotivasi karyawan dan selalu memperhatikan karyawan dalam bekerja terutama yang mengalami perilaku yang kurang biasa. Dalam hal ini membawa konsekuensi bahwa setiap pimpinan berkewajiban memberikan perhatian yang sungguh-sungguh untuk membina, menggerakkan, mengarahkan semua potensi karyawan dilingkungannya agar terwujud volume dan beban kerja yang terarah pada tujuan. Dalam peranan kepemimpinan bagi peningkatan kinerja karyawan maka fungsi kepemimpinan mempunyai peran yang sangat penting.

Pimpinan perlu melakukan pembinaan yang sungguh-sungguh terhadap karyawan agar dapat menimbulkan

kepuasan dan komitmen organisasi sehingga dapat meningkatkan kinerja yang tinggi dan bagus. Mekanisme individu atau individual mechanism merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kinerja. Faktor tersebut diantaranya motivasi, kemampuan, kompetensi dan stress kerja. Motivasi adalah kemauan untuk memberikan upaya lebih untuk meraih tujuan organisasi, yang disebabkan oleh kemauan untuk memuaskan kebutuhan individual. Dengan motivasi yang tinggi akan menciptakan sebuah komitmen terhadap apa yang menjadi tanggung jawabnya dalam menyelesaikan setiap pekerjaan.

Kemampuan yang dimiliki oleh seorang karyawan dapat menunjukkan tingkat kemampuan kerja yang dimiliki. Dengan adanya kemampuan kerja yang dimiliki oleh karyawan maka dengan sendirinya dapat mencerminkan kinerja yang akan dihasilkan oleh karyawan. Kompetensi diperlukan untuk menjawab tuntutan organisasi, dimana adanya perubahan yang sangat cepat, perkembangan masalah yang sangat kompleks dan dinamis serta ketidak pastian masa depan dalam tatanan kehidupan masyarakat. Stress kerja merupakan suatu perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. beban kerja yang terjadi pada setiap karyawan yang terlalu berat dapat menyebabkan seseorang kehilangan motivasi

dalam bekerja dan menurunkan prestasi kerja mereka dan berdampak pada perusahaan.²⁸

2. Pengukuran Kinerja Karyawan

Didalam perusahaan perlu adanya pengukuran kinerja karyawan dikarenakan untuk dapat mengevaluasi kinerja yang ada sehingga dapat segera mengambil suatu tindakan dalam penyelesaian persoalan masalah apabila terjadi permasalahan yang terjadi dalam kinerja tersebut. Pengukuran kinerja karyawan dapat dilihat dari jumlah dan kualitas kerja yang dicapai, luasnya pengetahuan, kesediaan untuk bekerja, dan menyangkut kepribadian.²⁹

3. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kinerja Karyawan

Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan dalam perkembangan terakhir ditemukan bahwa adanya sepuluh dimensi kualitas mengenai jasa, namun disederhanakan dan pilih menjadi empat dimensi kualitas jasa tersebut yaitu *assurance* (jaminan), *reability* (reabilitas / keandalan), *empathy* (empati), dan *responsiveness* (respon / kesigapan). *Assurance* yaitu pengetahuan, keterampilan dan kemampuan serta sopan santun karyawan dalam menyajikan jasa, aman dari bahaya, resiko, keraguan, serta memiliki sifat dapat dipercaya. *Reability* yaitu menyajikan jasa sesuai dengan janji serta akurat dan memuaskan. *Empathy* meliputi kemudahan dalam interaksi, komunikasi,

²⁸ dy Sutrisno, Manajemen Sumber Daya Manusia, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010).

²⁹ M. J. Bitner dan V. A. Zeitaml, Service Marketing, (New Delhi: Tata Mc Graw Hill, 2003).

yang baik, memberikan perhatian secara pribadi serta memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. *Responsiveness* yaitu ketersediaan para karyawan untuk membantu pelanggan dan menyajikan jasa dengan segera.

Penilaian kinerja mencakup faktor-faktor antara lain :

- a. Pengamatan, yang merupakan suatu proses menilai dan mengamati perilaku yang ditentukan oleh sistem dalam pekerjaan.
- b. Ukuran, yang dipakai untuk mengukur prestasi kerja seorang karyawan dibandingkan dengan uraian suatu pekerjaan yang sudah ditetapkan untuk karyawan tersebut.
- c. Pengembangan, yang bertujuan untuk sebuah motivasi karyawan dalam mengatasi kekurangannya dan mendorong yang bersangkutan untuk mengembangkan kemampuan dan potensi yang ada pada dirinya.

C. Bank Syariah

1. Pengertian Bank Syariah

Bank berasal dari kata *banque* (bahasa Perancis) dan dari kata *banco* (bahasa Italia) yang berarti peti/lemari atau bangku. Peti/lemari dan bangku menjelaskan fungsi dasar dari bank komersial, yaitu: *pertama*, menyediakan tempat untuk menitipkan uang dengan aman (*safe keeping function*), *kedua*, menyediakan alat pembayaran untuk membeli barang dan jasa (*transaction function*).³⁰

³⁰ M. Syafi'i Antonio, "Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah", (Jakarta: Pustaka Alfabeta, cet ke-4, 2006), hlm. 2.

Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.³¹

Bank syariah atau bank Islam menurut Edy Widodo dapat didefinisikan sebagai bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Bank ini dalam menjalankan kegiatan operasionalnya mengacu pada ketentuan-ketentuan yang ada di dalam al-Qur'an dan hadits. Bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam maksudnya adalah bank yang beroperasinya itu mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara Islam. Dalam tata cara bermuamalah itu menjauhi praktik-praktik yang dikhawatirkan mengandung unsur-unsur riba, untuk diisi dengan kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan atau praktik-praktik usaha yang dilakukan pada zama Rasulullah atau bentuk-bentuk usaha yang telah ada sebelumnya, tetapi tidak dilarang oleh Rasulullah SAW.³² Sedangkan menurut Ahmad Rudoni, bank syariah merupakan bada usaha yang tugas utamanya sebagai perantara (*financial intermediary*) untuk

³¹ Suharso, dkk, "*Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Lux*", (Semarang: CV. Widya Karya, 2014), hlm.

³² Edy Wibowo, dkk, "*Mengapa Memilih Bank Syariah ?*", (Bogor: Ghalia Indonesia , 2005), Cet. 1, hlm.

menyalurkan penawaran dan permintaan kredit pada waktu yang ditentukan.³³

2. Pelayanan Bank syariah

a. Tabungan

Tabungan adalah simpanan uang di bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu. Umumnya bank akan memberikan buku tabungan yang berisi informasi seluruh transaksi yang Anda lakukan dan kartu ATM lengkap dengan nomor pribadi (PIN). Dalam perkembangannya saat ini, terdapat beberapa jenis tabungan yang tidak lagi menggunakan buku tabungan melainkan *internet/mobile banking*. Salah satunya adalah untuk produk tabungan Simpanan Pelajar (SIMPEL) setoran awal minimal adalah sebesar Rp1.000,00 untuk SimPel iB syariah. Tidak hanya itu bank syariah indonesia memiliki banyak jenis tabungan yang lain.³⁴

b. Transaksi

Dalam transaksi bank syariah memiliki dua jenis yaitu Jenis transaksi pertama yakni dari Giro rupiah. Kamu dapat bertransaksi dengan didasarkan prinsip wadiah sehingga sesuai dengan asas syar'i. Selain transaksi giro rupiah, BSI juga menyediakan transaksi

³³ Ahmad Rodoni, "Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya", (Jakarta: CSS, 2006), hlm. 21.

³⁴ <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Category/120> diakses pada tanggal 21 juli 2022 pukul 06.09

Giro Valas untuk kamu yang memiliki dana dalam mata uang US Dollar.³⁵

c. Bisnis

Bisnis syariah adalah kegiatan usaha dengan menjual produk agar memperoleh keuntungan dengan berlandaskan pada syariat. Kata syariah berarti ketentuan atau ketetapan yang telah digariskan oleh agama Islam. Maksud bisnis sesuai syariat Islam adalah tidak hanya berfokus pada aktivitas jual beli saja. Namun juga memperhatikan konsep halal, akhlak berdagang, produk yang diperjualbelikan, akad dan ibadah muamalah dalam berwirausaha.

d. Emas

Pertama adalah BSI Cicil Emas untuk membiayai emas batangan. Adapun jumlah minimal berat emasnya adalah 10 gram. Produk emas berikutnya di BSI adalah dalam jenis gadai emas. Produk ini akan memberikan jaminan pembiayaan sebagai alternatif dari uang tunai.³⁶

e. Haji dan Umroh

BSI tabungan haji Indonesia yang memiliki setoran awal tabungan mulai dari Rp100 ribu dan dapat pula dibayarkan melalui giro deposito dan ada juga BSI tabungan haji muda Indonesia. Jenis ini dapat digunakan

³⁵ <https://www.qoala.app/id/blog/keuangan/tabungan/produk-bank-syariah-indonesia/> diakses pada tanggal 21 juli 2022 pukul 08.45

³⁶ <https://www.qoala.app/id/blog/keuangan/tabungan/produk-bank-syariah-indonesia/> diakses pada tanggal 21 juli 2022 pukul 06.42

untuk perencanaan haji maupun umroh bagi seluruh kalangan usia dengan mengikuti aturan syar'i.³⁷

f. Investasi

Investasi berbasis syariah merupakan penanaman modal masyarakat dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan sesuai dengan prinsip dan hukum Islam. Syariat Islam inilah yang menjadi pembeda investasi jenis ini dengan investasi lainnya. Prinsip hukum syariah dan operasional investasi berbasis syariah dinaungi oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) lewat fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN).³⁸ Ada beberapa jenis investasi pada bank syariah salah satunya adalah investasi bancassurance. Investasi ini memiliki beberapa kelebihan seperti dapat menyediakan perlindungan asuransi jiwa dan asuransi kesehatan bagi nasabahnya.³⁹

g. Pembiayaan

Pembiayaan adalah penyediaan dana atau tagihan yang dipersamakan berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank syariah dan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai atau diberi fasilitas dana untuk mengembalikan dana tersebut setelah jangka

³⁷ <https://www.goala.app/id/blog/keuangan/tabungan/produk-bank-syariah-indonesia/> diakses pada tanggal 21 juli 2022 pukul 08.38

³⁸ <https://www.cimbniaga.co.id/id/inspirasi/perencanaan/apa-itu-investasi-syariah-inilah-jenis-jenis-dan-manfaatnya> diakses pada tanggal 21 juli 2022 pukul 08.19

³⁹ <https://www.goala.app/id/blog/keuangan/tabungan/produk-bank-syariah-indonesia/> diakses pada tanggal 21 juli 2022 pukul 08.22

waktu tertentu dengan imbalan *ijarah*, tanpa imbalan atau bagi hasil.⁴⁰

Sebagaimana firman Allah Subhanahuata'ala dalam Surah An-Nisa(3): (29).

