

**PERAN MANAJEMEN SDM DALAM PENINGKATAN
KINERJA KARYAWAN PADA BANK BRI SYARIAH KCP
MAGELANG PERSPEKTIF ISLAM**

*Role of Human Resource Management on the Performance of BRI
Sharia Bank Employees in Magelang in the Perspective of Islam*

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna
memperoleh gelar sarjana Ekonomi
Program Studi Ekonomi Islam



Oleh :

Julyta Prisca Aulia

14423196

PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM

FAKULTAS ILMU AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2018



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS ILMU AGAMA ISLAM

Gd. K.H.A. Wahid Hasyim Kampus Terpadu UII, Jl. Kaliurang KM. 14,5 Yogyakarta

Telp. (0274) 898462, Fax. 898463, E-Mail: fiai@uii.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi ini telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Panitia Ujian Program Sarjana Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Program Studi Ekonomi Islam yang dilaksanakan pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 4 Oktober 2018
Judul Skripsi : Peran Manajemen SDM dalam Peningkatan Kinerja Karyawan pada Bank BRI Syariah KCP Magelang Perspektif Islam
Disusun oleh : JULYTA PRISCA AULIA
Nomor Mahasiswa : 14423196

Sehingga dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ekonomi Islam pada Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

TIM PENGUJI:

Ketua : Dr. Siti Achiria, SE, MM (.....
Penguji I : Soya Sobaya, SEI, MM (.....
Penguji II : Dr. Rahmani Timorita Y., M.Ag (.....
Pembimbing : Dr. Anton Priyo Nugroho, SE, MM (.....



Yogyakarta, 5 Oktober 2018

Dekan,

Dr. H. Famyiz Mukharrom, MA

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Julyta Prisca Aulia
Nim : 14423196
Program Studi : Ekonomi Islam
Fakultas : Ilmu Agama Islam
Judul Skripsi : Peran Manajemen SDM dalam Peningkatan Kinerja Karyawan pada Bank BRI Syariah KCP Magelang Perspektif Islam

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di Universitas Islam Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak dipaksakan.

Yogyakarta, 2018



Julyta Prisca Aulia

NOTA DINAS

Hal : Skripsi
Kepada : Yth. Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam
Universitas Islam Indonesia
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Berdasarkan penunjukan Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia dengan surat nomor: 2331/Dek/60/DAS/FIAI/II/2018 tanggal 8 Juni 2018 atas tugas kami sebagai pembimbing skripsi saudara:

Nama : Julyta Prisca Aulia

No. Mahasiswa : 14423196

Mahasiswa Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia

Program Studi : Ekonomi Islam/Perbankan Syariah

Tahun Akademik/Kosentrasi : 2018/2019

Judul Skripsi : Peran Manajemen SDM dalam Peningkatan
Kinerja Karyawan pada Bank BRI Syariah KCP
Magelang Perspektif Islam

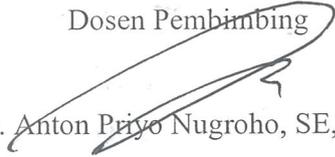
Setelah kami teliti dan kami adakan perbaikan seperlunya, akhirnya kami berketetapan bahwa skripsi saudara tersebut memenuhi syarat untuk diajukan ke siding munaqasah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.

Demikian, semoga dalam waktu dekat bisa dimunaqasahkan, dan bersama ini kami kirimkan 4 (empat) eksemplar skripsi dimaksud.

Wasalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 2018

Dosen Pembimbing


Dr. Anton Priyo Nugroho, SE, MM

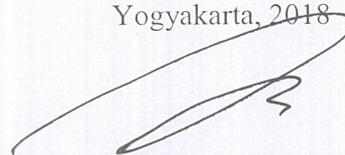
REKOMENDASI PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Pembimbing Skripsi:

Nama Mahasiswa : Julyta Prisca Aulia
NIM : 14423196
Judul Skripsi : Peran Manajemen SDM dalam
Peningkatan Kinerja Karyawan pada
Bank BRI Syariah KCP Magelang
Perspektif Islam

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti munaqasah skripsi pada Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 2018



Dr. Anton Priyo Nugroho, SE,
MM

PERSEMBAHAN



Sujud sukur kepada Allah SWT dan sholawat yang selalu terlimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Sebuah karya kecil yang saya susun dengan jerih payah ini, saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua, ayahanda tercinta Sholikhan dan ibunda tercinta yang Zubaidah yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan baik moril ataupun materil, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tak mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Terimakasih atas segala pengorbanan yang telah diberikan hingga titik ini dan seterusnya, semoga ayahanda dan ibunda selalu di berkahi oleh Allah SWT dalam setiap yang dipijakkan. Amiin.
2. Sahabat-sahabat saya Ghina Nabila yang sudah seperti mentor kedua saya, Mega maghfirah, Jule, Nisa, Nabila, Eva dan semua yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang senantiasa mendukung dan membantu saya, yang selalu baik dalam suka maupun duka.
3. Dosen Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan curahan ilmu dan kesabarannya dalam membimbing saya selama ini.

MOTTO

“Ingatlah Allah saat hidup tak berjalan sesuai keinginanmu. Allah pasti punya jalan yang lebih baik untukmu”

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.”(QS Al Insyirah 5 – 6)

ABSTRAK

PERAN MANAJEMEN SDM DALAM PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN PADA BANK BRI SYARIAH KCP MAGELANG PERSPEKTIF ISLAM

**Julyta Prisca Aulia
14423196**

Peran dapat didefinisikan sebagai tingkah laku khas yang mencirikan tiap-tiap orang didalam sebuah kelompok kerja atau konteks sosial yang besar pengaruhnya pada suatu peristiwa. Peran Manajemen SDM Islami dinilai dapat mempengaruhi kinerja karyawan secara signifikan. Bank BRI Syariah KCP Magelang menerapkan Manajemen SDM yang berbasis Islam pada perusahaannya. Manajemen SDM Islami yang diterapkan memiliki dampak positif bagi kinerja karyawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran manajemen SDM terhadap kinerja karyawan dengan menggunakan desain kualitatif deskriptif dengan tehnik pengumpulan data berupa wawancara dan studi pustaka. Untuk mengetahui peran manajemen SDM Islami pada kinerja karyawan digunakan indikator, indikator yang digunakan diantaranya adalah nilai akhlaq, kompensasi, spiritualitas, sistem dan struktur organisasi, kualitas kerja, kreativitas serta kerjasama. Sebagai suatu lembaga bisnis yang mengacu pada prinsip islam bank BRI Syariah KCP Magelang memiliki budaya-budaya keislaman dan diterapkan dalam manajemen SDMnya. Dengan adanya nilai budaya islam yang diterapkan pada manajemen SDM di bank BRI Syariah KCP Magelang tersebut diharapkan karyawan menjadi lebih semangat dalam bekerja karena merasa bahwa pekerjaan mereka merupakan ibadah dapat menjadi motivasi serta pemacu bagi kinerja para karyawan.

Kata Kunci : Peran, Manajemen SDM Islami, , Kinerja Karyawan, Bank BRI Syariah KCP Magelang

ABSTRACT

Role can be defined as typical behavior that characterizes each person in a work group or social context that has a large influence on an event. The role of Islamic HR Management is considered to significantly affect employee performance. BRI Syariah Bank KCP Magelang applies Islamic-based HR Management to its companies. The applied Islamic HR Management has a positive impact on employee performance. The purpose of this study was to determine the role of HR management on employee performance by using descriptive qualitative design with data collection techniques in the form of interviews and literature studies. To find out the role of Islamic HR management in employee performance indicators are used, indicators used include moral values, compensation, spirituality, system and organizational structure, quality of work, creativity and cooperation. As a business institution that refers to Islamic principles, BRI Syariah Bank KCP Magelang has Islamic cultures and is applied in its HR management. With the value of Islamic culture applied to HR management at BRI Syariah Bank KCP Magelang, it is expected that employees will be more enthusiastic in working because they feel that their work is worship can be a motivation and a boost for employees' performance.

Keywords: Role, Islamic Human Resource Management, Employee Performance, BRI Syariah Bank Magelang Sub-Branch Office

KATA PENGANTAR



إِنَّ الْحَمْدَ لِلَّهِ نَحْمَدُهُ وَنَسْتَعِينُهُ وَنَسْتَغْفِرُهُ وَنَعُوذُ بِاللَّهِ مِنْ شُرُورِ أَنْفُسِنَا وَمِنْ سَيِّئَاتِ
أَعْمَالِنَا، مَنْ يَهْدِ اللَّهُ فَلَا مُضِلَّ لَهُ وَمَنْ يَضِلَّ فَلَا هَادِيَ لَهُ. وَأَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ
وَحْدَهُ لَا شَرِيكَ لَهُ وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُولُهُ. اللَّهُمَّ صَلِّ عَلَى مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ
وَصَحْبِهِ وَمَنْ تَبِعَهُمْ بِإِحْسَانٍ إِلَى يَوْمِ الدِّينِ

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT, atas rahmat, berkah, dan hidayah-Nya sehinggalah penyusun dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Peran Manajemen SDM dalam Peningkatan Kinerja Karyawan pada Bank BRI Syariah KCP Magelang Perspektif Islam”** Sholawat dan salam tak lupa kepada Rasul kita Nabi Muhammad beserta segenap keluarga, para sahabat dan umatnya. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Ekonomi Islam di Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia. Penyusun skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan doa berbagai pihak baik berupa motivasi, nasihat, kritik serta saran. Oleh karena itu, penyusun mengucapkan terima kasih kepada:

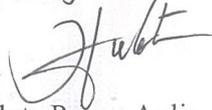
1. Bapak Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D. Selaku Rektor Universitas Islam Indonesia beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk menuntut ilmu menjadi mahasiswa di Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Dr. H. Tamyiz Mukarrom, MA. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.

4. Ibu Soya Sobaya SE,MM selaku Ketua Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia
5. Bapak Dr. Anton Priyo Nugroho, SE, MM. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang sabar dan semangat memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini sehingga tercapai hasil yang baik, terima kasih atas waktu dan tenaganya.
6. Segenap Dosen Program Studi Ekonomi Islam yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis, semoga ilmu yang telah diberikan dapat bermanfaat dunia akhirat.
7. Keluarga besar BRI Syariah KCP Magelang yang telah membimbing, mengajarkan ilmu baru dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat melaksanakan kegiatan penelitian.
8. Kedua orang tua bapak Sholihan dan ibu Zubaidah serta segenap keluarga tercinta yang telah banyak memberikan semangat, motivasi serta dukungan materi demi kelancaran kegiatan penelitian dan penulisan skripsi ini.
9. Teman-teman lainnya dan semua pihak yang banyak membantu dalam penulisan laporan ini.

Dengan kerendahaan hati, penyusun mohon maaf kepada seluruh pihak atas segala kesalahan dan hal-hal yang kurang berkenan di hati, itu semata-mata karena kelalaian dan kekhilafan dari penyusun sendiri. Penyusun menyadari jika skripsi yang disajikan ini belum sempurna. Oleh karena itu, penyusun menerima kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat berguna dan menambah pengetahuan para pembaca.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 2018
Penyusun


Julyta Prisca Aulia

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi adalah pengalihan tulisan dari satu bahasa ke dalam tulisan bahasa lain. Dalam skripsi ini transliterasi yang dimaksud pengalihan bahasa ‘Arab ke bahasa latin.

Penulisan transliterasi Arab-Latin di sini menggunakan transliterasi dari keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI no. 150 tahun 1987 dan no. 0543 b/U/1987. Secara garis besar uraiannya sebagai berikut:

1. Konsonan

Dibawah ini daftar huruf arab dan transliterasinya dengan huruf latin

Huruf arab	Nama	Huruf latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet

س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia yang terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1) Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
◌َ	Fathah	A	A
◌ِ	Kasrah	I	I
◌ُ	Dhammah	U	U

2) Vokal Rangkap

Vokal rangkap dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
... يَ	fathah dan ya	Ai	a dan i
... وَ	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَتَبَ	- kataba
فَعَلَ	- fa'ala
ذُكِرَ	- zukira
يَذْهَبُ	- yazhabu
سُئِلَ	- su'ila
كَيْفَ	- kaifa
هَوَّلَ	- haula

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
... ا...ِ	fathah dan alif atau ya	A	a dan garis di atas
... ي...	kasrah dan ya	I	i dan garis di atas
... و...	Hammah dan wau	U	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ	- qāla
رَمَى	- ramā
قِيلَ	- qīla

4. Ta'marbuṭah

Transliterasi untuk ta'marbutah ada dua:

1. Ta'marbutah hidup

Ta'marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. Ta'marbutah mati

Ta'marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya dalam "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta'marbutah diikuti oleh kata yang menggunkan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta'marbutah itu ditransliterasikan dengan ha(h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	- raudah al-aṭfāl
	- raudatul aṭfāl
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّارَةُ	- al-Madīnah al-Munawwarah
	-al-Madīnatul-Munawwarah
طَلْحَةُ	- talḥah

5. Syaddah

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tasydid, dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama denganhuruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

رَبَّنَا	- rabbanā
نَزَّلَ	- nazzala
الْبِرِّ	- al-birr
الْحَجِّ	- al-ḥajj

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariyah.

1) Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditranslite-rasikan dengan bunyinya, yaitu huruf /1/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditranslite-rasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

الرَّجُلُ	- ar-rajulu
السَّيِّدُ	- as-sayyidu
الشَّمْسُ	- as-syamsu
القَلَمُ	- al-qalamu
البَدِيعُ	- al-badi'u
الْجَلَالُ	- al-jalālu

7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu terletak diawal kata, isi dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

تَأْخُذُونَ	- ta'khuḏūna
النَّوْءُ	- an-nau'
شَيْئٌ	- syai'un
إِنَّ	- inna
أُمِرْتُ	- umirtu
أَكَلَ	- akala

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn
Wa innallāha lahuwa khairrāziqīn

وَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ Wa auf al-kaila wa-almīzān
Wa auf al-kaila wal mīzān

إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلِ Ibrāhīm al-Khalīl
Ibrāhīm al-Khalīl

بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا Bismillāhi majrehā wa mursahā
وَاللَّهُ عَلَى النَّاسِ حَكِيمٌ ذُنُوبِهِمْ لَمْ يَغْفِرْ وَالَّذِينَ كَفَرُوا لَهُمْ عَذَابٌ أَلِيمٌ
Walillāhi 'alan-nāsi hijju al-baiti manistaṭā'a ilaihi sabīla
Walillāhi 'alan-nāsi hijjul-baiti manistaṭā'a ilaihi sabīlā

1. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: Huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ Wa mā Muhammadun illā rasl

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا
Inna awwala baitin wuḍi'a linnāsi lallaẓi
bibakkata mubārakan

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ
Syahru Ramaḍān al-laẓi unzila fih al-
Qur'ānu

Syahru Ramaḍān al-laẓi unzila fihil
Qur'ānu

وَلَقَدْ رَآهُ بِالْأَفْقِ الْمُبِينِ
Wa laqad ra'āhu bil-ufuq al-mubīn

Wa laqad ra'āhu bil-ufuqil-mubīn

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ
Alhamdu lillāhi rabbil al-'ālamīn

Alhamdu lillāhi rabbilil 'ālamīn

Penggunaan huruf awal kapital hanya untuk Allah bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau tulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak digunakan.

Contoh:

نَصْرٌ مِّنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ
Naṣrun minallāhi wa fathun qarīb

لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا
Lillāhi al-amru jamī'an

Lillāhil-amru jamī'an

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ
Wallāha bikulli syai'in 'alīm

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
NOTA DINAS	iv
REKOMENDASI PEMBIMBING	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	xii
DAFTAR ISI.....	xix
DAFTAR TABEL.....	xxii
DAFTAR GAMBAR	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Telaah Pustaka	6

B. Landasan Teori.....	13
1. Peran.....	13
2. Bank Syariah	13
3. Manajemen	18
4. Manajemen SDM	22
5. Manajemen SDM berbasis Islam	26
6. Kinerja Karyawan	35

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan	39
B. Tempat dan Waktu	39
C. Subjek dan Objek Penelitian	40
D. Sumber Data.....	40
E. Teknik Pengumpulan data.....	40
F. Instrumen Penelitian.....	42
G. Teknik Analisis Data.....	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi	45
1. Gambaran Umum.....	45
a. Sejarah	45
b. Visi dan Misi.....	46
2. Struktur Organisasi	47
B. Informan.....	49
C. Peran Manajemen SDM.....	50
D. Manajemen SDM Islami pada bank BRI Syariah KCP Magelang.....	51
E. Kinerja Karyawan pada bank BRI Syariah KCP Magelang.....	58

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	62
B. Saran	62

DAFTAR PUSTAKA64

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3.1 Indikator Penelitian	43
Tabel 4.1 Informan MSDM	48
Tabel 4.2 Informan Kinerja Karyawan	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank BRI Syariah KCP Magelang.....	44
---	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tingkat kemajuan teknologi yang sangat pesat pada saat ini memberikan dampak yang cukup signifikan dalam segala aspek begitu pula dengan tingkat kemajuan ekonomi. Kemajuan ekonomi juga dijadikan sebagai tolak ukur bagi perkembangan sebuah negara. Sumber daya manusia akan berperan penting sebagai pendukung kemajuan ekonomi suatu negara oleh sebab itu ketika suatu negara memiliki sumber daya manusia yang berkualitas maka akan menjadi suatu negara yang berhasil disamping itu sumber daya manusia atau karyawan yang berkualitas dapat menjadi sebuah keuntungan bagi sebuah perusahaan. Memiliki sumber daya manusia yang berkualitas butuh didukung dengan adanya manajemen atau pengelolaan yang baik, disamping itu juga dibutuhkan adanya komitmen dari dalam diri.

Peranan manajemen dalam sebuah organisasi yaitu mengatur struktur organisasi manajemen sesuai kehendak yang perusahaan inginkan, membantu manajer dalam melakukan pengawasan dan menentukan orang-orang yang dibutuhkan dalam perusahaan tersebut, akan mendapatkan pengambilan keputusan yang cepat dalam perusahaan, organisasi akan tersusun dengan baik. Manajemen yang baik haruslah berperan sesuai dengan situasi dan kondisi pada perusahaan atau organisasi. Manajemen yang tidak bisa menjalankan peran sesuai tuntutan perusahaan dapat membawa kegagalan.

Manajemen merupakan hal yang sangat penting untuk segala aspek kehidupan. Karenanya manajemen menjadi suatu alat yang baik untuk menentukan keberhasilan secara individual maupun secara kelompok. Para ilmuwan telah mendefinisikan manajemen walaupun pada akhirnya semua berada pada satu titik temu. Kesimpulannya adalah manajemen merupakan suatu hal yang harus ditempuh untuk mencapai suatu tujuan

dalam sebuah organisasi yang dilakukan bersama-sama. Manajemen syariah adalah sebuah perilaku yang berkaitan dengan nilai-nilai keimanan dan ketauhidan. Setiap perilaku manusia yang ada didalam sebuah kegiatan didasari dengan nilai-nilai ketauhidan, oleh karena itu perilakunya akan terkendali dan tidak ada KKN (korupsi, kolusi, dan nepotisme) karena merasa selalu diawasi oleh Allah, Hafiduddin (2003).

Manajemen yang dilakukan secara tertib, efisien dan teratur sangat sesuai dengan prinsip agama Islam. Hal ini terbukti dengan adanya Al-qur'an dan sunnah yang telah mengatur tentang sekecil apapun urusan di dunia ini, contohnya adalah masalah tentang ibadah, masalah muamalah dan sebagainya. Oleh sebab itu, Al-qur'an sebaiknya menjadi pedoman atau rujukan dalam setiap aspek kehidupan tak terkecuali manajemen. Berkaitan dengan eksistensi manajemen Islami yang telah di terapkan pada beberapa perbankan di Indonesia telah terbukti berhasil, sebagai contohnya adalah ketika terjadi kasus kisis moneter yang terjadi pada tahun 1997-1998 perbankan dengan prinsip Islam ini tetap dapat berdiri walaupun mengalami penurunan profit, perbankan ini dapat menyelamatkan diri dari krisis disebabkan oleh produk-produk yang dimiliki dikelola sesuai dengan prinsip prinsip agama islam sehingga eksistensi industri keuangan syariah makin dikenal di kalangan masyarakat.

Melihat pesatnya transaksi riba pada negara ini maka misi utama dari Perbankan Islam ini adalah larangan mengenai riba pada setiap transaksinya. Pada aktivitas bisnisnya berdasar kepada keadilan (fairness), keterbukaan (transparency) serta kesetaraan (equality), keuntungan serta kewajiban dalam memdapatkan keuntungan yang dilakukan dengan usaha yang halal sesuai dengan prinsip agama islam.

PT Bank BRI Syariah merupakan salah satu perbankan yang menerapkan manajemen syariah didalamnya. PT BANK BRI syariah telah beroperasi semenjak 17 November 2008 dengan surat pengukuhan

operasional o.10/67/KEP.GBI/DpG/2008 pada tanggal 16 Oktober 2008. Pada awal mulanya sistem operasional pada BRI Syariah sama saja dengan sistem operasional pada bank konvensional, tetapi kemudian seluruh kegiatan usahanya diubah berdasarkan prinsip syariah Islam. Dunia perbankan syariah semakin kokoh sejak 19 Desember 2008 setelah unit usaha syariah dari Bank BRI bergabung dalam BRI Syariah yang sejak 1 Januari 2009 mulai efektif. Sampai saat sekarang dilaporkan bahwa berdasarkan nilai aset yang dimiliki oleh Bank BRI Syariah menjadikannya sebagai bank syariah terbesar nomor tiga di Indonesia. Hal ini tentu saja tidak terlepas dari peran aplikasi manajemen syariah yang menjadi pondasi utama kinerja para karyawan di bank BRI syariah karena tentunya manajemen yang baik dan sumber daya manusia yang berkualitas menjadi tolak ukur kemajuan suatu perusahaan.

Bank BRI Syariah KCP Magelang dipilih sebagai tempat penelitian karena bank tersebut merupakan satu-satunya cabang pembantu BRI Syariah yang ada di kota Magelang dan kantor tersebut merupakan cabang pembantu dari kantor cabang BRI Syariah yang ada di Jogjakarta sehingga penyusun melakukan penelitian pada tempat tersebut untuk mendapatkan informasi mengenai peran manajemen SDM dalam peningkatan kinerja karyawan yang ada pada BRI Syariah KCP Magelang.

Berdasarkan uraian di atas, manajemen syariah kemungkinan dapat berpengaruh terhadap kinerja suatu karyawan sehingga dapat meningkatkan kualitas suatu perusahaan. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “PERAN MANAJEMEN SDM TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BANK BRI SYARIAH KCP MAGELANG DALAM PENINGKATAN KERJA PERSPEKTIF ISLAM”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan latar belakang diatas penulis akan merumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah

“Bagaimana peran dari manajemen sumber daya manusia (SDM) berbasis syariah terhadap kinerja karyawan yang ada pada bank BRI syariah KCP Magelang menurut perspektif Islam”

C. Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis peran manajemen SDM terhadap kinerja karyawan pada bank BRI syariah KCP Magelang menurut perspektif Islam.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat teoritis dari penelitian ini antara lain;

1. Sebagai pengetahuan serta menambah ide dan evaluasi dalam pengembangan kinerja karyawan lembaga perbankan syariah
2. Sebagai bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya dalam bidang yang sama

Manfaat praktis dari penelitian ini antara lain;

1. Menyediakan sebuah gagasan yang dapat diperhatikan dan diaplikasikan guna memberikan kontribusi terhadap perkembangan BRI syariah cabang Magelang khususnya dan perbankan syariah di Indonesia umumnya.
2. Sebagai bahan untuk merancang konsep manajemen SDM Islam supaya diterapkan dalam kinerja karyawan perbankan syariah di Indonesia.

E. Sistematika Penulisan

Secara garis besar skripsi ini akan terdiri dari lima (5) bab dengan sub bab, berikut:

Pada bab I Pendahuluan ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika serta pembahasan.

Pada bab II Landasan Teori ini terdiri dari sub bab telaah pustaka terdahulu dan landasan teori. pada sub bab telaah pustaka tersebut akan diuraikan penelitian-penelitian serta kajian-kajian tentang penelitian

terdahulu, yang diperoleh dari jurnal dan bisa dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Telaah pustaka akan memuat informasi-informasi dari penelitian-penelitian mengenai manajemen SDM secara islami pada Bank BRI Syariah kcp Magelang. Selanjutnya pada sub bab landasan teori akan diuraikan teori yang relevan dengan permasalahan penelitian yang penulis kerjakan, seperti pengertian manajemen, pengertian manajemen SDM serta pengertian manajemen SDM Islami. Dalam suatu penelitian diperlukan adanya metode untuk memperjelas prosesnya penelitian, sehingga penelitian dilakukan dengan tertib dan jelas. Metode penelitian ini akan dibahas di bab selanjutnya.

Pada bab III Metode Penelitian ini akan diuraikan tatacara pelaksanaan penelitian untuk mencari jawaban atas permasalahan penelitian yang telah ditetapkan. Tatacara pelaksanaan penelitian pada sub bab ini meliputi desain penelitian, lokasi penelitian, tempat penelitian, subjek dan objek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, definisi konseptual dan definisi operasional, instrumen penelitian, dan metode analisis data. Untuk mendapatkan hasil penelitian maka akan dilaksanakan suatu analisis yang mana data yang sudah didapat akan dikelola demi menemukan puncak dari penelitian ini, yang mana analisis tersebut akan dibahas di bab analisis data dan pembahasan.

Pada bab IV Analisis dan Pembahasan ini berisi tentang pembahasan hasil terhadap data yang didapatkan dan pembahasan menyeluruh atas penelitian yang dilakukan. Hasil penelitian ini mendeskripsikan tentang profil berdirinya bank BRI Syariah serta hasil dari implementasi manajemen SDM Islami pada bank BRI Syariah KCP Magelang.

Pada bab V Kesimpulan dan Saran ini setelah berakhirnya penelitian yang telah dibahas di bab sebelumnya, maka terakhir adalah penutupan. Bab ini berisi kesimpulan yang merupakan pernyataan singkat dan akurat yang disajikan dari hasil pembahasan yang menjawab permasalahan dan tujuan penelitian yang telah disusun. Saran yang disampaikan untuk kepentingan pengembangan riset selanjutnya serta perbaikan terhadap hal-hal yang

ditemukan sehubungan dengan hasil penelitian yang ditujukan kepada pihak-pihak yang terkait.

BAB II

KERANGKA TEORI

A. TELAHAH PUSTAKA

Setiap pengetahuan yang telah ada sebelumnya selalu menjadi rujukan dalam setiap penelitian. Penelitian terdahulu akan digali lebih dalam lagi sebelum memulai penelitian yang baru, dengan penelitian yang telah ada penulis ingin mengkaji beberapa hal. Berikut merupakan penelitian terdahulu mengenai hal yang serupa, sebagai berikut:

Pertama, dalam jurnal yang ditulis oleh Indriyati (2017) dengan judul “*Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Pemahaman Terhadap Etika Kerja Islami*”. Penelitian ini dilakukan pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Beringharjo Yogyakarta. Hasil penelitian ini adalah Gaya Kepemimpinan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Pemahaman Karyawan Terhadap Etika Kerja Islami, sedangkan motivasi dan disiplin tidak berpengaruh signifikan terhadap Pemahaman Karyawan Terhadap Etika Kerja Islami. Data penelitian ini diolah menggunakan analisis Partial Least Squares (PLS) berbasis variance, dengan software SmartPLS 2.0. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah terletak pada metode dan objek penelitian karena peneliti melakukan penelitian pada lembaga perbankan syariah yaitu BRI syariah KCP Magelang dengan menggunakan metode kualitatif.

Kedua, dalam jurnal Umam (2016) yang berjudul “*Peran Islamic Management Principe pada Pembentukan Corporate Culture untuk Meningkatkan Kinerja Sumber Daya Manusia Pada Organisasi Bisnis*” mengungkapkan bahwasanya Kinerja karyawan merupakan sebuah hasil atau pencapaian dari seorang karyawan dalam periode tertentu ketika melaksanakan tugas menurut kriteria yang telah ditentukan sebelumnya seperti standar kerja, target, serta tujuan.

Dibutuhkan Organisasi perusahaan guna meningkatkan kinerja suatu organisasi, daya saing serta kinerja sumber daya manusia untuk dapat mengembangkan pembentukan terhadap budaya perusahaan yang sesuai dengan prinsip manajemen yang ada pada agama Islam. Perbedaan antara penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini lebih menitik beratkan pada pembentukan organisasi perusahaan sedangkan penelitian yang penulis lakukan adalah tentang bagaimana peran manajemen islami itu sendiri terhadap kinerja karyawan.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Mustaqim (2016) dalam jurnal penelitian yang berjudul “*Prinsip Syariah dalam Manajemen Sumber Daya Manusia (studi atas implementasi manajemen sumber daya manusia UMKM di Kudus).*” Tujuan dari penelitian ini adalah mengkaji tentang implementasi prinsip syariah dalam manajemen sumberdaya manusia (MSDM). Adapun metode yang dilakukan untuk penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif, instrumen pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Sehingga hasil penelitian ini adalah prinsip syariah secara umum digunakan dalam pengelolaan SDM, seperti prinsip keadilan, kompetensi, amanah dan tanggung jawab sosial. Rekrutmen dan seleksi menggunakan prinsip kompetensi dan keahlian. Pemberian kompensasi mempertimbangkan metode dan analisis pekerjaan, dengan memegang prinsip keadilan dan pemberian hak sesuai pekerjaan. Selain itu, diberikan kompensasi tidak langsung berupa tunjangan, fasilitas kerja dan rekreasi.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Rozalinda (2016) dalam Jurnal penelitian yang berjudul “*Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia : Implementasi pada Industri Perbankan Syariah.*” Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen sumber daya manusia pada perbankan syariah. Dari penelitian tersebut didapatkan hasil

bahwasanya salah satu kunci penting untuk menjaga kualitas kinerja Bank Syariah adalah mengembangkan dan mendidik karyawan secara berkesinambungan. Serta memiliki komitmen yang tinggi terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM). Peningkatan kualitas karyawan, bank menyediakan program pendidikan pegawai baru (Banking Staff Program & Banking Officer Program) dan pendidikan promosi berupa Officer Development Program (ODP) yang spesifik sesuai dengan rumpun jabatan.

Kelima, jurnal Zainarti (2014) berjudul “*Manajemen Islami Persepektif Al-qur’an*” bahwasanya dalam manajemen seni dalam memperoleh hasil yang didapatkan melalui kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan oleh orang lain merupakan elemen yang paling dasar. Pengertian manajemen secara sederhana yakni sebuah koordinasi seluruh sumber daya yang dilakukan melalui proses perencanaan, pengorganisasian serta penetapan tenaga kerja, pengarahan serta pengawasan yang dilakukan untuk dapat mencapai suatu tujuan. Menurut konteks agama Islam manajemen merupakan sebuah kegiatan, proses serta prosedur yang digunakan untuk dapat mencapai suatu tujuan yang dilakukan secara maksimal dengan bekerja sama.

Keenam, penelitian yang dilakukan oleh Suropto (2012) dalam jurnal penelitian yang berjudul “*Manajemen SDM dalam Prespektif Ekonomi Islam : Tinjauan Manajemen SDM dalam Industri Bisnis*” kesimpulan yang didapatkan dari penelitian tersebut adalah Agama Islam merupakan salah satu hal yang memberikan pengaruh yang besar terhadap perkembangan masyarakat terutama dalam hal budaya dan nilai-nilai sosial di dalamnya (Social values).

Ketujuh, Kepemimpinan merupakan sebuah kemampuan untuk dapat mempengaruhi orang lain sehingga orang lain berkehendak untuk melakukan perintah dari seseorang walaupun secara pribadi hal tersebut tidak disenangi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Harahap (2016) dalam jurnal penelitian yang berjudul “*Pengaruh*

Kepemimpinan Islami dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan” menunjukkan bahwasanya kepemimpinan dengan gaya Islami serta motivasi kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Namun tak hanya itu kepemimpinan Islami serta motivasi kerja juga seharusnya sejalan dengan semangat kerja karyawan dan juga budaya organisasi. Penelitian dilakukan pada PT. Bank Syariah Mandiri, Tbk Kantor Cabang Sukaramai Medan dengan menggunakan tehnik kuesioner. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil yang didapatkan dari penelitian tersebut adalah bahwa kepemimpinan dengan gaya Islami serta motivasi kerja dapat membawa dampak yang cukup signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kedelapan, Hasil analisis yang dilakukan oleh Suprihati (2014) dalam jurnal “*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja* ” yang dilakukan pada karyawan perusahaan sari jati di sragen diperoleh hasil bahwasanya semakin tinggi diklat maka akan meningkatkan kinerja karyawan. Dan juga didapatkan pernyataan bahwa semakin tinggi motivasi yang diberikan maka semakin tinggi juga peningkatan kinerja karyawan. Bonus yang didapatkan oleh para karyawan yang berbentuk uang kesejahteraan karyawan, dana kesehatan, ketepatan sarana kerja dan juga gaji sesuai dengan tanggung jawab akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Analisis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi.

Tabel 2.1 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu

No	Judul Jurnal	Keterangan	Perbedaan
1.	Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Pemahaman Terhadap Etika Kerja	Penelitian menggunakan metode analisis deskriptif dan Analisis inferensial	Perbedaan terdapat pada metode dimana penelitian ini hanya menggunakan analisis deskriptif dan pendekatan fenomenologi

No	Judul Jurnal	Keterangan	Perbedaan
	Islami		
2.	Peran Islamic Management Principe pada Pembentukan Corporate Culture untuk Meningkatkan Kinerja Sumber Daya Manusia Pada Organisasi Bisnis	Penelitian menggunakan metode literatur dengan mengumpulkan data dan informasi ilmiah yang berupa teori, metode dan juga pendekatan yang telah didokumentasikan dalam buku, jurnal, dokumen.	Perbedaan terdapat pada metode, dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan fenomenologi
3.	Prinsip Syariah dalam Manajemen Sumber Daya Manusia (studi atas implementasi manajemen sumber daya manusia UMKM di Kudus)	metode yang dilakukan untuk penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif, instrumen pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Sehingga hasil penelitian ini adalah prinsip syariah secara umum	Perbedaan terdapat pada tempat objek penelitian yang dilakukan.

No	Judul Jurnal	Keterangan	Perbedaan
4.	Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia : Implementasi pada Industri Perbankan Syariah	Dari penelitian tersebut didapatkan hasil bahwasanya salah satu kunci penting untuk menjaga kualitas kinerja Bank Syariah adalah mengembangkan dan mendidik karyawan secara berkesinambungan. Serta memiliki komitmen yang tinggi terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM)	Terdapat perbedaan metode serta objek penelitian.
5.	Manajemen Islami Persepektif Al-qur'an	Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan sumber data sekunder dengan menggunakan data dari buku-buku serta dokumen terdahulu	Perbedaan terdapat pada objek penelitian, instrumen serta variabel penelitian.
6.	Manajemen SDM dalam Prespektif Ekonomi Islam : Tinjauan Manajemen SDM dalam Industri Bisnis	Hasil yang didapatkan dari penelitian tersebut adalah Agama Islam merupakan salah satu hal yang memberikan pengaruh yang besar terhadap perkembangan masyarakat terutama dalam hal budaya dan nilai- nilai sosial	Perbedaan terdapat pada metode penelitian, objek penelitian, instrumen serta variabel penelitian.

No	Judul Jurnal	Keterangan	Perbedaan
7.	Pengaruh Kepemimpinan Islami dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan sumber data primer dan sekunder	Perbedaan terdapat pada metode penelitian dimana metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan menggunakan pendekatan secara fenomenologi
8.	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan sumber data primer	Terdapat perbedaan yang cukup signifikan pada kedua penelitian dimana metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan menggunakan pendekatan secara fenomenologi

Sumber: Data Diolah Penulis (2018)

Kesimpulan dari tabel 2.1 bahwasanya dapat diketahui telah banyak penelitian sebelumnya yang membahas tentang Manajemen SDM berbasis syariah sebagai pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Dan dapat disimpulkan dari tabel diatas bahwasannya ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi diantaranya manajer serta manajemen organisasi yang tepat, motivasi terhadap karyawan serta penempatan karyawan pada posisi yang tepat akan meningkatkan kinerja. Dengan memaksimalkan

manajemen islami akan menumbuhkan kinerja karyawan secara maksimal juga.

B. LANDASAN TEORI

1. Peran

Pengertian peran menurut Soekanto (2002), yaitu peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan. Dari hal diatas lebih lanjut kita lihat pendapat lain tentang peran yang telah ditetapkan sebelumnya disebut sebagai peranan normatif. Sebagai peran normatif dalam hubungannya dengan tugas dan kewajiban dinas perhubungan dalam penegakan hukum mempunyai arti penegakan hukum secara total enforcement, yaitu penegakan hukum secara penuh. Sedangkan peran ideal, dapat diterjemahkan sebagai peran yang diharapkan dilakukan oleh pemegang peranan tersebut. Misalnya dinas perhubungan sebagai suatu organisasi formal tertentu diharapkan berfungsi dalam penegakan hukum dapat bertindak sebagai pengayom bagi masyarakat dalam rangka mewujudkan ketertiban, keamanan yang mempunyai tujuan akhir kesejahteraan masyarakat, artinya peranan yang nyata.

2. Bank Syariah

a. Pengertian

Menurut undang-undang No.21 tahun 2008 bahwasanya Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan pada Prinsip Syariah dan jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.

Sedangkan menurut (Wilardjo, 2004) pengertian tentang bank dibagi menjadi dua *pertama*, Bank Islam yaitu bank yang dalam kegiatan operasinya berpegang pada prinsip-prinsip syari'ah Islam. *Kedua*, bank

yang dalam praktik dan kegiatan operasinya berprinsip kepada ketentuan yang telah ada dalam Al-Qur'an dan Hadits. Bank syari'ah Islam merupakan bank yang kegiatannya telah sesuai dengan ketentuan yang ada dalam syari'ah Islam, khususnya terhadap hal-hal yang menyangkut tata cara bermuamalat telah sesuai dengan ajaran agama islam. Dalam kegiatan muamalatnya menjauhi praktek-praktek yang menjerumus kepada unsur riba agar diganti dengan berbagai kegiatan investasi yang menggunakan prinsip yang sesuai agama islam yakni bagi hasil dan pembiayaan perdagangan.

Riba merupakan suatu tambahan dana yang harus dibayar selain dari dana pokok. Agama islam telah mengajarkan bahwa segala suatu yang mengandung riba atau terdapat unsur riba didalamnya maka hal tersebut, dilarang. Larangan riba terdapat pada ayat al quran berikut ini :

1) Qs Ar-Rum: 39

وَمَا آتَيْتُمْ مِنْ رَبًّا لِيَرْبُوَ فِي أَمْوَالِ النَّاسِ فَلَا يَرْبُوَ عِنْدَ اللَّهِ وَمَا آتَيْتُمْ مِنْ زَكَاةٍ تُرِيدُونَ وَجْهَ اللَّهِ
فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُضْعِفُونَ

“Dan sesuatu riba (tambahan) yang kamu berikan agar dia bertambah pada harta manusia, maka riba itu tidak menambah pada sisi Allah. Dan apa yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksudkan untuk mencapai keridhaan Allah, maka (yang berbuat demikian) itulah orang-orang yang melipat gandakan (pahalanya)”.

(Dan sesuatu riba atau tambahan yang kalian berikan) umpamanya sesuatu yang diberikan atau dihadiahkan kepada orang lain supaya orang lain memberi kepadanya balasan yang lebih banyak dari apa yang telah ia berikan; pengertian sesuatu dalam ayat ini dinamakan tambahan yang dimaksud dalam masalah muamalah (agar dia menambah pada harta manusia) yakni orang-orang yang memberi itu, lafal yarbuu artinya bertambah banyak (maka riba itu tidak menambah) tidak menambah banyak (di sisi Allah) yakni tidak ada pahalanya bagi orang-orang yang memberikannya. (Dan apa yang kalian berikan berupa zakat) yakni sedekah (untuk mencapai) melalui sedekah itu (keridaan Allah, maka

itulah orang-orang yang melipatgandakan) pahalanya sesuai dengan apa yang mereka kehendaki. Di dalam ungkapan ini terkandung makna sindiran bagi orang-orang yang diajak bicara atau mukhathabin.

2) Qs An-Nisa: 160-161

فَبِظُلْمٍ مِّنَ الَّذِينَ هَادُوا حَرَّمْنَا عَلَيْهِمْ طَيِّبَاتٍ أُحِلَّت لَّهُمْ وَبِصَدِّهِمْ عَنِ سَبِيلِ اللَّهِ كَثِيرًا (160)
وَأَخَذَهُمُ الرَّبُّ وَقَدْ نُهِوا عَنْهُ وَأُكْلِهِمْ أَمْوَالَ النَّاسِ بِالْبَاطِلِ وَأَعْتَدْنَا لِلْكَافِرِينَ مِنْهُمْ عَذَابًا أَلِيمًا
(161)

“Maka disebabkan kezaliman orang-orang Yahudi, Kami haram-kan atas mereka (memakan makanan) Oyang baik-baik (yang da-hulunya) dihalalkan bagi mereka, karena mereka banyak meng-halangi (manusia) dari jalan Allah, disebabkan mereka memakan riba. padahal sesungguhnya mereka telah dilarang darinya, dan karena mereka memakan harta orang dengan jalan yang batil. Kami telah menyediakan untuk orang-orang yang kafir di antara mereka itu siksa yang pedih”

Tafsir ayat tersebut adalah :

Disebabkan oleh kedzaliman dari mereka yang beragama Yahudi itu, kamipun mengharamkan beberapa makanan yang baik, yang semula dihalalkan untuk mereka.”

Menjadi kelaziman bagi bangsa Yahudi pada dahulu, teristimewa sesudah mereka bertobat dari menyembah anak sapi, setiap mengerjakan sesuatu dosa, maka perbuatan itu diharamkan, meskipun semula merupakan perbuatan halal, ini sebagai sesuatu pengajaran (hukuman) bagi mereka, agar tidak berbuat dzalim lagi.