تَكُونُ أَنْ إِلَّا بِالْبَاطِلِ بَيْنَكُمْ أَمْوَالِكُمْ تَأْكُلُوا لَا أَمْنُوا الَّذِينَ يَأْتِيهَا
بِكُمْ كَانَ اللَّهُ أَنْفُسَكُمْ ۖ إِنَّ تَقْتُلُوا مِنْكُمْ ۖ وَلَا تَرَاضٍ عَنْ تِجَارَةٍ
رَحِيمًا

Artinya : “ Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah Maha Penyayang kepadamu “An-Nisa(3): (29).⁴¹

Ayat di atas menjelaskan bahwa Allah memerintahkan kepada manusia dalam menjalankan transaksi (pembiayaan) hendaknya harus dilandaskan dengan rasa suka sama suka dan tanpa adanya paksaan, dan tambahan itu merupakan riba. Serta ayat ini menjelaskan jangan saling melakukan kecurangan dalam bertransaksi (pembiayaan) karena Allah mengetahui apa yang dilakukan manusia.⁴²

⁴⁰ Sova Lusian et.al, “Analisis Faktor-faktor Penyebab Pembiayaan Bermasalah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah ZYZ Periode 2009-2013,” dalam *Finance and Banking*, vol. XVI, hlm.19.

⁴¹ Departement Agama republik Indonesia, “Al-Quran Kemenag” (online), Tersedia di: <https://quran.kemenag.go.id/sura/2/255> (diakses juli 2022), dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

⁴² Sayyid Quthib, *Tafsir Ayat-ayat Riba*, (Lahore: Islamic Publication, 1951), h.28.

h. Prioritas

Merupakan Layanan eksklusif dengan fasilitas istimewa dari Bank Syariah Indonesia kepada nasabah perorangan terpilih⁴³

3. Dasar Hukum Bank Syariah

Bank syariah secara yuridis normatif dan yuridis empiris diakui keberadaannya di negara Indonesia. Pengakuan secara yuridis normatif tercatat dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, sedangkan secara yuridis empiris bank syariah diberi kesempatan dan peluang yang besar untuk berkembang di seluruh wilayah Indonesia. Uapaya intensif pendirian bank syariah di Indonesia dapat ditelusuri sejak tahun 1998, yaitu pada saat pemerintah mengeluarkan Paket Kebijakan Oktober (Pakto) yang mengatur deregulasi industri perbankan di Indonesia dan para ulama waktu itu berusaha mendirikan bank bebas bunga.⁴⁴

Hubungan yang bersifat akomodatif antara masyarakat muslim dengan pemerintah telah memunculkan lembaga keuangan (bank syariah) yang dapat melayani transaksi kegiatan dengan bebas bunga. Kehadiran bank pada perkembangannya telah mendapat pengaturan dalam sistem perbankan nasional. Pada tahun 1990, terdapat

⁴³<https://www.qoala.app/id/blog/keuangan/tabungan/produk-bank-syariah-indonesia/> diakses pada tanggal 21 juli 2022 pukul 08.22

⁴⁴ Syafi'i Antonio, Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah (Jakarta: Pustaka Alfabeta, cet ke-4, 2006), 6.

rekomendasi dari MUI untuk mendirikan bank syariah. Tahun 1992 dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang mengatur bunga dan bagi hasil. Kebijakan Moneter yang didasarkan pada prinsip syariah, kemudian dikeluarkan Peraturan Bank Indonesia Tahun 2001 yang mengatur kelembagaan dan kegiatan operasional berdasarkan prinsip syariah, dan pada tahun 2008 dikeluarkan UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.⁴⁵

4. Karakteristik Bank Syariah

Kegiatan bank syariah merupakan implementasi dari prinsip ekonomi Islam dengan karakter, antara lain sebagai berikut:⁴⁶

- a. Pelarangan riba dalam berbagai bentuknya
- b. Tidak mengenal konsep nilai waktu dari uang (*time value of money*)
- c. Konsep uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas
- d. Tidak diperkenankan melakukan kegiatan yang bersifat spekulatif
- e. Tidak diperkenankan menggunakan dua harga untuk satu barang
- f. Tidak diperkenankan dua transaksi dalam satu akad Pada bank syariah terdapat Dewan Pengawas Syariah (DPS)

⁴⁵ Lilis Karlina, Skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Diversifikasi Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri, (IAIN Tulungagung, 2018), 23.

⁴⁶ Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, Manajemen Bisnis Syariah, cet.1 (Bandung:Alfabeta, 2009), , 8

sebagai pengawas kegiatan operasional bank syariah agar tidak menyimpang dari nilai-nilai syariah.⁴⁷

5. Prinsip-Prinsip Bank Syariah

Prinsip-prinsip Bank Syariah Prinsip dasar perbankan syariah berdasarkan pada al-Qur'an dan sunnah. Setelah dikaji lebih dalam falsafah dasar beroperasinya bank syariah yang menjiwai seluruh hubungan transaksinya berprinsip pada tiga hal, yaitu:⁴⁸

- a. Efisiensi Mengacu pada prinsip saling membantu secara sinergis untuk memperoleh keuntungan/margin sebesar mungkin.
- b. Keadilan Mengacu pada hubungan yang tidak dicurangi, ikhlas dan dengan persetujuan yang matang atas proporsi masukan dan keluarnya.
- c. Kebersamaan Mengacu pada prinsip saling menawarkan bantuan dan nasihat untuk saling meningkatkan produktivitas.⁴⁹ Daya tahan perbankan syariah dari waktu ke waktu tidak pernah mengalami negative spread seperti bank konvensional pada masa krisis moneter dan konsistensi dalam menjalankan fungsi intermediasi karena keunggulan penerapan prinsip dasar kegiatan operasional yang melarang bunga (*riba*), transparan (*gharar*), dan spekulatif (*maysir*).

⁴⁷ Muhammad, Manajemen Dana Bank Syariah, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), Ed. 1, Cet. 2, 5.

⁴⁸ Jundiani, Pengaturan Hukum Perbankan Syariah di Indonesia, (Malang: UIN Malang Press, 2009), 64.

⁴⁹ Edy Wibowo, dkk, Mengapa Memilih Bank Syariah ? (Bogor: Ghalia Indonesia. 2005), 8.

D. Kerangka Konseptual

Kerangka berpikir merupakan suatu ulasan penggambaran tentang hubungan/kaitan antara konsep-konsep atau variabel-variabel yang akan dilakukan pengamatan serta diukur melalui sebuah penelitian yang akan dilangsungkan. Adapun penjelasan dari kerangka berpikir adalah sebagai berikut:



Gambar.1.1
Kerangka Konseptual



BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia

PT. Bank Syariah Indonesia atau yang disingkat dengan BSI adalah Bank (Perbankan) Syariah yang didirikan pada 01 Februari 2021 pukul 13.00 WIB dan diresmikan oleh Presiden Jokowi.⁵⁰

Berdirinya BSI

1. 2016, Otoritas Jasa Keuangan menyiapkan peta jalan atau roadmap pengembangan keuangan syariah
2. 2019, Otoritas Jasa Keuangan atau OJK mendorong bank syariah dan unit usaha syariah milik pemerintah berkonsolidasi atau merger perbankan. Di antaranya PT Bank Syariah Mandiri, PT Bank BNI Syariah, PT Bank BRI Syariah, Unit Usaha Syariah, PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.
3. 2 Juli 2020, Menteri Badan Usaha Milik Negara Erick Thohir berencana menggabungkan bank syariah BUMN yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, BTN Syariah, dan Mandiri Syariah.
4. Oktober 2020, Pemerintah secara resmi mengumumkan rencana merger bank syariah dari tiga bank Himbara yaitu Mandiri Syariah, BNI Syariah dan BRI Syariah

⁵⁰<https://indonesiabaik.id/infogratis/berdirinya-bank-syariah-indonesia> data diakses pada 28 juni 2022 jam 12:36 wib

5. 11 Desember 2020, Konsolidasi bank syariah Himbara menetapkan nama perusahaan hasil merger menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk.
6. 27 Januari 2021, OJK secara resmi mengeluarkan izin merger usaha tiga bank syariah. Surat itu terbit dengan Nomor SR-3/PB.1/2021.
7. 1 Februari 2021, Presiden Jokowi meresmikan PT Bank Syariah Indonesia Tbk atau Bank Syariah Indonesia (BSI).⁵¹

Pendirian Bank Syariah Indonesia ini adalah bagian dari upaya dan komitmen Pemerintah dalam memajukan ekonomi syariah sebagai pilar baru kekuatan ekonomi nasional yang juga secara jangka panjang akan mendorong Indonesia sebagai salah satu pusat keuangan syariah dunia. Pendirian Bank Syariah Indonesia ini adalah bagian dari upaya dan komitmen Pemerintah dalam memajukan ekonomi syariah sebagai pilar baru kekuatan ekonomi nasional yang juga secara jangka panjang akan mendorong Indonesia sebagai salah satu pusat keuangan syariah dunia.

Bank Syariah Indonesia merupakan penggabungan (merger) dari 3 Bank BUMN yaitu PT Bank BRI syariah Tbk, PT Bank BNI Syariah dan PT Bank Syariah Mandiri. Dengan merger ini maka perbankan syariah di Indonesia akan menjadi lebih inovatif, lebih bermanfaat, dan lebih kuat sehingga bisa menjadi bagian dari motor pembangunan Indonesia. Bank

⁵¹ <https://indonesiabaik.id/infogratis/berdirinya-bank-syariah-indonesia> data diakses pada 28 juni 2022 jam 12:40 wib

Syariah Indonesia ini adalah Menjadi Salah Satu dari 10 Bank Syariah Terbesar Berdasarkan Kapitalisasi Pasar Secara Global dalam Waktu 5 Tahun ke Depan.⁵²

B. Sejarah Singkat Bank syariah Indonesia Kantor cabang Pembantu Ampera Manna Bengkulu

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah.

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

⁵² <https://indonesiabaik.id/infogratis/berdirinya-bank-syariah-indonesia> data diakses pada 28 juni 2022 jam 12:50 wib

Pada awal bedirinya Bank syariah Indonesia Kantor cabang Pembantu Ampera Manna Bengkulu ini masih dengan nama Bank BNI Syariah Kcp Manna Bengkulu Selatan.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Dan pada tanggal 1 februari 2021 juga Bank BNI Syariah resmi Menjadi Bank syariah Indonesia Kantor cabang Pembantu Ampera Manna Bengkulu⁵³ Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah

⁵³ Observasi awal di Bank Syariah Indonesia Kcp kota Manna Bengkulu selatan, dikutip pada tanggal 28 juni 2022

di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam.

C. Visi dan Misi

1. Visi Bank Syariah Indonesia

Visi Bank Syariah Indonesia menjadi top 10 global islamic bank.

2. Misi Bank Syariah Indonesia

- a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.

Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.

- b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.

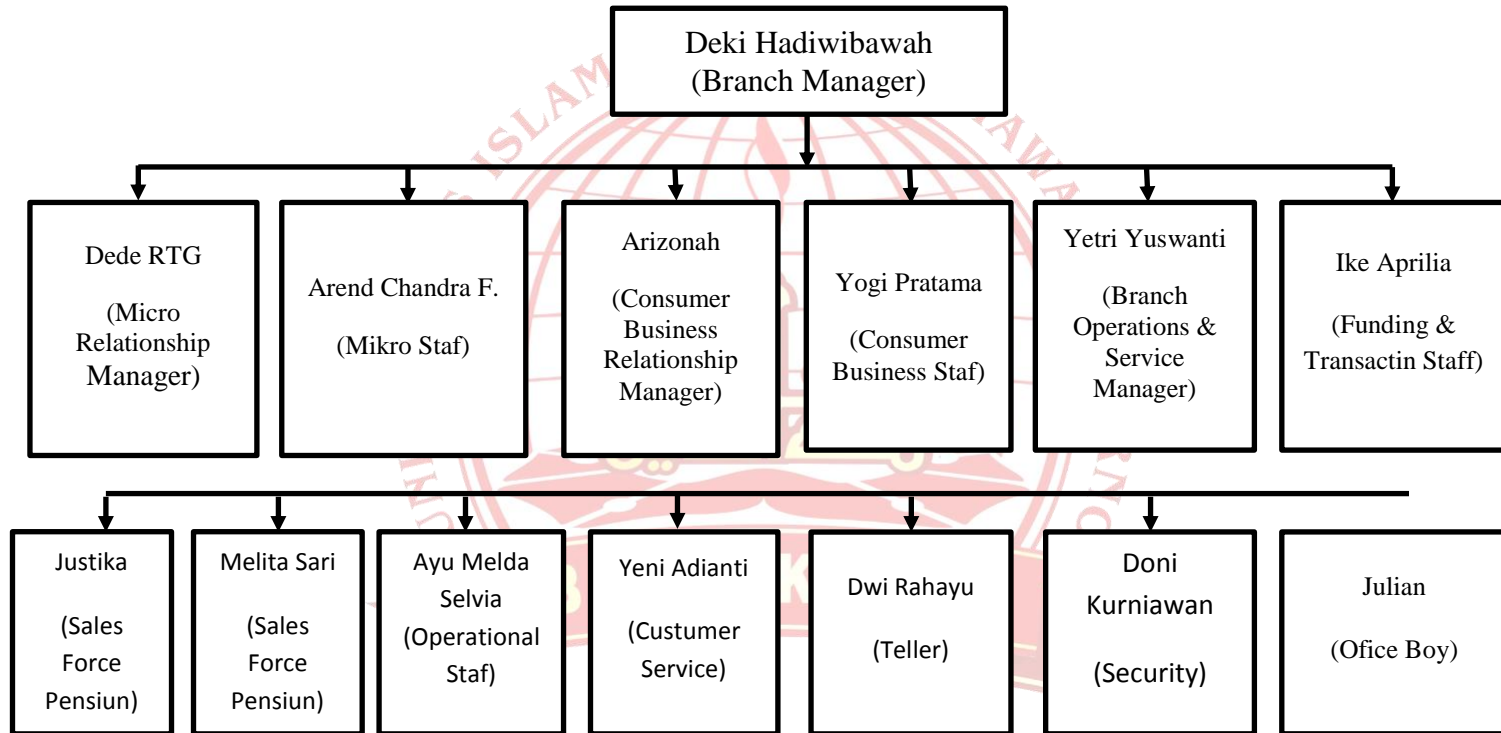
Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).

- c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.⁵⁴

⁵⁴ <https://www.bankbsi.co.id/jaringan/1294>. Diakses pada tanggal 28 juni 2022 jam 13.00 wib

D. Struktur Bank syariah Indonesia Kantor cabang Pembantu Ampera Manna Bengkulu



Gambar. 2.1 Struktur organisasi

Sumber: Struktur Organisasi BSI Ampera Manna Bengkulu

E. Produk-Produk Bank syariah Indonesia Kantor cabang Pembantu Ampera Manna Bengkulu

1. BSI Griya Simuda

Layanan pembiayaan kepemilikan rumah untuk usia muda memiliki rumah impian dengan plafond pembiayaan lebih tinggi dan angsuran ringan.

2. BSI Multiguna Hasanah

- a. Pembelian barang kebutuhan konsumtif seperti renovasi rumah, pembelian perlengkapan/furniture rumah, dll.
- b. Pembelian manfaat jasa seperti wedding organizer untuk pernikahan, perawatan di rumah sakit, pendidikan, jasa travel agent, dll.
- c. Pengalihan/ pemindahan utang pembiayaan konsumtif di lembaga keuangan lain yang memiliki underlying asset.

3. BSI Griya Hasanah

- a. Pembelian Rumah baru/ rumah second /Ruko/Rukan/ Apartemen.
- b. Pembelian Kavling Siap Bangun.
- c. Pembangunan/Renovasi Rumah.
- d. Ambil alih Pembiayaan dari bank lain (Take Over).
- e. Refinancing untuk pemenuhan kebutuhan nasabah.

4. BSI OTO

Layanan pembiayaan kepemilikan kendaraan (mobil baru, mobil bekas dan motor baru) dengan cara mudah dan angsuran tetap

5. BSI Pensiun Berkah

- a. Pensiunan ASN & Pensiunan Janda ASN.
- b. Pensiunan BUMN/BUMD.
- c. Pensiunan & Pensiunan Janda ASN/PNS yang belum memasuki TMT Pensiun namun telah menerima SK Pensiun.

6. BSI KUR Kecil

Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafond diatas Rp. 50 Juta s.d Rp. 500 Juta.

7. BSI KUR Mikro

Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafond diatas Rp. 10 Juta s.d Rp. 50 Juta.

8. Mitraguna *Online*

Pembiayaan tanpa agunan untuk tujuan multiguna/apa saja dengan berbagai manfaat dan kemudahan bagi pegawai.

9. BSI Mitra Beragun Emas (*Non Qardh*)

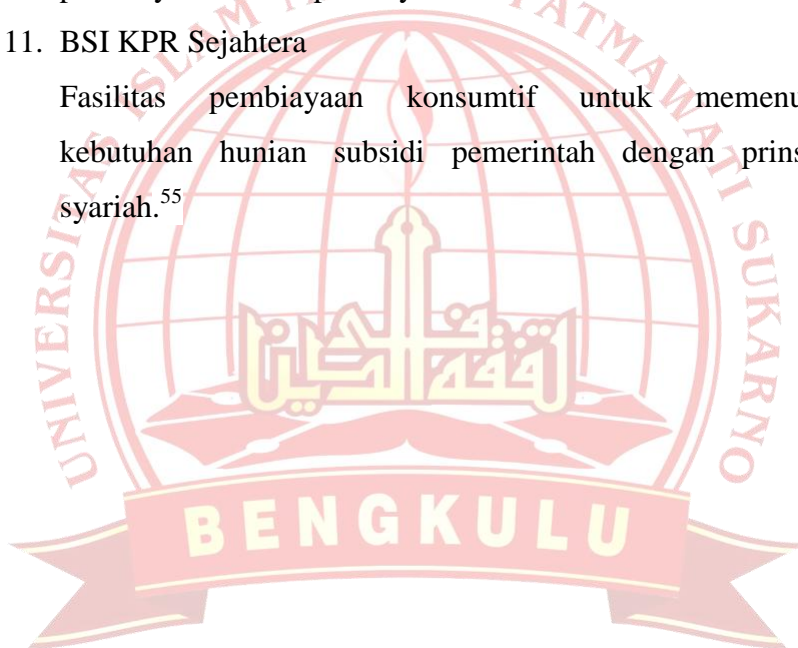
Pembiayaan untuk tujuan konsumtif maupun produktif yang menggunakan akad Murabahah/ Musyarakah Mutanaqishah/ Ijarah dengan agunan berupa emas yang diikat dengan akad rahn, dimana emas yang diagunkan disimpan oleh Bank selama jangka waktu tertentu.

10. BSI Distributor *Financing*

Pembiayaan Modal Kerja dengan skema Value Chain adalah pembiayaan *post Financing* (dana talangan untuk membayar terlebih dahulu invoice atas pekerjaan yang telah selesai) yang diberikan kepada supplier yang merupakan Supplier Khusus yang mengerjakan kontrak pekerjaan dengan bouwheer, dimana sumber pengembalian pembiayaan adalah pembayaran *invoice* dari *bouwheer*.