Tetapi mereka tetap saja berdusta kepada Allah SWT, mereka berkata: “Kami bukanlah orang yang pertama kali dilarang makan sesuatu makanan. Nuh dan Ibrahim juga pernah dilarang makan sesuatu jenis makanan. Tetapi keterangan itu dibantah oleh Allah.”

Allah telah menjelaskan makanan-makanan yang baik yang diharamkan kepada mereka. Dalam ayat ini Allah tidak menjelaskan binatang-binatang

yang diharamkan, sebab yang dimaksud ayat ini hanya menerangkan siksa yang ditimpakan kepada mereka. Demikian pula bentuk kedzaliman yang menjadi sebab memperoleh siksa, juga tidak diungkapkan. Hanya supaya dipahami bahwa segala macam kedzaliman akan menyebabkan seseorang mendapat siksa di akhirat.

Siksa yang ditimpakan kepada mereka bisa berupa dosa duniawi dan dapat pula dalam bentuk siksa ukhrawi. Duniawi seperti membebani mereka dengan beban yang sangat berat dalam bentuk berbagai musibah.

Berdasarkan ayat-ayat Al-Quran tersebut telah jelas Allah SWT melarang adanya unsur riba dalam transaksi muamalat sebab riba dapat merugikan siapapun. Dan tambahan uang atas riba hanya bertambah di sisi manusia namun tidak menambah disisi Allah, sehingga tidak terdapat keberkahan atasnya.

b. Dasar Hukum Bank Syariah

Dasar hukum yang terdapat pada bank syariah mengacu pada Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang telah diubah dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (“UU 10/1998”) dan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah (“UU 21/2008”). Penekanan mengenai prinsip syariah dalam perbankan syariah dapat juga dilihat dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/19/PBI/2007 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Prinsip Syariah Dalam Kegiatan Penghimpunan Dana dan Penyaluran Dana Serta Pelayanan Jasa Bank Syariah (“PBI 9/2007”) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/16/PBI/2008 Tahun 2008 “PBI 10/2008” (Triyanta, 2016)

c. Peranan Bank Syariah

Berdirinya bank syariah di Indonesia merupakan solusi bagi masyarakat Indonesia (dengan mayoritas muslim) untuk bertransaksi dengan berdasar pada aturan Islam, sehingga timbul ketenangan dalam

melaksanakannya. Menurut Wilardjo (2004) peranan bank syariah antara lain :

- 1) Menjadi sebuah penghubung nasionalis baru, artinya bank syari'ah berperan sebagai fasilitator yang aktif dalam hal terbentuknya sebuah jaringan usaha ekonomi rakyat.
- 2) Memberdayakan ekonomi secara merata kepada umat dan beroperasi dengan transparan. Artinya, pengelolaan bank syari'ah harus berdasar pada visi ekonomi kerakyatan, serta upaya untuk mewujudkan mekanisme operasi ekonomi yang transparan.
- 3) Memberi keuntungan yang lebih baik. Artinya investasi yang dilakukan pada bank syari'ah tidak dapat menjanjikan yang pasti mengenai sebuah keuntungan yang akan dibeikan kepada investor. Oleh sebab itu, bank syari'ah harus berusaha memberikan keuntungan yang lebih baik dibanding dengan keuntungan yang diberikan oleh bank konvensional.
- 4) Pemerataan pendapatan. Bank syari'ah tidak hanya mengumpulkan dana yang berasal dari pihak ketiga, namun bank juga mengumpulkan serta meyalurkan dana Zakat, Infaq dan Shadaqah (ZIS). Dana ZIS yang didapatkan akan disalurkan melalui pembiayaan *Qardul Hasan*, sehingga hal ini dapat mendorong pertumbuhan ekonomi.
- 5) Meningkatkan efisiensi mobilisasi dana. Dengan adanya produk *almudharabah al-muqayyadah*, bank mendapatkan kebebasan dalam melakukan investasi atas dana yang telah diserahkan oleh investor, maka dengan hal ini bank syari'ah berperan sebagai financial arranger, bank akan memperoleh komisi atau bagi hasil dan bukan bunga.

d. Kegiatan bank syariah

Secara garis besar jenis kegiatan usaha pada bank syariah dapat dibagi menjadi penghimpunan dana, penyaluran dana, pelayanan jasa, dan kegiatan sosial. Ascarya (2005)

- 1) Penghimpunan Dana

Dalam hal ini, bank syariah melakukan mobilisasi dan investasi tabungan untuk membangun perekonomian secara adil sehingga dapat menjamin keuntungan yang adil bagi semua pihak. Mobilisasi dana menjadi hal penting karena Islam melarang adanya penimbunan harta dan memerintahkan untuk menggunakan dana secara produktif untuk mencapai tujuan sosial-ekonomi Islam. Terkait hal tersebut, bank syariah tidak bekerja dengan prinsip bunga (riba), melainkan menggunakan prinsip yang sesuai dengan syariat Islam, diantaranya adalah prinsip mudharabah (bagi hasil) dan wadi'ah (titipan).

2) Penyaluran Dana

Bank syariah melakukan penyaluran dana dengan cara memberikan berbagai bentuk pembiayaan. Pembiayaan oleh bank syariah memiliki lima bentuk utama (Khan, 1995), yaitu mudharabah dan musyarakah (bagi hasil), murabahah dan salam (jual beli), dan ijarah (sewa operasional maupun finansial). Bank syariah juga membentuk bentuk produk pelengkap dengan berbasis jasa (fee-based services) seperti qardh dan jasa keuangan lainnya.

3) Jasa Pelayanan

Bank syariah tidak hanya menjalankan transaksi untuk mencari keuntungan semata, tetapi juga melakukan transaksi dalam jasa pelayanan (fee based income). Layanan jasa yang disediakan oleh bank syariah antara lain jasa keuangan, agen, dan jasa non keuangan. Termasuk dalam jasa keuangan adalah wadi'ah yad dhamanah atau titipan (dalam bentuk giro dan tabungan), wakalah (pelimpahan kekuasaan kepada bank untuk bertindak mewakili nasabah), kafalah (jaminan yang diberikan seseorang untuk menjamin pemenuhan kewajiban pihak kedua), hiwalah (pengalihan dana/utang dari depositor/debtor ke penerima/kreditor), rahn (pinjaman dengan jaminan atau gadai atau mortgage), sharf (jual beli mata uang).

4) Kegiatan Sosial

Disamping berorientasi kepada keuntungan bank syariah juga berorientasi pada kesejahteraan sosial. Oleh sebab itu, bank syariah sangat

memperhatikan implikasi sosial yang akan diakibatkan oleh keputusan-keputusan yang di ambil oleh pihak bank dalam setiap kegiatannya, termasuk didalam pembiayaan. Meskipun keuntungan merupakan hal penting dan merupakan prioritas tetapi bukan kriteria satu-satunya dalam mengevaluasi kinerja suatu bank syariah karena hal ini juga seharusnya sejalan dengan tujuan dan sosial yang sesuai dengan kepentingan masyarakat.”

3. Manajemen

a. Pengertian Manajemen

Seperti banyak bidang studi lainnya yang menyangkut manusia, manajemen sulit didefinisikan. Dalam kenyataanya, tidak ada definisi manajemen yang telah diterima secara universal. Mary parker Follet dalam (Handoko, 2009) mendefinisikan manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Sedangkan pengertian manajemen yang lebih kompleks dan mencakup aspek-aspek penting pengelolaan, dikemukakan oleh **Stoner** sebagai berikut:

Manajemen adalah proses perencanaan, pengeorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Atas dasar uraian diatas, kita bisa menyimpulkan bahwa pada dasarnya manajemen dapat diartikan sebagai bekerja dengan orang-orang untuk menentukan, menginterpretasikan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pengarahan dan kepemimpinan, dan pengawasan.

Manajemen merupakan ilmu pengetahuan juga dalam artian bahwa manajemen memerlukan disiplin ilmu-ilmu pengetahuan lain dalam penerapannya; misal, ilmu ekonomi, statistik, akuntansi, dan sebagainya. Secara umum, pengertian manajemen ialah “kegiatan untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan terlebih dahulu dengan menggunakan orang lain (*Getting things done through the effort of other*

people) (Sutanto, 2013). Literatur manajemen banyak ditemukan istilah manajemen mengandung tiga pengertian, yaitu:

- 1) Manajemen sebagai suatu proses
- 2) Manajemen sebagai kolektivitas orang-orang yang telah melakukan aktivitas manajemen
- 3) Manajemen sebagai suatu seni dan sebagai suatu ilmu pengetahuan.

Menurut pengertian pertama, para ahli memberikan definisi yang berbeda-beda. Ada tiga definisi yang dapat diungkapkan, yaitu *pertama*, Hilman mengatakan bahwa manajemen adalah fungsi untuk mencapai sesuatu melalui kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan yang sama. *Kedua*, manajemen adalah kolektifitas orang yang melakukan aktivitas manajemen. Jadi, segenap orang yang melakukan aktivitas manajemen dalam suatu badan tertentu disebut manajemen. *Ketiga*, manajemen adalah seni atau suatu ilmu pengetahuan. Mengenai ini pun sesungguhnya belum ada keseragaman pendapat, segolongan mengatakan bahwa manajemen adalah seni dan segolongan lain mengatakan bahwa manajemen adalah ilmu. Kedua pendapat itu sama-sama mengandung kebenarannya. Sedangkan menurut Mary Parker Follet, manajemen adalah suatu seni untuk melaksanakan suatu pekerjaan melalui orang lain. Definisi ini mengandung perhatian pada kenyataan bahwa dalam mencapai tujuan organisasi para manajer mengatur orang-orang lain untuk melaksanakan apa saja yang perlu dalam pekerjaan itu, bukan dengan cara melaksanakan pekerjaan itu oleh dirinya sendiri.

Manajemen dalam organisasi bisnis atau perusahaan juga dapat diartikan sebagai suatu proses aktivitas penentuan dan pencapaian tujuan bisnis melalui pelaksanaan empat fungsi dasar. Oleh karena itu, aplikasi manajemen organisasi perusahaan hakikatnya adalah juga amal perbuatan SDM perusahaan yang bersangkutan (Ismanto, 2009). Dalam hal manajemen berbasis islam, telah digariskan bahwa hakikat amal perbuatan manusia harus berorientasi pada pencapaian *ridha* Allah dimana hal ini selaras dengan surat Al-Mulk ayat 2:

الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا ۗ وَهُوَ الْعَزِيزُ الْغَفُورُ

“Yang menjadikan mati dan hidup, supaya Dia menguji kamu, siapa di antara kamu yang lebih baik amalnya. Dan Dia Maha Perkasa lagi Maha Pengampun”.

Ayat diatas mensyaratkan dipenuhinya dua syarat sekaligus, yaitu niat yang ikhlas dan cara yang harus sesuai dengan syariat islam. Bila perbuatan manusia memenuhi dua syarat tersebut sekaligus, maka amal itu tergolong baik, yaitu amal terbaik disisi Allah. Dengan demikian, keberadaan manajemen organisasi harus dipandang pula sebagai sarana untuk memudahkan implementasi islam dalam kegiatan organisasi tersebut.

b. Fungsi-fungsi Manajemen

Manajemen dapat berarti pencapaian tujuan melalui pelaksanaan fungsi-fungsi tertentu. Salah satu klasifikasi paling awal dari fungsi-fungsi manajerial dibuat oleh Henri Fayol, yang menyatakan bahwa perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pemberian perintah dan pengawasan adalah fungsi-fungsi utama (Fayol, 1949). Berikut akan peneliti jabarkan secara rinci tentang fungsi-fungsi manajemen: (Handoko, 2009)

1) Perencanaan

Perencanaan atau *planning* adalah pemilihan atau penetapan tujuan-tujuan organisasi dan penentuan strategi, kebijakan, proyek, program, prosedur, metode, sistem, anggaran, dan standar yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan. Fungsi ini merupakan fungsi utama, dimana semua fungsi lainnya sangat tergantung kepada fungsi ini dan tidak akan berhasil tanpa perencanaan dan pembuatan keputusan yang tepat, cermat, dan berkelanjutan

2) Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah penentuan sumber daya-sumber daya dan kegiatan-kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi, perancangan dan pengembangan suatu organisasi atau kelompok kerja

yang dapat membawa hal-hal tersebut ke arah tujuan, penugasan tanggung jawab tertentu dan kemudian pendelegasian wewenang yang diperlukan kepada individu-individu untuk melaksanakan tugasnya. Fungsi ini menciptakan struktur formal dimana pekerjaan ditetapkan, dibagi dan dikoordinasikan.

3) Penyusunan personalia

Penyusunan personalia atau biasa disebut dengan staffing adalah penarikan (*recruitment*), latihan dan pengembangan, serta penempatan dan pemberian orientasi pada karyawan dalam lingkungan kerja yang menguntungkan dan produktif.

4) Pengarahan

Pengarahan atau *leading* adalah untuk membuat atau mendapatkan para karyawan melakukan apa yang diinginkan dan harus mereka lakukan. Fungsi ini sering disebut dengan bermacam-macam nama, antara lain *leading*, *directing*, *motivating*, dan *actuating*.

5) Pengawasan

Semua fungsi yang telah disebutkan diatas tidak akan efektif tanpa fungsi pengawasan (*controlling*) atau bisa juga disebut dengan pengendalian. Pengawasan adalah penemuan dan penerapan cara dan peralatan untuk menjamin bahwa rencana telah dilaksanakan sesuai dengan apa yang telah ditetapkan.

4. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

a. Pengertian

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor terpenting yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu perusahaan. sehingga dalam rangka mengendalikan dan menjalankan organisasi sumber daya manusia, dibutuhkan adanya alat manajerial yang disebut dengan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) (Priyono, 2010). Menurut Sedarmayanti dalam (Simanjatak, 2013) agar fungsi organisasi itu dapat berjalan dengan seimbang maka suatu departemen sumber daya manusia harus memiliki

kemampuan untuk mengembangkan, mempergunakan, dan memelihara sumber daya manusia (Simanjutak, 2013).

Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Schuler, Dowling, Smart dan Huber dalam (Priyono, 2010) adalah Manajemen Sumber Daya Manusia / MSDM adalah pengakuan mengenai pentingnya tenaga kerja dalam sebuah organisasi sebagai sumber daya manusia yang akan memberikan kontribusi bagi tujuan-tujuan yang ada pada organisasi, serta penggunaan dari beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwasanya SDM tersebut dapat digunakan secara efektif dan adil bagi sebuah kepentingan masyarakat, organisasi dan individu. Lebih lanjut, menurut Stoner dalam (Priyono, 2010) menjelaskan bahwa MSDM meliputi penggunaan Sumber Daya Manusia yang dilakukan secara produktif agar dapat mencapai tujuan suatu organisasi dan pemuasan kebutuhan pekerja secara individual (Priyono, 2010).

1. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Beberapa macam fungsi utama yang ada pada MSDM terbagi menjadi 5 macam fungsi, yaitu : (Priyono, 2010)

a) Perencanaan untuk kebutuhan SDM

Dalam fungsi perencanaan kebutuhan SDM terdapat 2 kegiatan utama, yaitu:

- 1) Rencana permintaan tenaga kerja organisasi dalam jangka pendek maupun jangka panjang.
- 2) Menganalisis jabatan dalam organisasi yang bertujuan untuk menentukan tugas, tujuan, keahlian, pengetahuan serta kemampuan yang dibutuhkan.

Fungsi-fungsi tersebut merupakan fungsi pokok dalam melaksanakan kegiatan MSDM secara efektif.

b. Penempatan staff yang sesuai pada organisasi

Langkah yang diambil selanjutnya adalah mengisi formasi yang tersedia pada sebuah organisasi. Terdapat dua tahapan pada pengisian staf, yaitu:

- 1) Proses rekrutmen calon pekerja
- 2) Proses seleksi calon yang dinilai memenuhi syarat.

Proses rekrutmen dan seleksi bertujuan untuk mengetahui kemampuan para calon tenaga kerja serta mengetahui dimanakah calon tenaga kerja akan ditempatkan apakah di luar organisasi (eksternal) ataupun dari dalam organisasi (internal)

c. Penilaian pada kinerja

Penilaian pada kinerja dilakukan setelah tahap seleksi. Organisasi akan menentukan bagaimana seorang pekerja melakukan pekerjaannya serta organisasi akan memberikan penghargaan atas kinerja yang baik dan sesuai yang telah dicapai seorang pekerja. Akan tetapi organisasi juga perlu menganalisis apabila terjadi kinerja yang negatif, dimana ketika seorang pekerja tidak dapat mencapai standar kinerja yang ditetapkan oleh organisasi tersebut. Dalam penilaian kinerja dilakukan dua kegiatan utama, yaitu:

- 1) Evaluasian pada perilaku pekerja.
- 2) Analisis serta motivasi perilaku pekerja.

Pada penilaian kinerja dianggap tahap yang sangat sulit baik bagi penilai maupun yang dinilai. Kegiatan ini rawan akan munculnya konflik dalam suatu organisasi.

d. Perbaikan kualitas pekerja dan lingkungan kerja

Salah satu hasil yang diperoleh dari tiga kegiatan strategis yang dilakukan tersebut merupakan peningkatan serta perbaikan kualitas baik secara fisik maupun non-fisik pada lingkungan kerja.”

e. Pencapaian efektifitas hubungan kerja

Setelah tahapan diatas telah dilalui maka organisasi akan mempekerjakan pelamar pekerja, memberikan gaji serta memberikan kondisi yang akan membuat seseorang tertarik dan nyaman pada pekerjaannya. Maka dari itu organisasi akan membuat standar hubungan kerja secara efektif.

Dalam hal ini terdapat tiga kegiatan , yaitu:

- 1) Menghargai dan menghargai hak-hak para pekerja;
- 2) Melakukan negoisasi bersama karyawan dalam hal menetapkan prosedur penyampaian keluhan pekerja
- 3) Penelitian terhadap kegiatan-kegiatan Manajemen Sumber Daya Manusia.

Persoalan diatas sifatnya sangat kritis, karenanya organisasi harus berhati-hati dalam menangani masalah hak-hak pekerja tersebut jika tidak yang muncul adalah aksi-aksi protes oleh pekerja seperti yang telah terjadi di banyak perusahaan.

f. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan dari Manajemen Sumber Daya Manusia sangat beragam tergantung pada tahapan-tahapan dan juga perkembangan yang terjadi pada setiap organisasi.

Menurut Cushway, tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia meliputi:

- 1) Memberikan sebuah pertimbangan manajemen terhadap suatu kebijakan SDM untuk dapat memastikan bahwasanya organisasi tersebut memiliki pekerja yang memiliki motivasi serta kinerja yang tinggi, memiliki pekerja yang selalu tanggap dalam menghadapi dan mengatasi suatu perubahan dan dapat memenuhi kewajiban pekerjaan secara legal.
- 2) Mewujudkan serta menjaga semua kebijakan dan prosedur SDM yang telah dirancang organisasi agar mampu mencapai tujuannya.
- 3) Membantu dalam hal pengembangan arah seluruh organisasi serta strategi, khususnya strategi yang berkaitan dengan implikasi pada SDM.
- 4) Memberikan dukungan serta kondisi yang dapat membantu manajer dalam mencapai tujuannya.

- 5) Menangani berbagai macam krisis dalam situasi sulit mengenai hubungan antar pekerja untuk dapat meyakinkan mereka tidak akan menghambat organisasi dalam mencapai tujuannya.
- 6) Menyediakan media sebagai alat komunikasi antar pekerja dengan manajemen organisasi.
- 7) Bertindak sebagai pemelihara dalam standart organisasional serta nilai-nilai dalam manajemen SDM.
- 8) Sementara itu menurut Schuler et al setidaknya Manajemen Sumber Daya Manusia memiliki 3 tujuan utama yaitu:
 - a) Memperbaiki tingkat produktifitas kerja
 - b) Memperbaiki kualitas hidup kerja
 - c) Meyakinkan bahwasanya organisasi telah memenuhi aspek legal.
- 9) Produktifitas dapat menjadi sasaran organisasi yang sangat penting. Manajemen Sumber Daya Manusia memiliki peran penting dalam meningkatkan produktifitas sebuah organisasi. Organisasi yang dapat mencapai tingkat produktifitas tinggi di dalamnya terdapat praktek Manajemen Sumber Daya Manusia yang bagus dan unik. Keunikan Manajemen Sumber Daya Manusia tersebut merujuk pada suatu keadaan dimana:
 - a) Organisasi memberikan batasan pada peranan SDM sesuai pada tingkat partisipasinya dalam suatu pembuatan keputusan bisnis yang diwujudkan sebagai strategi bisnis.
 - b) Organisasi fokus dalam hal penggunaan sumber daya yang tersedia pada fungsi-fungsi SDM dalam hal mengatasi setiap permasalahan sebelum memberikan program baru atau mencari sumber daya tambahan.
 - c) Staf SDM dalam suatu organisasi berinisiatif untuk membuat sebuah program dan berkomunikasi dengan manajemen.
 - d) Manajemen berbagi setiap tanggung jawab kepada seluruh program SDM.

- e) Staf perusahaan membebaskan tanggung jawab pada semua anggota untuk merumuskan suatu kebijakan SDM serta administrasi program pada seluruh tingkatan organisasional (Priyono, 2010)

5. Manajemen SDM Berbasis Islam

a. Pengertian

Manajemen Sumber Daya Manusia dalam perspektif Islami Arifin (2003) mengatakan bahwasanya manajemen SDM dalam perspektif Islam dapat diartikan pada dua perbuatan yang dilakukan oleh manusia di dunia, yaitu suatu perbuatan yang dinamakan dengan muamalah dan juga perbuatan yang termasuk dalam kategori ibadah. Perbuatan ibadah pada dasarnya tidak boleh dilakukan kecuali ada suatu dalil atau ketentuan yang terdapat telah dalam Al-Qur'an dan Hadist yang menyatakan bahwasanya perbuatan tersebut wajib atau boleh dilakukan. Sedangkan dalam perbuatan muamalah pada dasarnya semua perbuatan diperbolehkan kecuali ada suatu ketentuan dalam Al-Qur'an dan Hadist yang melarang untuk melakukannya.

b. Dasar Hukum Manajemen islam

“Dalam Al-Qur'an tidak ada ayat khusus yang membahas spesifik atau secara langsung tentang manajemen. Namun terdapat ayat-ayat serupa yang dapat dijadikan landasan hukum manajemen, antara lain:

- 1) Surat as-Shaff ayat 4

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَأَنَّهُمْ بُنْيَانٌ مَرْصُومٌ

“Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang di jalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh”.

Hal ini merupakan pemberitaan dari Allah Swt. yang menyatakan kecintaan-Nya kepada hamba-hamba-Nya yang beriman. Apabila mereka berbaris dengan teratur menghadapi musuh-musuh Allah dalam medan pertempuran, mereka berperang di jalan Allah melawan orang-orang yang kafir terhadap Allah agar kalimah Allah-lah yang

tertinggi dan agama-Nyalah yang menang lagi berada di atas agama-agama lainnya.

2) Surat Al-Haysr ayat 18

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ
بِمَا تَعْمَلُونَ

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”.

Ayat ini merupakan asas dalam meintrospeksi diri, dan bahwa sepatutnya seorang hamba memeriksa amal yang dikerjakannya, ketika ia melihat ada yang cacat, maka segera disusul dengan mencabutnya, bertobat secara tulus (taubatan nashuha) dan berpaling dari segala sebab yang dapat membawa dirinya kepada cacat tersebut. Demikian juga ketika ia melihat kekurangan pada dirinya dalam menjalankan perintah Allah, maka ia mengerahkan kemampuannya sambil meminta pertolongan kepada Tuhannya untuk dapat menyempurnakan kekurangan itu dan memperbaikinya serta mengukur antara nikmat-nikmat Allah dan ihsan-Nya yang banyak dengan kekurangan pada amalnya, dimana hal itu akan membuatnya semakin malu kepada-Nya. Sungguh rugi seorang yang lalai terhadap masalah ini dan mirip dengan orang-orang yang lupa kepada Allah; lalai dari mengingat-Nya serta lalai dari memenuhi hak-Nya dan mendatangi keuntungan terbatas bagi dirinya dan hawa nafsunya sehingga mereka tidak mendapatkan keberuntungan, bahkan Allah Subhaanahu wa Ta'aala menjadikan mereka lupa terhadap maslahat diri mereka, maka keadaan mereka menjadi melampaui batas, mereka pulang ke akhirat dengan membawa kerugian di dunia dan akhirat serta tertipu dengan tipuan yang sulit ditutupi, karena mereka adalah orang-orang yang fasik.

c. Teori dan Konsep Manajemen Syariah / Islam

Dalam pendekatan manajemen diterangkan bahwa salah satu aspek terpenting dari sebuah manajemen adalah adanya pengorganisasian. Pengorganisasian yang baik haruslah mempunyai pijakan yang baik dan etika dalam berorganisasi. Pengorganisasian yang baik akan menghasilkan organisasi yang baik, mulai dari strukturnya, sumber daya manusianya, maupun aspek yang lainnya. Ali bin Abi Thalib r.a. berkata, "Kebenaran yang tidak terorganisir dengan rapi, dapat dikalahkan oleh kebatilan yang diorganisir dengan baik".

Dalam membahas tentang konsep manajemen yang berbasis islami, ada 3 hal yang bisa disumbangkan untuk kemajuan praktik bisnis dan manajemen. Antara lain adalah: Sutanto (2013)

- 1) Dimensi spiritualitas memberikan fondasi yang kuat untuk membangun integritas moral yang kokoh bagi para pelaku bisnis (karyawan, pengusaha, kaum profesional)
- 2) Berkaitan dengan pengembangan etos kerja yang berorientasi pada kemajuan dan keunggulan kinerja (*excellent performance*)
- 3) Potensi sumbangan dimensi spiritualitas dalam membangun *learning organization*

Sedangkan rumusan Abu Sin dalam Sutanto (2013), ada empat hal yang harus terpenuhi untuk dapat dikategorikan manajemen islami, yaitu:

- 1) Manajemen islami harus didasari nilai-nilai dan akhlak islami.
Beberapa nilai serta akhlaq islami yang merupakan cerminan dari diri seorang muslim adalah :
 - a). Niat
karena dalam bekerja merupakan dimensi yang paling penting, dalam agama islam niat dianggap sebagai tolak ukur kedekatan seseorang dengan Tuhan. Chanzanagh & Akbarnejad (2011)

b). Amanah

Amanah merupakan tanggung jawab, dimana tanggung jawab adalah kewajiban bagi setiap muslim baik dalam hubungan sosial, ekonomi dan juga pada seluruh aspek kehidupan. Sikap amanah telah dicontohkan langsung oleh Nabi Muhammad SAW yang mendapatkan Gelar Al-Aminkarena sikap amanah serta kejujurannya. Chanzanagh & Akbarnejad (2011)

2) Kompensasi, bonus dan penekanan terpenuhinya kebutuhan dasar pekerja.

Dalam pandangan Islam, yaitu QS. An Nisa 32, penentuan kompensasi berdasar pada jasa kerja, kegunaan atau manfaat tenaga kerja seseorang. Berbeda dengan pandangan kapitalis dalam menentukan upah, mereka memberikan upah kepada seseorang pekerja dengan cara menyesuaikan biaya hidup dalam batas minimum, mereka akan menambah upah tersebut jika beban hidupnya bertambah pada batas minimum Gilarso (2004). Sebaliknya mereka akan mengurangi upah tersebut apabila beban hidupnya berkurang, oleh karena itu upah seorang pekerja ditentukan berdasarkan beban hidupnya tanpa memperhatikan jasa yang diberikan oleh tenaga kerja seseorang dan masyarakat Sukwadi (2010).

3) Faktor spiritualitas sama penting dengan kompensasi ekonomis.

Nurtjahjanti (2010) Spiritualitas dalam sebuah pekerjaan adalah tentang mengekspresikan keinginan diri untuk mencari makna dan tujuan dalam hidup dan merupakan sebuah proses menghidupkan serangkaian nilai-nilai pribadi yang sangat dipegang oleh seorang karyawan. Spiritualitas dapat membuat karyawan lebih efektif dalam bekerja, karena karyawan yang melihat pekerjaan mereka sebagai alat untuk meningkatkan spiritualitas akan menunjukkan usaha yang lebih besar

dibanding karyawan yang melihat pekerjaannya hanya sebagai alat untuk memperoleh uang.