11. BSI KPR Sejahtera

Fasilitas pembiayaan konsumtif untuk memenuhi kebutuhan hunian subsidi pemerintah dengan prinsip syariah.⁵⁵



⁵⁵ Observasi awal di Bank Syariah Indonesia Kcp kota Manna Bengkulu selatan, dikutip pada tanggal 28 juni 2022

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan juli 2022 sampai dengan bulan agustus 2022. Penelitian ini dilakukan di Bank syariah Indonesia Kantor cabang Pembantu Ampera Manna Bengkulu. Peneliti memperoleh data-data yang relevan guna untuk menjawab rumusan masalah yang ada yang menjadi titik fokus dalam penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya. Mengenai penelitian ini untuk menjawab tujuan penelitian,yaitu untuk mengetahui bagaimana peran kinerja karyawan bank syariah indonesia dalam meningkatkan jumlah nasabah dan untuk mengetahui apa hambatan yang dihadapi oleh karyawan Bank syariah Indonesia dalam meningkatkan jumlah nasabah (studi pada Kantor cabang Pembantu Ampera Manna Bengkulu). Untuk memperoleh data dalam penelitian selajutnya akan dilakukan proses wawancara dengan informan yang telah di tentukan. Selain itu,observasi lapangan juga dilakukan untuk memperkuat data yang diperoleh selama di lapangan.

Dalam melakukan proses penelitian,peneliti memperoleh data dari beberapa informan atau narasumber yang berasal dari beberapa kalangan yang berbeda. Penentuan informan didasarkan pada kreteria masing-masing narasumber yang tentunya harus memiliki kompetensi atau pengetahuan yang relevan yang menyangkut masalah peran kinerja karyawan

Bank syariah indonesia dalam meningkatkan jumlah nasabah dan memiliki pengalaman atau mengetahui tentang bank syariah indonesia kantor cabang pembantu ampera manna bengkulu. Adapun informan dalam penelitian ini adalah branch manager bank syariah indonesia kantor cabang pembantu ampera manna bengkulu, karyawan bank syariah indonesia kantor cabang pembantu ampera manna bengkulu dan nasabah Bank.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti dengan informan penelitian atau narasumber dengan tujuan untuk menjawab rumusan permasalahan dalam penelitian ini. Maka peneliti melakukan wawancara, adapun rinciannya dapat dilihat pada uraian hasil wawancara berikut Peran kinerja karyawan dapat diukur dengan pencapaian target masing-masing karyawan. Peran kinerja karyawan dapat jadi lebih baik seiring dengan bagaimana pihak bank meningkatkan kualitas karyawannya yaitu dengan mengadakan pelatihan dan pengembangan, memberikan gaji yang sesuai, memberikan bonus dan tunjangan kesehatan serta memberikan peluang kepada karyawan untuk menunjukkan prestasi kerjanya. Dalam hal ini pihak Bank Syariah Indonesia kantor cabang pembantu ampera manna bengkulu harus memberikan motivasi, agar kinerja karyawan dapat teraplikasikan dengan maksimal. Seperti yang dijelaskan oleh bapak Deki Hadiwibawa selaku (Branch Manager) di bank syariah indoensia KCP Bengkulu Ampera Manna.

“Selaku Branch Manager saya selalu memberikan motivasi, pelatihan pengembangan, bonus dan hal lainnya agar kinerja karyawan tersebut dapat berjalan maksimal.”⁵⁶

Peran kinerja karyawan, seperti yang dijelaskan oleh Bapak Arizonah (*Consumer Business Relationship Manager*) di bank syariah indoensia KCP Bengkulu Ampera Manna.

“Dalam meningkatkan jumlah nasabah, kinerja karyawan sangat berperan penting karena untuk sampai ke tujuan sebuah organisasi itu di butuhkan kinerja karyawan yang baik. Ketika tujuan itu tercapai maka dapat di pastikan kinerja karyawan itu baik, dengan kinerja karyawan yang baik maka jumlah nasabah akan meningkat karena biasanya nasabah tidak hanya memperhatikan sistem bank itu saja namun juga cara karyawan memberikan layanan. Peran kinerja karyawan ini cukup banyak diantaranya mengolah *account*, mengolah produk, mengolah profit, mengolah pembiayaan dan yang paling utama adalah memasarkan produk atau mencari nasabah. Terlebih lagi peran kinerja karyawan dalam meningkatkan jumlah nasabah itu memuat semua peran karyawan karena peranan karyawan dalam menghubungkan lembaga keuangan dengan nasabahnya. Tugas karyawan dimulai dari mencari, menilai, mengevaluasi, selanjutnya mengusulkan proposal pembiayaan nasabah, dan harus tetap membina nasabahnya agar mampu mengembalikan dana yang telah dipinjam kepada lembaga keuangan. Kinerja karyawan ini seperti konsultan bagi lembaga keuangan. Maka sebagai ujung tombak lembaga keuangan, semua karyawan juga harus memiliki integritas yang tinggi kepada lembaga keuangan, dan tidak memberikan rekomendasi pembiayaan yang tidak sesuai

⁵⁶ Wawancara Bapak Deki Hadiwibawa selaku (*Branch manager*) di Bank Syariah Indonesia Kcp Ampera Manna Bengkulu Selatan pada agustus 2022

kepada nasabah yang mengakibatkan resiko bagi lembaga keuangan”⁵⁷

Kinerja karyawan ini juga merupakan garda terdepan dalam membesarkan kantor karna perannya dalam menarik minat nasabah untuk menggunakan produk dan jasa pada Bank syariah serta melayani nasabah dengan baik karena kepuasan nasabah juga merupakan hal yang sangat penting dalam suatu bank. dimana hal tersebut aksan meningkatkan jumlah nasabah yang terdapat di bank syariah indonesia kantor cabang pembantu ampera manna bengkulu.

Peran kinerja karyawan dalam mengola *account* di bank syariah indonesia kantor cabang pembantu ampera manna bengkulu sangat penting sebagaimana telah di jelaskan oleh bapak Dede selaku (Micro Relationship Manager) :

“Kalau untuk di Bank syariah Indonesia kantor cabang pembantu ampera manna bengkulu peran kinerja karyawan dalam mengolah *account* itu sangat penting. seluruh nasabah misalnya sudah di bagi per devisi jadi memang terkait dengan kualitas pembiayaan itu sangat terpengaruh apa lagi kalau misalnya pembiayaanya seperti pembiayaan mikro.”⁵⁸

Peran kinerja karyawan dalam mengeloah pembiayaan juga tidak kalah pentingnya,berikut penjelasan bapak Dede selaku (Micro Relationship Manager)

⁵⁷ Wawancara Bapak Arizonah selaku (Consumer Business Relationship Manager) di Bank Syariah Indonesia Kcp Ampera Manna Bengkulu Selatan pada agustus 2022

⁵⁸ Wawancara bapak Dede selaku (Micro Relationship Manager) di Bank Syariah Indonesia Kcp Ampera Manna Bengkulu Selatan pada agustus 2022

“Dalam mengolah pembiayaan kinerja karyawan ini kan terbagi menjadi dua unit yaitu unit consumer dan unit mikro dalam mengolah pembiayaan ini untuk consumer itu per instansi sedangkan untuk mikro itu objeknya ke masyarakat satu per satu tidak bisa sekaligus banyak karyawan melakukan kunjungan, sosialisasi dan kegiatan promosi lainnya dengan menawarkan produk dan jasa misalnya ada kur, mikro dari bank syariah indonesia kantor cabang pembantu ampera manna Bengkulu ini.”⁵⁹

Untuk peran karyawan dalam memasarkan produk pada bank syariah indonesia kantor cabang pembantu ampera manna bengkulu adalah suatu tanggung jawab moril dan merupakan ujung tombak dalam mencari dan menarik minat nasabah agar menggunkan produk dan jasa yang ada di bank syariah indonesia terutama karyawan yang bertugas terdepan dalam memasarkan produk yang terdpat di bank syariah indonesia kantor cabang pembantu ampera manna bengkulu. Berikut jawaban dari Bapak Arizonah (Consumer Business Relationship Manager) bank syariah indonesia kantor cabang pembantu ampera manna bengkulu.

“dalam memasarkan berbagai produk secara tanggung jawab itu semuanya berperan dari mulai satpam hingga pimpinan itu punya peranan terkait pemasaran produk, dan karyawan mempunyai kewajiban sebagai garda terdepan untuk menggerakan kantor dan memang tanggung jawab moril dan titik perannya ada pada setiap karyawan.”⁶⁰

⁵⁹ Wawancara bapak Dede selaku (Micro Relationship Manager) di Bank Syariah Indonesia Kcp Ampera Manna Bengkulu Selatan pada agustus 2022

⁶⁰ Wawancara Bapak Arizonah selaku (Consumer Business Relationship Manager) di Bank Syariah Indonesia Kcp Ampera Manna Bengkulu Selatan pada agustus 2022

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa peran kinerja karyawan dalam meningkatkan jumlah nasabah sangat penting.

Strategi kinerja karyawan dalam meningkatkan jumlah nasabah adalah upaya atau cara yang dilakukan karyawan untuk meningkatkan jumlah nasabah bank syariah indonesia kantor cabang pembantu ampera manna bengkulu. Strategi yang di lakukan karyawan yang digunakan untuk meningkatkan jumlah nasabah adalah sebagaimana telah di jawab oleh bapak Bapak Arizonah (Consumer Business Relationship Manager) bank syariah indonesia kantor cabang pembantu ampera manna bengkulu.

“Strategi yang dilakukan oleh karyawan itu diantaranya melakukan kinerja dengan baik misalnya melakukan kegiatan promosi misalnya dengan menyebar browser,informasi dan lainnya, berikutnya seorang karyawan juga memperhatikan sikap dalam melayani nasabah karna kualitas pelayanan sangat berpengaruh dalam meningkatkan jumlah nasabah ini,karna kan nasabah juga akan menilai bagaimana pihak bank ini dalam melayani sehingga nasabah nyaman dan berminat terhadap produk dan jasa bank syariah indonesia kantor cabang pembantu ampera manna bengkulu”⁶¹

Akan tetapi ada kendala atau hambatan yang dihadapi oleh karyawan ini terutama kendala eksternal,seperti yang di jelaskan oleh Bapak Yogi Pratama selaku (Consumer Business

⁶¹ Wawancara Bapak Arizonah selaku (Consumer Business Relationship Manager) di Bank Syariah Indonesia Kcp Ampera Manna Bengkulu Selatan pada agustus 2022

Staf) bank syariah indonesia kantor cabang pembantu ampera manna bengkulu

”Ada beberapa hambatan yang dihadapi oleh karyawan dalam menjalankan kinerja untuk meningkatkan jumlah nasabah di bank syariah indonesia kantor cabang pembantu ampera manna bengkulu ini, kendala itu terbagi menjadi dua yaitu kendala di bagian internal dan kendala di bagian eksternal, untuk kendala atau hambatan di bagian internal alhamdulillah tidak ada kendala atau hambatan karena memang sudah di dukung penuh oleh sistem BSI, tapi untuk kendala di bagian eksternal itu masih ada karena bisa dimaklumi masyarakat itu tidak semuanya sama dan ada kalanya kalo bertanya itu berulang karena ketidakpahaman jadi itu menjadi point kita untuk menjelaskan sedemikian rupa, se fleksibel mungkin dan sesingkat-singkatnya supaya nasabah paham dan tidak berulang bertanya. Selanjutnya hambatan kami dalam mencari nasabah itu karena masih kurangnya waktu untuk kunjungan sosialisasi dan melakukan promosi ke masyarakat sehingga masih ada masyarakat yang kurang paham sama bank syariah indonesia”⁶²

Dari sini dapat disimpulkan pihak bank sangat hati-hati dalam membimbing dan mengarahkan nasabah untuk mempersiapkan dan mengisi data yang diperlukan serta menjelaskan setiap point dengan sesingkat-singkatnya agar nasabah bisa memahami dan tidak berulang kali bertanya.

Pemahaman masyarakat terhadap produk dan jasa bank syariah indonesia masih belum luas dan begitupun pemahaman masyarakat terhadap adanya kinerja karyawan dalam sebuah bank.

⁶² Wawancara Bapak Yogi Pratama Selaku (*Consumer Business Staf*) di Bank Syariah Indonesia Kep Ampera Manna Bengkulu Selatan pada agustus 2022

Dalam hal ini ibu terezmiyati selaku nasabah bank yang masih belum memahami sistem bank syariah serta produk dan jasanya memberikan tanggapan

“Saya tahu ada bank syariah dan sepengetahuan saya bank syariah itu tidak memakai bunga, kalo bank konvensional itu menggunakan bunga sebagai keuntungannya. Kalo memilih bank itu yang saya pertimbangkan kemudahan seperti nya, untuk bank syariah saya belum paham sistemnya jadi saya masih memilih bank konvensional dan belum berminat menjadi nasabah bank syariah indonesia KCP bengkulu ampera manna Mungkin karena beberapa faktor dan kurangnya informasi serta promosi dari pihak terkait”⁶³

Begitu juga dengan pendapat bapak Emlan hayadi yang belum mengerti dengan sistem serta produk dan jasa yang ada bank syariah indonesia kantor cabang pembantu ampera manna bengkulu

“saya tahu ada bank syariah indonesia tapi saya masih menggunakan bank konvensional karena faktor jarak yang lumayan jauh dan juga saya belum paham sama sistem dan produk serta jasa apa saja yang ada di bank syariah indonesia KCP bengkulu ampera manna karena memang belum ada pihak yang sosialisasi menjelaskan atau promosi. Untuk karyawan bank dan kinerja karyawan itu sendiri saya tidak paham apa saja fungsi dan tugasnya, dan kalo ditanya apakah pemasaran bank syariah indonesia KCP Bengkulu ampera manna ini sudah maksimal atau belum, menurut saya belum karena untuk daerah yang cukup jauh dari kantor seperti saya ini belum ada pihak yang datang sosialisasi untuk menjelaskan”⁶⁴

⁶³ Wawancara dengan ibu terezmiyati selaku masyarakat kota manna pada agustus 2022

⁶⁴ Wawancara dengan bapak Emlan Hayadi selaku masyarakat kota manna pada agustus 2022

Dapat dilihat dari jawaban wawancara diatas bahwa bapak Emlan Hayadi belum paham dengan bank syariah disebabkan dengan kurangnya sosialisasi dari pihak terkait.

Berikut tanggapan dari bapak Duhar yang masih belum terlalu paham dengan produk serta jasa dalam bank syariah indonesia kantor cabang pembantu ampera manna bengkulu

“Saya mengetahui bank syariah tapi belum memahami produk dan jasa apa saja yang ada di bank syariah tersebut,saya memang masih menggunakan bank konvensional karena belum ada yang menjelaskan apa saja produk dan jasa yang ditawarkan,saya juga tidak pernah dapat lembar browsur seperti tawaran kur dan lainnya,saya memilih bank berdasarkan pengetahuan saya, dan setahu saya karyawan bank yang menjelaskan dan menawarkan produk-produk yang ada di bank tersebut agar nasabah atau calon nasabah paham dan berminat untuk menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan itu bisa disebut dari bentuk kinerja karyawan. Saya berharap kedepannya ada pihak terkait yang bersosialisasi,promosi lebih luas lagi agar masyarakat lebih mengetahui lagi apa saja produk dan jasa yang ada di bank syariah indonesia kantor cabang pembantu ampera manna bengkulu”

Namun berbeda terbalik dengan bapak Handoko yang memberikan tanggapan:

“Saya mengetahui ada bank syariah dan saya juga sudah menjadi nasabah bank syariah indonesia sejak setahun yang lalu,saya sudah cukup memahami terhadap produk dan jasa serta sistem di bank syariah indonesia kantor cabang pembantu ampera manna bengkulu. Hal yang saya pertimbangkan dalam memilih bank adalah kemudahan,serta saya juga menghindari riba,mengingat riba adalah dosa besar untuk umat muslim. Yang saya tahu karyawan yang bertugas untuk memasarkan produk agar lebih banyak lagi masyarakat yang menggunakan produk dan jasa di bank tempat seorang karyawan itu bekerja itu

bekerja merupakan bentuk kinerja karyawan, menurut saya cara pemasaran bank syariah indonesia kantor cabang pembantu ampera manna bengkulu ini sudah cukup maksimal karena sudah adanya sosialisasi, promosi dan informasi mengenai bank tersebut”⁶⁵

Begitupun dengan tanggapan bapak yunadi yang memberikan tanggapan mengenai bank syariah dan kinerja karyawan.

“Saya seorang nasabah bank syariah indonesia bank syariah indonesia kantor cabang pembantu ampera manna bengkulu, jadi saya sudah paham bagaimana sistem serta produk yang ada bank syariah indonesia kantor cabang pembantu ampera manna bengkulu, saya memilih bank syariah karna memang sesuai minat saya dan sebagai masyarakat muslim saya lebih mengutamakan menghindari riba. sepengetahuan saya kinerja karyawan itu misalnya yang sering memberikan informasi, promosi dan sosialisasi terhadap calon atau nasabah bank”⁶⁶

Tanggapan bapak Handoko dan Bapak Yunadi mengenai memilih bank syariah karena menghindari riba dan umat muslim tidak boleh memakan riba sebagaimana firman Allah dalam Q.S Ali Imran (3) : (130), yaitu :

لَعَلَّكُمْ لِلَّهِ ۖ وَأَتَّقُوا مِضْعَفَةَ ۖ أضعافًا ۖ الرِّبَا ۖ تَأْكُلُوا لَا ۖ آمَنُوا ۖ الَّذِينَ ۖ يَأْتِيهَا ۖ تَفْلِحُونَ

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kepada Allah agar kamu beruntung. Q.S Ali Imran (3) : (130)

⁶⁵ Wawancara dengan bapak handoko selaku masyarakat kota manna pada agustus 2022

⁶⁶ Wawancara dengan bapak Yunadi selaku masyarakat kota manna pada agustus 2022

Ayat di atas menerangkan bahwa Allah melarang umatnya memakakan riba dan hendaklah bertakwa kepada Allah agar kamu beruntung.

Berikut tanggapan ibu susti erni yang menyatakan sudah memahami produk bank syariah serta sudah menjadi nasabah bank syariah

“Saya sudah tahu mengenai bank syariah,sudah menjadi nasabah bank syariah juga,hal yang saya pertimbangkan dalam memilih bank itu adalah kemudahan dan pelayanan yang bagus,saya tahunya kinerja karyawan itu misalnya karyawan yang mengarahkan dan menjelaskan produk dan jasa yang ada di bank syariah indonesia,sehingga saya tertarik untuk menggunakan produk bank syariah indonesia,menurut saya cara pemasarannya sudah maksimal dengan berbagai promosi dan sosialisasi dengan menjelaskan apa saja produk yang ada di bank syariah indonesia kantor cabang pembantu ampera manna bengkulu”⁶⁷.

B. Pembahasan

1. Peran *account officer* dalam meningkatkan jumlah nasabah di bank syariah indonesia KCP bengkulu ampera Manna

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti bahwa peran kinerja karyawan di bank syariah indonesia kantor cabang pembantu ampera manna bengkulu sangat penting dalam meningkatkan jumlah nasabah dapat dilihat dari peran karyawan dalam sebuah bank. Sebagaimana telah di bahas diatas bahwa karyawan bank syariah indonesia kantor cabang pembantu ampera manna bengkulu

⁶⁷ Wawancara dengan ibu erfi inriyani selaku masyarakat kota manna pada agustus 2022

sangat berperan dalam meningkatkan jumlah nasabah dimana peran karyawan dalam meningkatkan jumlah nasabah di bank syariah indonesia bank syariah indonesia kantor cabang pembantu ampera manna bengkulu sebagai berikut:

- a. kinerja karyawan berperan penting dalam meningkatkan jumlah nasabah di bank syariah indonesia kantor cabang pembantu ampera manna bengkulu karena kinerja karyawan salah satunya adalah mencari nasabah, dimana karyawan melakukan promosi serta sosialisasi kepada masyarakat dalam menarik minat calon nasabah agar menggunakan produk dan jasa bank syariah indonesia kantor cabang pembantu ampera manna bengkulu
- b. Tidak hanya mencari nasabah peran dari kinerja karyawan dalam meningkatkan jumlah nasabah selanjutnya adalah mengevaluasi dimana calon nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan atau hal lainnya akan di evaluasi terlebih dahulu sebelum selanjutnya akan di proses untuk pengajuan proposal pembiayaan.
- c. Tidak hanya itu kinerja dari karyawan itu sendiri juga berperan sebagai konsultan bagi calon nasabah ataupun nasabah, tetap membina nasabah dan membimbing nasabah dengan telaten sehingga nasabah atau calon nasabah dapat menggunakan jasa kinerja karyawan untuk konsultasi mengenai apa saja produk bank syariah indonesia di bank syariah indonesia

kantor cabang pembantu ampera manna bengkulu serta bagaimana sistemnya.