4) Sistem dan struktur organisasi sama pentingnya

Rachman (2015) Keberadaan organisasi begitu penting bagi manusia karena organisasi merupakan alat untuk dapat mencapai tujuan hidup yang diinginkan. Melalui organisasi, manusia akan bekerja, dan menunjukkan eksistensi agar dapat mencapai kepuasan terhadap apa yang telah menjadi tujuannya. Untuk dapat mencapai produktifitas dan kepuasan dalam bekerja maka, sebuah organisasi maka dibutuhkan manajemen sebagai alat atau seni mengelola organisasi agar dapat berjalan secara efisien (berdaya guna), efektif (berhasil guna), serta bisa mencapai tujuan yang diharapkan. begitu pentingnya langkah pengorganisasian, Allah *Azza wajalla* telah memberikan contoh kepada manusia dalam Al-quran langkah pengorganisasian setelah melakukan perencanaan yang matang dalam proses penciptaan langit dan bumi. Dalam surat As-Sajdah ayat 4-5.

Didin hafidudin (2003) dalam bukunya membahas tiga hal yang harus dibahas dalam manajemen syariah (Hafidhuddin, 2003). *Pertama*, perilaku yang terkait dengan nilai-nilai keimanan dan ketauhidan. Jika segala sesuatu dilandasi dengan nilai tauhid, maka manusia akan menyadari akan adanya pengawasan dari Allah SWT. Seperti halnya alam surat al-Zalzalah ayat 7-8 yang bunyinya:

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ

وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ

“Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya. Dan barangsiapa yang mengerjakan kejahatan sebesar dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya pula”.

Kedua, hal yang harus dibahas dalam manajemen syariah adalah struktur organisasi. Struktur organisasi sangatlah perlu. Adanya struktur organisasi dalam islam dijelaskan dalam surat Al-An'am ayat 165 yaitu:

وَهُوَ الَّذِي جَعَلَكُمْ خَلَائِفَ الْأَرْضِ وَرَفَعَ بَعْضَكُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِيُبْلِغَكُمْ فِي مَا آتَاكُمْ ۗ إِنَّ رَبَّكَ سَرِيعُ الْعِقَابِ وَإِنَّهُ لَغَفُورٌ رَحِيمٌ

“Dan Dialah yang menjadikan kamu penguasa-penguasa di bumi dan Dia meninggikan sebahagian kamu atas sebahagian (yang lain) beberapa derajat, untuk mengujimu tentang apa yang diberikan-Nya kepadamu. Sesungguhnya “Tuhanmu amat cepat siksaan-Nya dan sesungguhnya Dia Maha Pengampun lagi Maha Penyayang”.

Ketiga, hal selanjutnya yang dibahas dalam manajemen syariah adalah sistem. Sistem syariah yang disusun harus menjadikan perilaku pelakunya berjalan dengan baik. Pada dasarnya sistem adalah seluruh aturan kehidupan manusia yang bersumber dari Al-Qur'an dan Sunnah Rasul. Aturan tersebut berbentuk keharusan dan larangan melakukan sesuatu.

d. Ruang lingkup Manajemen Sumber Daya Manusia Islami

Manajemen sumber daya manusia (SDM) merupakan sebuah bagian dari manajemen. Oleh sebab itu, teori yang ada dalam manajemen umum menjadi pokok pembahasannya. Manajemen Sumber Daya Manusia lebih memfokuskan pembahasan terkait dengan pengaturan peranan manusia dalam rangka mewujudkan tujuan yang optimal. (Marlina, 2015)

1) Rekrutmen

Almasri (2016) Rekrutmen merupakan suatu proses dalam mencari dan menemukan para pelamar kerja baru yang dinilai dapat memenuhi kebutuhan SDM untuk dipekerjakan dalam suatu organisasi atau perusahaan. Dalam hal perekrutan serta penyeleksian karyawan, manajer dituntut untuk mampu mencocokkan keahlian para pelamar dengan apa yang

dibutuhkan oleh organisasi atau perusahaan. Perusahaan dapat mengakses sumber-sumber internal maupun eksternal agar mendapatkan kandidat yang mampu dalam pekerjaan khusus. Kebijakan perekrutan berasal dari dalam organisasi yang menekankan pada sumber internal, sehingga ketika terdapat lowongan baru pada perusahaan akan mempertimbangkan karyawannya terlebih dahulu.

2) Seleksi

Merupakan suatu proses untuk menemukan pekerja yang tepat dari sekian banyak pelamar atau calon yang ada. Tahapan awal yang dilakukan setelah menerima berkas lamaran pekerja adalah melihat setiap daftar riwayat hidup (*curriculum vitae/cv*) milik pelamar. Kemudian dilakukan penyortiran terhadap pelamar yang akan dipanggil karena memenuhi standar suatu pekerjaan.

Tahapan selanjutnya adalah memanggil para calon pekerja yang terpilih untuk test baik secara tertulis, wawancara kerja/interview ataupun proses seleksi lainnya. Seleksi tenaga kerja merupakan suatu proses yang dilakukan untuk memberi jabatan dan penempatan yang sesuai kepada para pelamar. Maksudnya adalah keadaan di mana terdapat kesesuaian antara kebutuhan jabatan dengan kualifikasi calon pemegang jabatan. Almasri (2016)

3) Kontrak kerja

Kontrak menjadi salah satu hal yang penting dalam setiap kegiatan bisnis. Setiap bentuk system ekonomi pasti mengenal kontrak. Ekonomi kapitalisme, dalam setiap operasi bisnisnya membutuhkan kepastian usaha. Kepastian yang hanya akan tercipta ketika ada hukum yang jelas, atau kesepakatan yang dilindungi oleh hukum. Kepastian inilah yang akan dijamin dalam kontrak. Di Islam sendiri kontrak merupakan sebuah

penentu sah atau tidaknya perjanjian, hal tersebut karena kontrak merupakan suatu cara untuk dapat menyampaikan maksud dari semua pihak yang melakukan kegiatan kontrak.

Mukharrom (2003) Kontrak adalah sebuah instrumen yang dapat memberikan perlindungan hak-hak antar pihak yang melakukan kontrak. Kontrak merupakan sebuah bingkai awal sebelum melakukan suatu dalam pekerjaan yang akan melibatkan dua pihak atau lebih. Karena didalam kontrak mencakup hak, maka dalam Islam kontrak haruslah dibangun diatas dasar kebebasan, suka rela, dan tanpa adanya unsur paksaan dari kedua belah pihak.

4) Penilaian kerja

Fahmi (2002) Penilaian kinerja adalah aktivitas yang tidak kalah penting dalam suatu manajemen SDM. Dipboye, Smith, dan Howell (1994) menyatakan bahwasnya penilaian suatu kinerja merupakan proses untuk menilai kinerja dari pegawai dan juga untuk mengevaluasi berdasarkan sejumlah kriteria. Karena dikategorikan sebagai suatu proses maka, penilaian suatu kinerja memiliki beberapa kriteria yang saling berkaitan antara satu dengan yang lain. Dresler (1997) mengemukakan bahwasnya proses penilaian kinerja adalah sebagai berikut :

- a) Mendefinisikan suatu pekerjaan dengan memastikan bahwasnya atasan dan bawahan akan bersepakat mengenai tugas-tugas dan standar jabatan,
- b) Menilai kinerja dengan membandingkan kinerja seorang pekerja dengan standar yang telah ditetapkan menggunakan formulir penilaian
- c) Umpan balik yaitu dengan pembahasan kinerja dan juga kemajuan karyawan dan pembuatan rencana-rencana pengembangan yang lebih lanjut.

5) Pelatihan dan Pengembangan

Pengertian pelatihan menurut Nitisemito adalah suatu kegiatan yang berasal dari perusahaan yang dimaksudkan agar dapat memperbaiki serta mengembangkan tingkah laku, sikap, keterampilan serta pengetahuan dari pegawai yang dinilai sesuai dengan keinginan lembaga yang bersangkutan. Pelatihan bukanlah suatu tujuan, akan tetapi merupakan suatu bentuk usaha untuk dapat meningkatkan tanggung jawab dalam mencapai suatu tujuan perusahaan. Pelatihan merupakan suatu proses keterampilan kerja dengan timbal balik yang bersifat membantu, oleh sebab itu dalam pelatihan seharusnya dapat menciptakan suatu lingkungan di mana para pekerja dapat memperoleh dan mempelajari sikap, kemampuan, keahlian, pengetahuan serta perilaku yang lebih spesifik berkaitan dengan pekerjaan, sehingga dapat menjadi pendorong untuk dapat bekerja lebih baik. (Priyatna, 2016)

6) Kompensasi

Marlina (2015) mengatakan kompensasi merupakan balas jasa yang diberikan kepada pegawai, yang dapat dinilai menggunakan uang dan memiliki kecenderungan yang dapat diberikan secara tetap. Kompensasi diberikan baik dalam bentuk gaji atau juga berupa tunjangan, fasilitas perumahan, kendaraan, dan lain-lain. Pemberian kompensasi tidak lagi dipandang sebagai suatu pemuas kebutuhan material akan tetapi juga dapat dikaitkan dengan harkat serta martabat manusia.

5. Kinerja karyawan

a. Pengertian kinerja karyawan

Wirawan berpendapat jika kinerja merupakan sesebuah alat ukur suatu keberhasilan dari perusahaan. pendapatan suatu perusahaan akan meningkat dengansendirinya seiring dengan meningkatnya kinerja

karyawan, oleh sebab itu berbagai sisi dapat dilakukan peningkatan kinerja karyawan.

Sesuatu yang dihasilkan dari fungsi serta indikator dalam pekerjaan atau profesi sesuai kurun waktu tertentu adalah kinerja Wirawan (2009). Pabowo (2005) kinerja adalah suatu bentuk yang dihasilkan oleh seorang pekerja atau karyawan yang telah dibebankan tugas atau kewajiban yang didasarkan pada kemampuan seseorang, keunggulan serta kecekatan dalam melaksanakan tugas – tugas tersebut. Anwar Prabowo dalam bukunya yang berjudul *Evaluasi Kinerja* mengatakan bahwasanya kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang telah dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya.

Handoko Handoko (2000) berpendapat bahwasanya pada dasarnya kinerja merupakan suatu kegiatan dan hasil yang dapat dicapai atau dilanjutkan oleh seseorang atau kelompok oarang dalam melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan dengan baik atau bahkan melebihi dari standar yang telah ditentukan oleh suatu organisasi pada periode tertentu.

Menurut Prawirosentono (dalam Gultom, 2014), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah sebagai berikut :

1) Efektivitas dan efisiensi

Dalam hubungan kinerja organisasi, ukuran baik dan buruknya kinerja dapat diukur oleh efektivitas dan efisiensi. Dapat dikatakan efektif apabila mencapai telah tujuan, dan dikatakan efisiensi apabila hal tersebut dapat memuaskan dan menjadi pendorong mencapai tujuan, terlepas dari kontek efektif atau tidak. Artinya, dapat dikatakan bahwasanya sebuah kelompok itu telah memenuhi efektifitas apabila tujuan kelompok tersebut dapat dicapai sesuai kebutuhan yang telah direncanakan.

2) Otoritas dan tanggung jawab

Organisasi yang baik adalah jika wewenang serta tanggung jawab telah dilaksanakan dengan baik, tanpa adanya tugas yang tumpang-tindih. Masing-masing karyawan dalam organisasi telah mengetahui apa yang seharusnya menjadi haknya serta tanggung jawabnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

3) Disiplin

Disiplin akan menunjukkan kondisi atau sikap hormat pada diri karyawan terhadap suatu peraturan dan ketetapan perusahaan. Disiplin adalah ketaatan serta rasa hormat terhadap kesepakatan yang telah dibuat antara perusahaan dan karyawan.

4) Inisiatif

Inisiatif berkaitan erat dengan daya pikir, kreatifitas yang dituangkan dalam bentuk ide dalam merencanakan sesuatu hal yang berkaitan dengan tujuan yang akan dicapai organisasi. Setiap inisiatif sebaiknya mendapat apresiasi atau tanggapan positif dari atasan, kalau memang dia atasan yang baik. Darmayanti (2011)

b. Macam-macam Kinerja dalam Islam diantaranya menurut Chanzanagh & Akbarnejad (2011) adalah:

1) Niat dalam bekerja

Niat dalam etika kerja Islam adalah dimensi yang paling penting, sehingga niat dianggap sebagai tolak ukur kedekatan seseorang dengan Tuhan.

2) Amanah

Amanah bisa diartikan sebagai tanggung jawab yang mana tanggung jawab adalah kewajiban bagi seorang muslim seluruh aspek kehidupan. Rasulullah menjadi contoh bagi ummat muslim karena mejadi orang yang sangat jujur dan Amanah sampai memiliki julukan *Al-amin*

3) Hasil dari bekerja

Definisi kinerja dapat juga disimpulkan sebagai hasil dari karya yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kuantitatif maupun kualitatif, sesuai dengan kewenangan dan tugas tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika (Moeheriono, 2012)

4) Keadilan

Keadilan serta kebenaran dapat memberi kesejahteraan bagi seluruh umat. Keadilan dapat menjadikan hubungan sesama muslim menjadi suatu harmoni yang kuat dan tanpa ada perbedaan kelas sosial.

5) Kerjasama

Saling membantu dan bekerjasama (*teamwork*) sangat dianjurkan dalam agama Islam, hal ini bisa berdampak positif untuk peningkatan produktivitas pada perusahaan. Bahkan Islam menganjurkan seorang Muslim untuk melakukan kerjasama. Kerjasama dapat meringankan pekerjaan yang diberikan, oleh sebab itu adanya kerjasama akan membuat pekerjaan lebih mudah dan efisien.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Data yang diperoleh melalui penelitian itu adalah data empiris yang diperoleh berdasarkan kaidah-kaidah tertentu sesuai dengan kriteria data yang valid, sehingga kebenaran objektif dalam sebuah penelitian dapat dicapai Arikunto (2006) . Pada penelitian ini penyusun menggunakan metode penelitian kualitatif yang merupakan sebuah metode yang datanya tidak dinyatakan dalam bentuk angka. Metode kualitatif ini bersifat deskriptif, karena data yang dianalisis berupa deskriptif dari suatu fenomena yang diamati. Oleh karena itu dalam penulisan skripsi ini menggunakan langkah-langkah sebagai berikut :

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian lapangan dimana masalah yang diajukan dalam penelitian ini ditentukan pada masalah yang sedang terjadi, maka untuk penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Penelitian ini melakukan pendekatan fenomenologi dimana penulis akan melihat suatu realita yang berhubungan dengan peran manajemen islami terhadap kinerja karyawan yang ada pada BRI Syari'ah di Magelang.

Dengan mendeskripsikan data yang akan dikumpulkan dari beberapa sumber data, maka diharapkan penelitian ini akan menjadi penelitian deskriptif yang fokus terhadap pengaruh manajemen dengan gaya islami pada kinerja karyawan pada BRI Syari'ah.

B. Tempat, Waktu dan Pengorganisasian Penelitian

Obyek penelitian yang akan diteliti yaitu :

Tempat : Bank BRI Syari'ah KCP Magelang

Waktu : 06 – 10 September 2018

Penelitian ini akan dilakukan secara individu, jadi yang berperan sebagai penanggung jawab dari penelitian ini adalah penulis sendiri yang akan dibantu oleh dosen pembimbing.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Adapun yang dijadikan subjek dalam penelitian ini adalah *Branch Operasional Supervisor* (BOS), karyawan serta nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Magelang. Sedangkan objek dalam penelitian ini adalah pengaruh yang disebabkan manajemen SDM Islami pada Bank BRI Syariah KCP Magelang.

D. Sumber Data

1. Data Primer

Data yang didapatkan oleh penyusun dari penelitian langsung di lapangan dengan cara wawancara langsung dengan *Branch Operasional Supervisor* (BOS), karyawan bagian administrasi, dan bagian lain yang terkait pada Bank BRI Syariah KCP Magelang.

2. Data Sekunder

Data pendukung yang berhubungan dengan data primer berupa profil serta dokumen-dokumen pada Bank BRI Syariah KCP Magelang. Data ini berupa profil lembaga dan produk yang ditawarkan oleh Bank.

E. Teknik Pengumpulan Data

Model pengumpulan data yaitu dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara akan dilakukan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti akan melakukan studi pendahuluan untuk dapat menemukan titik permasalahan yang perlu diteliti, tetapi apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal mendalam dari responden (Sugiyono, 2013).

1. Wawancara

Teknik wawancara digunakan dengan tujuan agar dapat mengetahui informasi yang lebih dalam dari wawancara. Wawancara dilakukan secara langsung kepada beberapa pihak BRI

Syari'ah diantaranya manajer BRI Syari'ah atau supervisor dan juga para BRI Syari'ah KCP Magelang. Metode wawancara yang digunakan peneliti adalah mencatat jawaban dan hal penting yang disampaikan narasumber serta merekam atau *recording* selama proses wawancara.

Data yang diperoleh berupa sejarah, produk yang ditawarkan, produk yang paling diminati, respon anggota terhadap lembaga, serta hal lain yang berhubungan dengan penelitian.

2. Dokumentasi

Menurut Arikunto (2006), dokumentasi adalah mencari data mengenai suatu hal atau variabel berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya. Studi dokumen dipilih karena untuk memperkuat bukti yang ada, melengkapi hasil penelitian dari wawancara serta menghasilkan hasil penelitian yang lebih akurat dan terpercaya.

3. Observasi

Observasi berasal dari kata *observation* yang berarti pengamatan. Metode observasi dilakukan dengan cara mengamati perilaku, kejadian atau kegiatan orang atau sekelompok orang yang diteliti. Kemudian mencatat hasil pengamatan tersebut untuk mengetahui apa yang sebenarnya terjadi. Dengan pengamatan peneliti dapat melihat kejadian sebagaimana subjek yang diamati mengalaminya, menangkap, merasakan fenomena sesuai pengertian subyek dan obyek yang diteliti, Djaelani (2013).

F. Instrumen Penelitian

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Sub indikator
1. MSDM Islami	- nilai akhlaq	- kesesuaian nilai islam dalam akhlaq serta perilaku pada saat bekerja - niat dalam bekerja
	- kompensasi	- keadilan dalam pembagian kompensasi - syarat untuk mendapatkan kompensasi
	- spiritualitas	- ketaatan dalam ibadah - fasilitas ibadah
	- sistem dan struktur organisasi	- referensi yang dipakai sebagai dasar aturan pada sistem organisasi - struktur organisasi
2. Kinerja Karyawan	- kualitas kerja	- kemampuan dalam bekerja - tanggungjawab terhadap pekerjaan - profesionalitas dalam pekerjaan - kedisiplinan dalam bekerja
	- kuantitas	- waktu yang ditempuh untuk menyelesaikan suatu pekerjaan

	- kerjasama	- kemampuan bekerja dalam tim
Peran	- peranan Manajemen	- Apakah peran Manajemen SDM

Sumber : Data diolah, 2018

G. Teknik Analisis Data

Setelah semua data terkumpul baik yang berupa data primer maupun data sekunder, akan dilakukan penganalisisan data. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis data kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kualitatif merupakan suatu metode untuk penelitian objek yang tidak dapat diukur dengan angka. Sedangkan metode deskriptif merupakan sebuah metode yang digunakan untuk mencari unsur dan sifat suatu fenomena yang akan diteliti (Suryana, 2010). Tujuan penelitian deskriptif kualitatif adalah untuk mendapatkan gambaran menyeluruh mengenai suatu objek yang diteliti. Kegiatan penelitian ini meliputi pengumpulan data (hasil wawancara dan sumber lain yang berkaitan dengan penelitian), analisa serta interpretasi data yang telah didapatkan, setelah itu diakhiri dengan pengambilan kesimpulan tentang masalah yang dikaji yakni Pengaruh manajemen SDM Islami pada Bank BRI Syariah KCP Magelang.

Terdapat beberapa tahap dalam analisis data penelitian kualitatif, yaitu:

1. Tahap Deskripsi atau Pengumpulan data

Merupakan tahapan awal pada sebuah penelitian yaitu mengumpulkan data-data yang diperlukan melalui wawancara yang berkaitan tentang pengaruh manajemen SDM Islami pada Bank BRI Syariah KCP Magelang.

2. Tahap Reduksi Data (*Data Reduction*)

Tahap reduksi dimana peneliti memilih atau memfokuskan data mana saja yang akan diolah, Subandi (2011). Data yang sudah direduksi akan memberi gambaran yang jelas yang akan memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data yang mungkin masih diperlukan. ⁶

3. Tahap Penyajian Data (*Data Display*)

Peneliti menyusun dan menyajikan data yang sudah ada sebaik mungkin dengan tepat dan jelas agar mudah dipahami serta dapat mewakili data keseluruhan, sehingga dapat mempermudah dalam pengambilan kesimpulan. Penyajian data dapat dalam bentuk uraian singkat, diagram atau bagan dan lain sebagainya. Penyajian data dalam metode kualitatif biasanya menggunakan teks yang bersifat naratif.

4. Penarikan kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Dari penguraian data tersebut dapat diambil kesimpulan tentang masalah yang dikaji yakni implementasi manajemen risiko pembiayaan mudharabah untuk sektor pertanian. Kesimpulan yang dibuat bersifat sementara dan dapat berubah apabila ditemukan bukti-bukti baru yang lebih kuat tentang masalah yang dikaji, Subandi (2011).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Subjek Penelitian

1. Gambaran umum

a. Sejarah

Berawal dari akuisisi yang dilakukan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada tanggal 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya o.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada 17 November 2008 PT. Bank BRISyariah akhirnya resmi beroperasi. Kemudian PT. Bank BRISyariah merubah kegiatan usahanya yang mulanya beroperasi secara konvensional diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam. Dua tahun lebih PT. Bank BRI Syariah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern dengan layanan finansial yang sesuai kebutuhan masyarakat dengan jangkauan mudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah secara prima (service excellence) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah. Kehadiran PT. Bank BRI Syariah di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo dari perusahaan. Logo menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT. Bank BRISyariah yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Aktivitas PT. Bank BRISyariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., untuk melebur ke dalam PT. Bank BRISyariah

(proses spin off) yang berlaku secara efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRISyariah. (www.brisyariah.com)

Berawal ketika Bank BRI Syariah Kantor Cabang Jogjakarta membuka Kantor Cabang Pembantu di kota Magelang pada tahun 2009 yang terletak pada Jl. Singosari akhirnya perbankan ini terus melaju hingga saat ini dan telah mengalami pemindahan kantor pada tahun 2017 yang tidak jauh dengan kantor sebelumnya disebabkan oleh kontrak tempat yang telah habis, BRI Syariah KCP Magelang merupakan kantor cabang pembantu yang menjadi bagian dari Kantor Cabang BRI Syariah Jogjakarta dan merupakan satu-satunya KCP BRI Syariah yang ada di Magelang.

b. Visi dan Misi

Visi BRISyariah

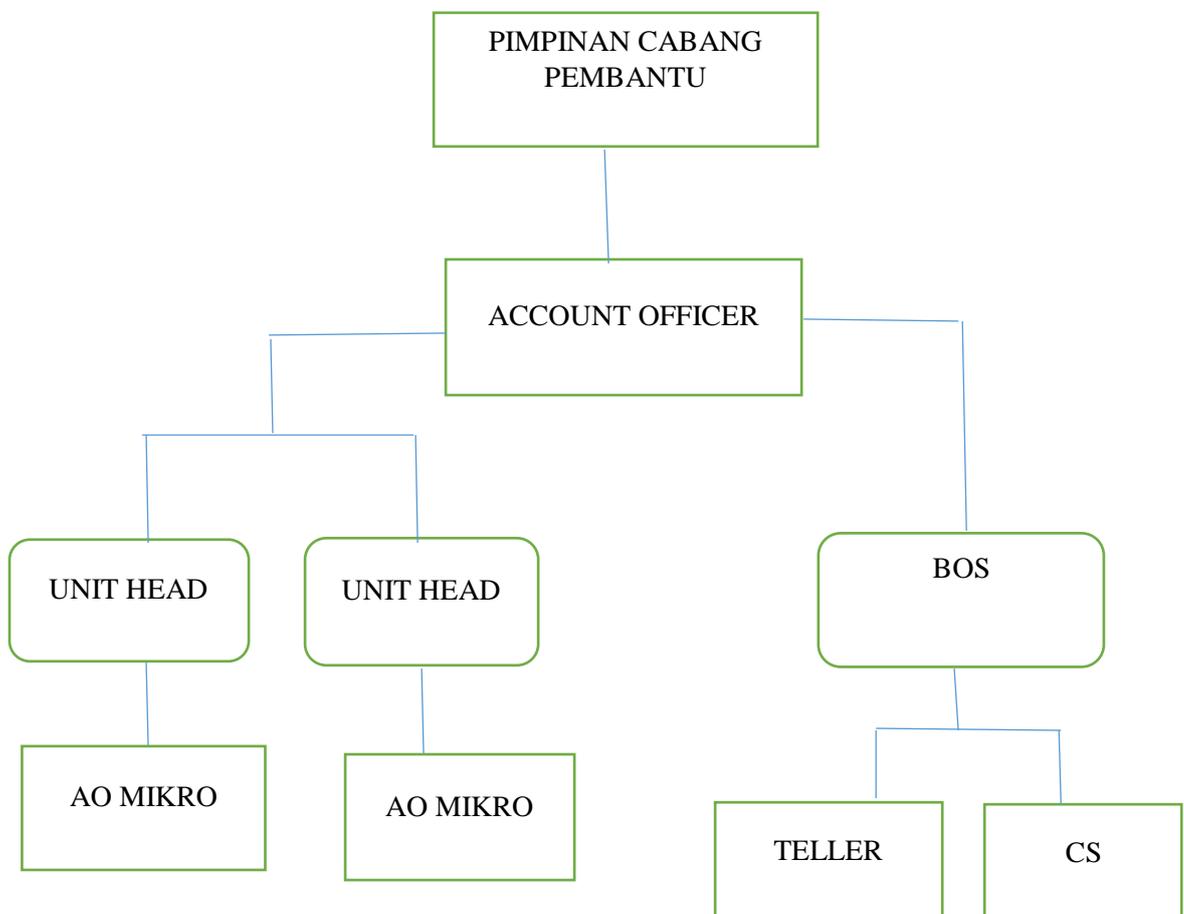
Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

Misi BRISyariah

- a. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- b. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- c. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- d. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas pada hidup dan berusaha untuk menghadirkan ketenteraman pikiran. (www.brisyariah.com)

2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan suatu susunan yang terdiri dari beberapa macam komponen atau unit kerja dalam organisasi. Struktur organisasi merupakan hal yang sangat penting dimana dengan adanya struktur maka organisasi akan lebih efektif. Struktur organisasi berfungsi untuk menjelaskan tanggung jawab, menjelaskan kedudukan dan juga menjelaskan tentang uraian tugas yang harus dilakukan dalam sebuah organisasi. Begitu juga pada BRI Syariah KCP Magelang terdapat struktur organisasi sebagai berikut :



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

Sumber : Bank BRI Syariah KCP Magelang

- Pimpinan Cabang Pembantu : Eko Sulistyو

Pimpinan membawahi beberapa bagian berikut :

- Account Officer : Johar Manikam
- Unit Head AO Mikro Magelang : Renico Satya
- Unit Head AO Mikro Muntilan : Suyanto
- Branch Officer Supervisor : Dita Ariza K

Unit Head Mikro Magelang membawahi :

- Ao Mikro Magelang : - Asdianto Winda
- Rudi Sutanto
- Heti Kusumawati

Unit Head Mikro Muntilan membawahi :

- Ao Mikro Muntilan : - Ferry Wijayanto
- Ridho Kurnia
- Arwan Malik

Branch Officer Supervisor membawahi :

- Teller : - Yunita Anggraini S
- Nila Rohmika
- Customer Service : - Fitri Ekasari
- Vera Febrianingrum

Sumber : BRI Syariah KCP Magelang

B. Informan

Informan dalam penelitian ini merupakan pegawai bank BRI Syariah KCP Magelang yang dapat memberikan informasi serta membantu menjelaskan tentang manajemen SDM pada bank BRI Syariah KCP Magelang kepada peneliti, terdapat 4 orang informan yang memberikan penjelasan mengenai manajemen SDM pada bank BRI Syariah KCP Magelang yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.1 Informan Manajemen SDM