2. Hambatan yang dihadapi *account officer* di bank syariah indonesia KCP Bengkulu Ampera Manna

Dalam meningkatkan jumlah nasabah di bank syariah indonesia kantor cabang pembantu ampera manna bengkulu memiliki beberapa hambatan. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dari beberapa informan dalam penelitian ini.

- a. Hambatan internal dan eksternal, dimana hambatan internal jarang terjadi karena sudah didukung penuh oleh sistem BSI. Hambatan eksternal yaitu misalnya nasabah yang bertanya berulang-ulang karena belum paham, dokumen yang disiapkan calon nasabah atau nasabah masih kurang dan lainnya. Sehingga karyawan harus menjelaskan ulang dan sedetail dan sesingkat mungkin agar masyarakat mudah memahami.
- b. Masih kurangnya minat nasabah terhadap produk dan jasa bank syariah indonesia kantor cabang pembantu ampera manna bengkulu karena belum paham apa saja produk dan jasa serta bagaimana sistem yang ada di bank tersebut juga menjadi hambatan bagi karyawan untuk meningkatkan jumlah nasabah.
- c. Serta kurangnya waktu untuk melakukan sosialisasi dan promosi terhadap masyarakat juga menjadi hambatan bagi karyawan, kurangnya sosialisasi serta promosi menyebabkan sebagian masyarakat belum memahami bagaimana sistem pembiayaan dan sistem

lainnya serta apa saja produk dan jasa yang ada di Bank syariah Indonesia kantor cabang pembantu amperamannabengkulu



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

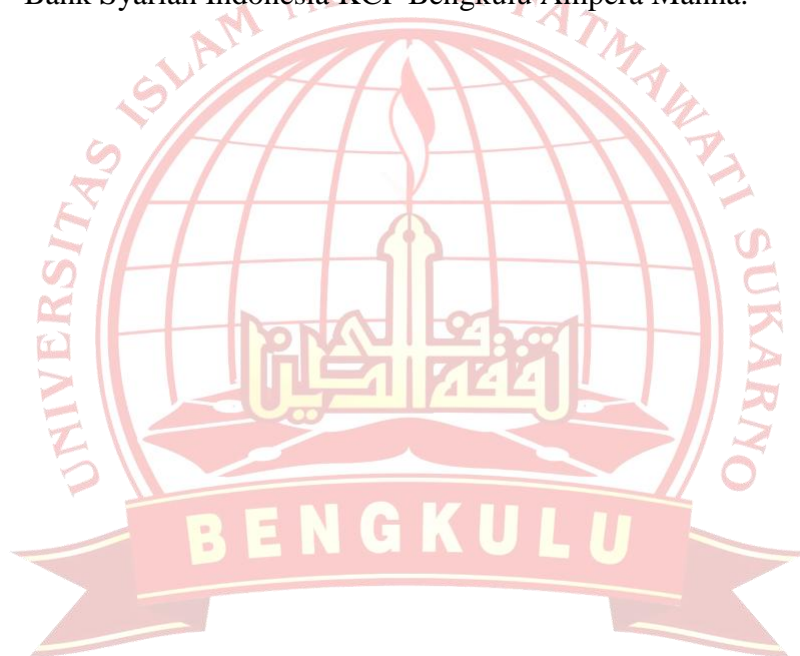
Berdasarkan uraian-uraian yang telah dipaparkan pada bab-bab sebelumnya maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Peran kinerja karyawan dalam meningkatkan jumlah nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ampera Manna Bengkulu adalah mencari, menilai, mengevaluasi, mengusulkan proposal pembiayaan nasabah, dan harus tetap membina nasabahnya agar mampu mengembalikan dana yang telah dipinjam kepada lembaga keuangan. Berperan seperti konsultan bagi lembaga keuangan, sebagai ujung tombak lembaga keuangan, harus memiliki integritas yang tinggi kepada lembaga keuangan, tidak memberikan rekomendasi pembiayaan yang tidak sesuai kepada nasabah yang mengakibatkan resiko bagi lembaga keuangan.
2. Hambatan yang dihadapi oleh karyawan adalah masih kurangnya minat masyarakat karena belum Paham terhadap produk dan jasa bank syariah di Bengkulu Ampera Manna serta masih kurangnya waktu untuk melakukan promosi dan sosialisasi.

B. Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan dari hasil Penelitian ini mengenai peran kinerja karyawan Bank Syariah

Indonesia Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi Pada Kantor Cabang Pembantu Ampera Manna Bengkulu) meningkatkan jumlah nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Ampera Manna adalah seharusnya lebih banyak melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai produk dan jasa Bank Syariah karena sebagian masyarakat belum terlalu paham terhadap produk dan jasa yang ditawarkan di Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Ampera Manna.



DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari dan Priansa, Donni Juni. "Manajemen Bisnis Syariah", Bandung: Alfabeta, 2009.
- Antonio, M. Syafi'i, "Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah" Jakarta: Pustaka Alfabeta. 2006.
- Ardiana, Alfi. "Strategi dan Peran Account Officer dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan di BTM Surya Melati Abadi Cabang Mojo Kediri: Skripsi sarjana, IAIN Tulungagung. 2008
- Arum Ayuningsih, Mitha. "Analisis Strategi Pelaksanaan Kinerja Account Officer Dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan KPR di BTN Syariah Madiun" : skripsi sarjana IAIN Ponorogo, 2020.
- Danupranata, Gita. "Buku Ajar Manajemen Perbankan Syariah". Jakarta: Salemba Empat. 2003
- Departement Agama republik Indonesia, "Al-Quran Kemenag" (online).: <https://quran.kemenag.go.id/sura/2/255> (diakses juni 2022)
- Febriani Nufian S dan Wayan Weda Asmara Dewi, "Teori dan Praktis: Riset.
- Febriani Nufian S dan Wayan Weda Asmara Dewi. 2008. "Teori dan Praktis: Riset Komunikasi Pemasaran Terpadu". Malang: UB Press.
- Grybie, Alish,. Strategi Dan Peran Account Officer dalam penentuan kelayan pengajuan pembiayaan di Bank Muamalat KCU Kediri: Skripsi sarjana, IAIN Tulungagung, 2020.

<https://accounting.binus.ac.id>, diakses pada tanggal 28 Januari 2020 pukul 09.19.

<https://indonesiabaik.id/infogratis/berdirinya-bank-syariah-indonesia-data> diakses pada 28 juni 2022 jam 12:36 wib

<https://Sikapiuangmu.Ojk.Go.Id/Frontend/Cms/Category/120> diakses pada tanggal juli 2022 pukul 06.09

<https://www.bankbsi.co.id/jaringan/1294>. Diakses psada tanggal 28 juni 2022 jam 13.00 wib

<https://www.ojk.go.id/waspadainvestasi/id/regulasi/Pages/Undang-Undang-Nomor-1-Tahun-2008-Tentang-Perbankan-Syariah.aspx>, (diakses pada tanggal 04 Februari 2020, jam 08.20).

<https://Www.Qoala.App/Id/Blog/Keuangan/Tabungan/Produk-Bank-Syariah-Indonesia/> diakses pada tanggal juli 2022 pukul 08.45.

Ilyas Rahmat. “Konsep Pembiayaan dalam Perbankan Syariah”, Jurnal Penelitian 9(1). 2015.

Ismail. “Perbankan Syariah”. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.2011

J. Moleong, Lexy.. “Metode Penelitian Kualitatif”. Bandung: Remaja Rosdakarya. 2013

Jundiani, “Pengaturan Hukum Perbankan Syariah di Indonesia”, Malang: UIN Malang Press, 2009.

Jusuf, Jopie. “Analisis Kredit untuk Credit Account Officer”, Jakarta : Gramedia, 2014.

Kasmir. “Kewirausahaan” jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2011

- Lailatus Sya'adah Nur, dan Aslikhah, (2019), "Peran Account Officer Dalam Manajemen Pembiayaan di Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah Daya Artha Mentari Pandaan" *Malia Jurnal Ekonomi Islam*, Vol 10, 2019 *Ekonomi Islam Universitas Yudharta Pasuruan*.
- Muhammad (ed). "Bank Syariah: Analisis Kekuatan, Kelemahan, Peluang, dan Ancaman". Yogyakarta: Ekonisi. 2006.
- Muhammad, "Manajemen Dana Bank Syariah", Jakarta: Rajawali Pers, 2015.
- Muhammad, "Manajemen Pembiayaan Bank". Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2016.
- Muttaqien. "Aspek Legal Lembaga Keuangan Syari'ah: Obligasi, Pasar Modal, Reksadana, Finance, dan Pegadaian". Yogyakarta: Safiria Insania Press. 2009
- Nurmalasari. "Analisis peran account Offier dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan pada PT.BPRS Puduarta Insani Tembung,UMSU :skripsi sarjana,2019.
- Quthib ,Sayyid. "Tafsir Ayat-ayat Riba" Lahore: Islamic Publication, 2018.
- Rivai, Veithzal dan Rifki Ismail. "Islamic Risk For Islamic Bank (Risiko bukan untuk ditakuti, tapi dihadapi dengan cerdas, cerdas, dan professional)." Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2013
- Riyadi, "Peran Account Officer di Lembaga Keuangan Syari'a." 1 Vol . 2017, *Malia*.
- Rodoni, Ahmad.. "Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya". Jakarta: CSS. 2006
- Rukin,. "Metodologi Penelitian Kualitatif". Takalar: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia. 2019

Sitanggang, H Suliyanti Mery, “peranan account officer dalam meningkatkan jumlah nasabah pada PT BPR pijer podi kekelengan kantor cabang simpang selayang medan” Jurnal,2020.

Sugiono, “Metodologi Penelitian Pendidikan”, Bandung : Alfabet, 2009

Suharso, dkk. “Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Lux”. Semarang: CV. Widya Karya. 2014.

Suwendra Wayan. “Metodologi Penelitian Kualitatif”. Bandung: Nilacakra. 2018.

Tohir, Noel Chabannel, “Panduan Lengkap Menjadi Account Officer” jakarta: Elex Media Komputindo,2013.

Umam dan Veri Antoni.. Corporate Action Pembentukan Bank Syariah (Akuisisi, Konversi dan Spin Off). Jogyakarta: Gadjah Mada University Press. 2015

Wangsawidjaja. “Pembiayaan Bank Syariah”. Jakarta: Gramedia. 2012.

Wibowo,Edy,dkk. “Mengapa Memilih Bank Syariah ?”. Bogor: Ghalia Indonesia. 2005.

Yusuf,opie dan, “Panduan Dasar Untuk Account Officer”. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN. 2017.

L

A

M

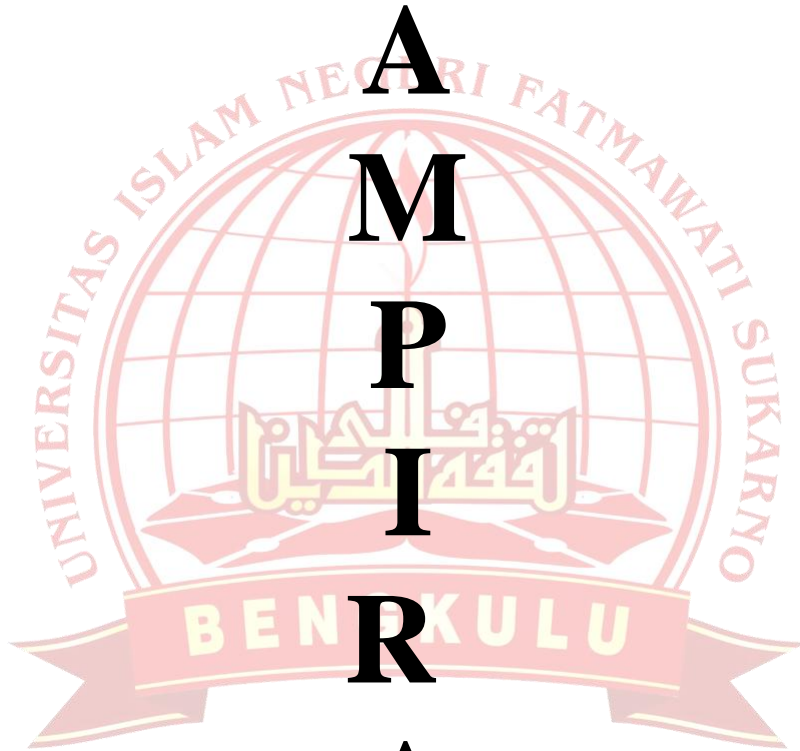
P

I

R

A

N





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu
 Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171

FORM 1 PENGAJUAN JUDUL TUGAS AKHIR SKRIPSI

I. Identitas Mahasiswa

Nama : Dea Ayu Larasty
 N I M : 1811140100
 Prodi : Perbankan Syariah
 Semester : Tujuh (7)

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

PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM PENENTUAN KELAYAKAN PENGAJUAN PEMBIAYAAN
 DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP KOTA MANNA

III. Proses Konsultasi

1. Validasi Judul oleh Pengelola Perpustakaan Fakultas

Catatan: *judul akan diteliti dan buat proposal sesuai dgn pedoman*

Pengelola Perpustakaan

[Signature]
 Esti Alifiah M.E

2. Konsultasi dan Persetujuan dengan Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

Catatan: *Cari proosa RO*

Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

[Signature]
 (Badaruddin Pradana) S.Th.I. MM
 No. 19850807201503100

IV. Judul Yang Disahkan

[Signature]

Penunjukkan Dosen Penyeminar:

[Signature]

Mengesahkan

Kajur Ekis/Manajemen

[Signature]

Bengkulu,

Mahasiswa

[Signature]


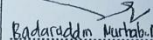
Dea Ayu Larasty
 NIM. 1811140100



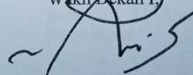
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website : www.iainbengkulu.ac.id

DAFTAR HADIR SEMINAR PROPOSAL MAHASISWA

Hari/Tanggal : 11 April 2022
Nama Mahasiswa : Dea Ayu Larasty
NIM : 1811140100
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Perbankan Syariah

Judul Proposal	Tanda Tangan Mahasiswa	Penyeminar
Peran Account Officer Dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan Di Bank Syariah Indonesia KCP Kota Manna	 Dea Ayu Larasty	 Badaruddin Murtab, M.M.

Mengetahui,
a.n. Dekan
Wakil Dekan I,



Dr. Nurul Hak, M.A
NIP. 196606161995031003


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

CATATAN PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Dea Ayu Larasty
NIM : 1811140100
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Perbankan Syariah

No	Permasalahan	Saran Penyeminar
		<ul style="list-style-type: none">- Perbaiki Rumusan Masalah- Perbaiki Judul cukup Paragraf atau secara umum- Perbaiki Penulisan

Bengkulu, 11 April 2022
Penyeminar,


Badaruddin Nurhab, M.M.
NIP. 198508072015031005

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal Skripsi berjudul "PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM PENENTUAN KELAYAKAN PENGAJUAN PEMBIAYAAN DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP KOTA MANNA" yang disusun oleh :

Nama : Dea Ayu Larasty

NIM : 1811140100

Prodi : Perbankan Syariah

Telah diseminarkan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada :

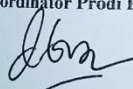
Hari : Senin

Tanggal : 11 April 2022 M/ 1443 H

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

Bengkulu, 26 April 2022 M
Rabiul Awal 1443 H

Mengetahui
Koordinator Prodi PBS



Debby Arisandi, MBA
NIP. 198609192019032012

Penyeminar



Badaruddin Nurhab, M.M.
NIP. 198508072015031005



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu. Telp. 0736 – 51171 Fax. 0736 – 51171
Email: @iainbengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN PERUBAHAN JUDUL

Saya yang bertanda tangan dibawah ini
Nama : Dea Ayu Larasty
NIM : 1811140100
Prodi : Perbankan Syariah

Menerangkan bahwa setelah dilakukan seminar proposal pada hari senin tanggal 11 April 2022 atas saran dan perbaikan dari pembimbing I dan II maka proposal dengan

Judul : Peran *Account Officer* Dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan Di Bank Syariah Indonesia KCP Kota Manna

Diubah Menjadi : Peran *Account Officer* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Ampera Manna

Demikian surat keterangan ini, sebagai bukti bahwa judul yang direvisi bisa diteruskan untuk diteliti.

Bengkulu september 2022

Peneliti

Dea Ayu Larasty

Mengetahui
Pengelola Perpustakaan FEBI

Menyetujui

Pembimbing I

Eka Sri Wahyuni, S.E., MM
NIP. 197705092008012014

Pembimbing II

Badaruddin Nurhab, M. M.
NIP. 198508072015031005



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: 0566/Un.23/ F.IV/PP.00.9/05/2022

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

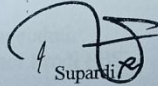
1. N A M A : Eka Sri Wahyuni, S.E., MM
NIP. : 197705092008012014
Tugas : Pembimbing I
2. N A M A : Badaruddin Nurhab, M. M.
NIP : 198508072015031005
Tugas : Pembimbing II

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

N A M A : Dea Ayu Larasty
NIM : 1811140100
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : Peran *Account Officer* dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Kota Manna
Keterangan : Skripsi

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

Ditetapkan di : Bengkulu
Pada Tanggal : 23 Mei 2022
Dekan,


Supardi

Revisi :
Rektor I
Dosen yang bersangkutan;
Mahasiswa yang bersangkutan;
Dip,



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

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul "Peran Account Officer Di Bank Syariah Indonesia KCP Kota Manna" yang disusun oleh :

Nama : Dea Ayu Larasty
Nim : 1811140100
Prodi : Perbankan Syariah

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

Bengkulu, Juni 2022

Pembimbing I

Eka Sri Wahyuni, S.E., MM
NIP.1977050920088012014

Pembimbing II

Badaruddin Nurhab, M. M.
NIP. 198508072015031005

Mengetahui,
Koordinator Prodi PBS

Debby Arisandi, MBA
NIP.198609192019032012



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

Nomor : 0953/Un.23/F.IV.IIPP.00.9/8/2022
Lampiran : Satu Berkas Proposal Skripsi
Perihal : Mohon Izin Penelitian

19 Agustus 2022

Yth. Pimpinan Bank Syariah Indonesia (BSI)
KCP Ampera Manna
di-
Kabupaten Bengkulu Selatan

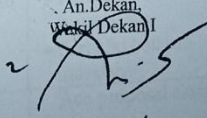
Dengan Hormat,

Sehubungan akan dilaksanakannya penelitian Skripsi Mahasiswa Program Studi Strata Satu (S.1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Tahun Akademik 2022/2023, dengan ini kami mohon kiranya berkenan memberikan izin penelitian kepada saudara :

Nama : Dea Ayu Larasty
NIM : 1811140100
Jurusan : Ekonomi Islam/Perbankan syariah
Semester : Sembilan (IX)
Waktu Penelitian : Tanggal 22 Juli s.d 22 Agustus 2022
Judul Skripsi : Peran Account Officer dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu ampera Manna
Tempata Penelitian : Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Ampera Manna Kabupaten Bengkulu Selatan

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

Mengetahui
An.Dekan
Wakil Dekan I


Nurul Hak⁴





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO
BENGKULU

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon (0736) -51171-51172-51276 Fax (0736) 5117

LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Dea Ayu Larasty Program Studi : Perbankan Syariah
Nim : 1811140100 Pembimbing I : Eka Sri Wahyuni, S.E., MM
Judul Tugas Akhir : Peran *Account Officer* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di Bank syariah indonesia KCP Bengkulu Ampera Manna

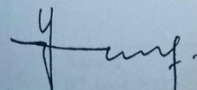
No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1.	Senin 20 juni 2022	BAB I dan BAB II	<ul style="list-style-type: none">• Perbaiki fote note• Perbaiki latar belakang• Buat proposal sampai Bab III	
2.	Selasa 05 juli 2022	BAB I	<ul style="list-style-type: none">• Perbaiki latar belakang	
3.	Senin 11 juli 2022	BAB I dan BAB II	<ul style="list-style-type: none">• Perbaiki judul• Perbaiki latar belakang• Perbaiki daftar isi• Perbaiki tulisan arab• Buat halaman	
4.	Rabu 13 juli 2022	BAB I dan Pedoman Wawancara	<ul style="list-style-type: none">• Perbaiki pedoman wawancara• Perbaiki batasan masalah	
5.	Jum'at 15 juli 2022		Acc proposal skripsi	

6.	Jum ^{at} 09 september 2022	Motto, Abstrak, daftar isi, penulisan BAB I-V, dsaftar pustaka	<ul style="list-style-type: none"> • Perbaiki motto cukup satu saja • Perbaiki abstrak • Perbaiki daftar isi • Perbaiki penulisan • Perbaiki daftar pustaka • Perbaiki struktur organisasi 	
7.	Kamis 15 september 2022		ACC	
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				

Bengkulu, september 2022

Mengetahui,

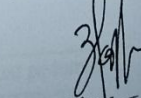
Ketua jurusan EKIS,



Yenti Sumarni, MM

NIP. 197904162007012020

Pembimbing I



Eka Sri Wahyuni, S.E., MM

NIP. 197705092008012014



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO
BENGKULU

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon (0736) -51171-51172-51276 Fax (0736) 5117

LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Dea Ayu Larasty Program Studi : Perbankan Syariah
Nim : 1811140100 Pembimbing II : Badaruddin Nurhab, M. M
Judul Tugas Akhir : Peran *Account Officer* Dalam Meningkatkan Jumlah
Nasabah di Bank syariah indonesia KCP Bengkulu
Ampera Manna

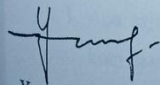
No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1.	Kamis 14 April 2022	BAB I dan BAB II	• Perbaiki penulisan	
2.	Senin 18 April 2022	BAB I	• Lihat kembali latar belakang	
3.	Rabu 20 April 2022	BAB I	• Perbaiki rumusan masalah	
4.	Senin 25 April 2022	BAB II	• Cek tugas <i>account officer</i>	
5.	Selasa 31 Mei 2022	BAB I dan BAB II	• Cek kembali catatan kaki	
6.	Selasa 07 Juni 2022	Pedoman wawancara	• Buat pedoman wawancara	

7.	Kamis 09 juni 2022	Pedoman wawancara, BAB I dan BAB II	<ul style="list-style-type: none"> • Perbaiki pedoman wawancara • Perbaiki sesuai saran 	<i>SV</i>
8.	Kamis 16 juni 2022		<ul style="list-style-type: none"> • Acc proposal skripsi 	<i>SV</i>
9.	Senin 15 Agustus 2022	BAB I dan BAB II	<ul style="list-style-type: none"> • Tambah teori <i>account officer</i> • Tambah teori peran <i>account officer</i> • Perbaiki bab I dan II 	<i>SV</i>
10.	Kamis 18 Agustus 2022	BAB IV dan BAB V	<ul style="list-style-type: none"> • Perbaiki abstrak • Perbaiki daftar isi 	<i>SV</i>
11.	Rabu 24 Agustus 2022	BAB IV dan BAB V	<ul style="list-style-type: none"> • Perbaiki abstrak • Perbaiki hasil penelitian • Perbaiki pembahasan 	<i>SV</i>
12.	Senin 05 september 2022		ACC	<i>SV</i>
13.				

Bengkulu, 2022

Mengetahui,

Ketua jurusan EKIS,



Yenti Sumarni, MM
NIP. 197904162007012020

Pembimbing II



Badaruddin Nurhab, M. M.
NIP. 198508072015031005

PEDOMAN WAWANCARA

Nama : Dea Ayu Larasty

Nim : 1811140100

Prودي : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Peran *Account Officer* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Ampera Manna

Daftar pertanyaan wawancara ini berfungsi untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian yang berjudul “Peran *Account Officer* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Ampera Manna”. Jawaban dari pertanyaan-pertanyaan ini nantinya akan dijadikan sebagai data untuk melakukan analisis terhadap masalah penelitian. Adapun pertanyaan-pertanyaan yang akan disampaikan sebagai berikut :

A. Biodata Informan

Nama :

Jenis kelamin :

Pekerjaan :

Jabatan :

Pendidikan :

1. Daftar Pertanyaan wawancara

a. Pengelola Bank Syariah Indonesia KCP Kota Manna

1. Apa saja peran *Account Officer* di Bank Syariah Indonesia KCP kota manna?
2. Bagaimana peran *account officer* dalam menarik minat nasabah untuk menggunakan produk dan jasa Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Ampera Manna

2. Bagaimana peran *Account Officer* dalam mengolah *account* di Bank Syariah Indonesia KCP kota manna?
3. Bagaimana Peran *Account Officer* dalam mengelola pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP kota manna?
4. Bagaimana peran *Account Officer* memasarkan Berbagai produk pada Bank Syariah Indonesia KCP kota manna?
5. Bagaimana peran *Account Officer* dalam mengolah produk di BSI kota Manna?
6. Dalam menarik minat nasabah strategi apa saja yang dilakukan oleh *Account Officer*?
7. Apa saja hambatan yang di hadapi oleh *Account Officer* di BSI kota manna?
7. Apa yang menjadi harapan bapak/ibuk terhadap Bank syariah Indonesia KCP Kota manna

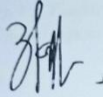
b. Daftar Pertanyaan Untuk Nasabah Bank

1. Apa yang saudara ketahui tentang bank syariah dan Bank konvensional ?
2. Apa saja yang saudara pertimbangkan dalam memilih Bank?
3. Apakah saudara/saudari mengetahui tentang tugas dan fungsi seorang *Account Officer*?
4. Apakah saudara/saudari mengetahui tentang *account officer* serta peran *account officer* tersebut dalam sebuah bank?
5. Menurut saudara/saudari apakah cara pemasaran produk pada bank syariah sudah maksimal?

Bengkulu, juli 2022

Mengetahui

Pembimbing I



Eka Sri Wahyuni, S.E., MM
NIP.197705092008012014

Pembimbing II



Badaruddin Nurhab, M.M.
NIP.198508072015031005



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

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

**SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIARISME
Nomor: 123/SKLP-FEBI/02/10/2022**

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

Nama : DEA AYU LARASTY
NIM : 1811140100
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenis Tugas Akhir : Skripsi
Judul Tugas Akhir : PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM
MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH DI BANK
SYARIAH INDONESIA KCP BENGKULU AMPERA
MANNA

Dinyatakan lulus uji cek plagiasi menggunakan turnitin dengan hasil **19%**. Surat keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti ujian tugas akhir.

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

Bengkulu, 26 Oktober 2022
Ketua TIM / Wakil Dekan 1

Dr. Nurul Hak, MA
NIP. 196606161995031002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telp (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN

Dengan ini memberikan keterangan bahwa :

Nama : Dea Ayu Larasty
NIM : 1811140100
Program Studi : Perbankan Syariah

Telah memiliki sertifikat **LENGKAP** sesuai dengan persyaratan **SKPI** sehingga dapat mengikuti ujian munaqosyah.

Demikian surat keterangan ini di buat, atas perkenannya diucapkan terimakasih.

Bengkulu, oktober 2022
Ka. Prodi Perbankan Syariah

25/10
2022

Debby Arisandi, MBA
NIP.19860919201903201



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

BLANKO NILAI UJIAN KOMPREHENSIF ONLINE

HARI/TANGGAL
NAMA/NIM
JURUSAN/PRODI
UJIAN KE

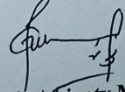
: SENIN/03 OKTOBER 2022
: DEA AYU LARASTY/1811140100
: PERBANKAN SYARIAH
: 1 (SATU)

NO	KODE SOAL	NILAI
1	Keislaman 1	80
2	Keislaman 2	80
3	Keislaman 3	80
4	Keislaman 4	80
5	Keislaman 5	80
6	Keilmuan 1	80
7	Keilmuan 2	80
8	Keilmuan 3	80
9	Keilmuan 4	80
10	Keilmuan 5	80
Nilai Rata - Rata		80 / A

Ketentuan :

1. Bobot nilai tiap soal dalam angka 10 – 100
2. Mahasiswa/I dinyatakan lulus jika mencapai rata - rata nilai minimal 70
3. Keterangan Nilai :
 - a. 80 - 100 = A
 - b. 70 - 79 = B

Bengkulu, 03 oktober 2022
Penguji,


Nonie Afrianty, ME
NIP.199304242018012002



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

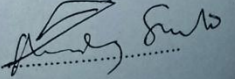
LEMBAR SARAN TIM PENGUJI

Nama Mahasiswa
NIM
Judul Skripsi

: Dra Ayu L
.....
.....
.....

NO	Tanggal	Masalah	Saran
		<ul style="list-style-type: none">- Acuan offore?- Wpura-	

Bengkulu,
Penguji I/II


.....
NIP



LEMBAR SARAN TIM PENGUJI

Nama Mahasiswa
 NIM
 Judul Skripsi

: Dea Ayu L
 :
 :

NO	Tanggal	Masalah	Saran
		1. Judulnya diubah	kep Ampem Manna, Bengkulu
		2. penulisan masih banyak yg tidak sesuai	Pertahankan tulisan
		* Penting : tingkatkan cara menyaji dengan benar.	* syarat di tanda-tangan

Bengkulu,
 Penguji I/II

Rosmi F
 NIP

DOKUMENTASI PENELITIAN