No	Nama	Jenis Kelamin	Status	Alamat
1.	Dita Ariza K	Perempuan	BOS	Jogjakarta
2.	Renico Satya	Laki - laki	Unit Head AOM	Magelang
3.	Vera Febrianingrum	Perempuan	Customer Service	Magelang
4.	Nila Rohmika	Perempuan	Teller	Pati

Sumber : Data diolah, 2018

Informasi yang didapat juga berasal dari nasabah bank BRI Syariah KCP Magelang yang telah peneliti wawancara, wawancara yang dilakukan dengan nasabah adalah mengenai kinerja karyawan, peneliti melakukan wawancara ini guna mendapatkan hasil dari penelitian mengenai kinerja karyawan pada bank BRI Syariah KCP Magelang. Berikut informan tersebut :

Tabel 4.2 Informan Kinerja Karyawan

No	Nama	Jenis Kelamin	Nasabah sejak	Alamat
1.	Hikmah Fatihah	Perempuan	2013	Magelang
2.	Utik Domo	Perempuan	2015	Magelang

Sumber : Data diolah 2018

C. Peran Manajemen SDM

Setiap organisasi bisnis memiliki berkepentingan untuk dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Untuk mencapai tujuan tersebut, banyak sekali modal yang harus dimiliki. Berdasarkan dari beberapa hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan, peran manajemen terbukti secara empiris dalam mempengaruhi kinerja SDM. Ini berarti bahwa kinerja SDM akan baik, jika manajemen SDM yang dikembangkan betul-betul mampu menjadi sebuah langkah bagi SDM yang bekerja di dalam organisasi. Sebaliknya, jika manajemen SDM belum mampu berkiprah dalam mengarahkan orientasi SDM dalam organisasi, maka organisasi akan menghadapi ancaman serius berupa turunnya kualitas kinerja SDM, yang akan berimbas pada turunnya kinerja organisasi pada umumnya.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat sektor jasa keuangan Indonesia sepanjang 2017 menunjukkan kondisi stabil dan positif. Hal ini didukung permodalan yang tinggi dan likuiditas yang memadai untuk mengantisipasi risiko dan mendukung ekspansi usaha. BRI Syariah mencatatkan kinerja yang cukup baik. Secara umum, target kinerja yang ditetapkan dalam Rencana Bisnis Bank (RBB) tahun 2017 dapat terlampaui, kecuali pada aspek pembiayaan dan laba yang belum dapat memenuhi target RBB. Selama tahun 2017, BRI Syariah menyalurkan pembiayaan sebesar Rp19.012 miliar, naik 5,42% dibandingkan pembiayaan tahun 2016 sebesar Rp18.04 triliun. Namun demikian, pencapaian tersebut hanya 86,31% dari target RBB sebesar Rp22.027 miliar. Perseroan tidak mencapai target pembiayaan karena lebih selektif dalam melakukan pembiayaan pada beberapa sektor industri yang tingkat risikonya mengalami peningkatan. Sementara itu, Dana Pihak Ketiga yang dihimpun Perseroan tahun 2017 mencapai Rp26.374 miliar, tumbuh 19,71% dibanding tahun sebelumnya sebesar Rp22.019 miliar.

Pencapaian ini setara dengan 109,78% dari target RBB. Adapun pendapatan pengelolaan dana pada tahun pelaporan terbilang sebesar Rp2,82 triliun, naik 7,22% dibanding tahun 2016 sebesar Rp2,63 triliun. Walau pendapatan mengalami kenaikan, namun laba bersih Perseroan mengalami penurunan, yakni dari Rp170,20 miliar pada tahun 2016 menjadi Rp101,09 miliar, turun 40,61%. Penurunan laba bersih tersebut salah satunya disebabkan oleh meningkatnya cadangan kerugian yang dialokasikan Bank untuk menekan risiko pada masa yang akan datang. (www.brisyariah.co.id)

D. Manajemen SDM Islami pada BRI Syariah KCP Magelang

Dalam mencapai terpenuhinya manajemen Sumber Daya Manusia Islami maka harus memenuhi 4 kategori dalam manajemen Sumber Daya Manusia Islami yaitu : nilai serta akhlaq islami, kompensasi dan bonus, spiritualitas serta struktur organisasi Abu sin dalam (Sutanto, 2013)

Adapun manajemen SDM dalam BRI Syariah KCP Magelang adalah sebagai berikut :

1. Sistem dan struktur organisasi

Sistem serta struktur organisasi bertujuan sebagai penunjang keberhasilan untuk dapat meraih tujuan dalam sebuah organisasi. Adanya sistem dan struktur organisasi dapat meningkatkan kinerja para pelaku organisasi dan mempermudah dalam mencapai tujuan dari organisasi. Bank BRI Syariah KCP Magelang menerapkan sistem serta struktur organisasi dengan beberapa aturan yang mana aturan tersebut mengacu pada apa yang telah diajarkan oleh agama islam, hal ini sejalan dengan apa yang telah dikatakan oleh Dita pegawai bank BRI Syariah KCP Magelang. Menurut Dita (2018) Setiap aturan yang ada pada bank BRI Syariah KCP Magelang dibuat oleh dewan pengawas syariah (DPS) yang sudah pasti dibuat dengan menggunakan Al-quran dan Hadist sebagai rujukannya.

Struktur organisasi merupakan hal yang penting dalam sebuah perusahaan karena struktur organisasi bertujuan untuk mengatur tugas-

tugas pokok serta fungsi tiap divisi yang ada untuk mencegah terjadinya ketidakcocokan dalam tiap-tiap unit ataupun divisi. Struktur organisasi memiliki sebuah rentang pengendalian atau pimpinan unit untuk memperjelas divisi atau unit yang dibawahinya. Struktur organisasi memiliki peran penting dalam mengatur hubungan antara divisi yang satu dengan divisi yang lain, hal ini bertujuan sebagai pemanfaatan kemampuan para pegawai untuk dapat mencapai visi dan juga tujuan dari perusahaan.

Dalam hal organisasi bank BRI Syariah KCP Magelang telah sesuai dengan prinsip yang ada pada Al – quran Q.S An-nahl ayat 64 sebagai berikut :

“Dan Kami tidak menurunkan kepadamu Al-Kitab (Al Quran) ini, melainkan agar kamu dapat menjelaskan kepada mereka apa yang mereka perselisihkan itu dan menjadi petunjuk dan rahmat bagi kaum yang beriman.” Hal ini menunjukkan bahwasanya hendaknya pada setiap langkah dalam mengambil keputusan mengambil al-quran sebagai dasar hukum, karena Allah telah menurunkan Al-quran sebagai petunjuk bagi tiap permasalahan.

Struktur tata kelola BRISyariah terdiri atas organ utama dan organ pendukung. organ utama terdiri dari Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Dewan Komisaris, Dewan Pengawas Syariah dan Direksi. Untuk mendukung tugas dan fungsinya, Dewan Komisaris dibantu oleh organ pendukung berupa Komite Audit, Komite Nominasi dan Remunerasi, dan Komite Pemantau Risiko; sedangkan Direksi dibantu oleh organ pendukung berupa Komite Manajemen Risiko, Komite Pembiayaan, Komite Kebijakan Pembiayaan, Komite Produk, Komite ITSC (IT Steering Committee) dan ALCo (Asset Liability Committee). Seluruh komite diisi oleh personel yang memiliki keahlian relevan dan sesuai dengan yang dipersyaratkan oleh ketentuan yang berlaku. Di antara komite yang ada, Komite Manajemen Risiko merupakan komite yang bertanggung jawab dalam pembuatan

keputusan terkait dengan dampak ekonomi, lingkungan, dan sosial (www.brisyariah.co.id)

2. Manajemen islami yang berdasarkan pada nilai akhlaq islami.
 - a. Pada bank BRI Syariah KCP Magelang, nilai akhlaq islami tercerminkan pada sikap yang menjunjung tinggi kejujuran. Hal ini juga diperkuat dengan pernyataan salah satu pegawai Dita (2018) mengatakan bahwasannya nilai kejujuran adalah hal yang paling utama diterapkan dalam bidang pekerjaan terutama pada sektor perbankan karena akan berdampak pada semua aspek. Renico (2018) Kejujuran itu salah satu nilai islam yang diterapkan disini dan juga nilai islam lain yang diterapkan adalah menjunjung tinggi nilai integritas.

Nilai kejujuran serta integritas dijunjung tinggi pada bank BRI Syariah KCP Magelang. Penerapan sifat jujur dan integritas menjadikan para karyawan memiliki akhlaq islami yang selalu dicontohkan oleh Rasulullah, markas mengatakan bahwasannya kejujuran memiliki kedudukan yang paling tinggi dalam agama, sebagaimana jujur merupakan rasa takut dan pengharapan, dalam rasa cinta dan tawakal. Hal ini mempunyai landasan yang kuat, dan akan tampak kalau dipahami hakikat dan tujuannya. Kalau seseorang menjadi sempurna dengan kejujurannya maka akan dikatakan orang ini adalah benar dan jujur (Markas, 2014). Sifat jujur akan menjauhkan dari kemungkaran dan membuat seseorang memperoleh kemuliaan serta mendapatkan derajat yang tinggi dari Allah. “ Hal ini telah dijelaskan dalam firman Allah di surat al Ahzab ayat 35 yang artinya, *“Sesungguhnya laki-laki dan perempuan yang muslim, laki-laki dan perempuan yang mukmin, laki-laki dan perempuan yang tetap dalam ketaatannya, laki-laki dan perempuan yang sidiqin (benar), laki-laki dan perempuan yang sabar, laki-laki dan perempuan yang khusyuk, laki-laki dan*

perempuan yang bersedekah, laki-laki dan perempuan yang berpuasa, laki-laki dan perempuan yang memelihara kehormatannya, laki-laki dan perempuan yang banyak menyebut (nama) Allah, Allah Telah menyediakan untuk mereka ampunan dan pahala yang besar” (Al-ahzab:35) sifat jujur serta amanah yang diterapkan Rasulullah saat berbisnis membuat banyak orang merasa senang sehingga memperbanyak kolega bisnis dan akhirnya menjadikan bisnis berkembang pesat, hal inilah juga yang akan terjadi jika para karyawan menerapkan nilai kejujuran dalam setiap aspek kehidupan, selain itu kejujuran merupakan hal yang telah diperintahkan oleh Allah jadi sudah sepantasnya sebagai seorang muslim kita berlaku jujur karena jujur merupakan ciri-ciri akhlaq seorang muslim.

Peraturan pada bank BRI Syariah KCP Maegelang yang sesuai dengan nilai akhlaq islam adalah aturan dalam berbusana dimana para pegawai yang wanita wajib memakai jilbab dan berbusana sopan menutup aurat dan bagi pegawai pria berpakaian rapi dan sopan. Selain busana peraturan yang mencerminkan sikap islami adalah ketika pelanggan memasuki kantor maka akan diberikan salam, salam merupakan doa keselamatan yang Rasulullah anjurkan ketika bertemu dengan saudara sesama muslim.

- b. Dalam hal niat para karyawan bank BRI Syariah KCP Magelang telah sesuai dengan teori yang telah dikemukakan oleh chanzanagh dan akbarnejad (2011) dimana niat merupakan hal yang pokok sebelum melakukan pekerjaan apapun, jika niat itu buruk maka akan buruk pula hasil dari apa yang dikerjakan. Niat tersebut hendaknya dilandasi oleh dasar ingin mencapai keridhaan Allah. Para pegawai bank BRI Syariah KCP Magelang memiliki keinginan memajukan ekonomi yang dikelola secara islami serta para pegawai mengaku bahwasannya ingin menghindari riba dan memberitahukan dan mengingatkan kepada masyarakat

bahwasannya riba dilarang oleh agama. Hal ini dibuktikan oleh pernyataan salah satu karyawan, Dita (2018) mengatakan niatnya untuk bekerja agar menyebarkan syiar islam dan mengenalkan kepada masyarakat bahwasannya riba itu dilarang dalam agama islam.

Islam telah mengajarkan bahwasannya setiap perbuatan didasarkan pada niat jika niatnya baik maka akan baik pula hasilnya sebaliknya jika niatnya tidak baik maka tidak akan baik juga hasilnya. Setiap perbuatan seharusnya diniatkan untuk Allah karena pada dasarnya setiap apa yang kita lakukan bertujuan untuk mencapai ridho Allah, dari Umar bin Khatab berkata bahwasanya ia pernah mendengar *Rasulullah shalallahu alaihi wasallam* bersabda “ *Sesungguhnya setiap amalan tergantung pada niatnya, setiap orang akan mendapatkan apa yang ia niatkan. Siapa yang hijrahnya karena Allah dan RasulNya, maka hijrahnya untuk Allah dan RasulNya. Siapa yang hijrahnya karena mencari dunia atau karena wanita yang dinikahnya, maka hijrahnya kepada yang ia tuju*”. (HR. Bukhari dan Muslim)

Hal ini menunjukkan bahwasannya niat akan mempengaruhi kinerja seseorang dimana niat yang baik akan menjadikan seseorang mendapatkan keberkahan dalam pekerjaannya, sebaliknya jika seseorang memiliki niat yang jelek tidak terdapat keberkahan dalam pekerjaannya.

3. Kompensasi serta bonus yang dibagikan

Kompensasi dan bonus merupakan imbalan atau hasil yang didapatkan seseorang karena telah melakukan pekerjaan. Dalam konsep islam kompensasi disebut juga dengan upah, islam mengajarkan untuk berlaku adil dalam setiap aspek begitu juga dengan upah, memberikan kompensasi atau upah haruslah sesuai dengan porsi kerja seorang pegawai. Bonus yang dibagikan kepada pegawai merupakan penunjang agar lebih semangat dalam melakukan

pekerjaan serta dapat meningkatkan kinerja pegawai, dan sudah seharusnya bonus dibagikan juga secara adil sesuai dengan prestasi dan kinerja para pegawai. BRI Syariah KCP Magelang menerapkan pembagian bonus bagi pegawai yang dapat melebihi target yang telah diberikan, besarnya bonus yang diberikan tergantung pada prestasi dan juga effort masing masing pegawai Dita (2018) mengatakan bahwasanya bonus pada marketing tergantung pada pencapaian target dan seperti bekeja dimanapun, jika berprestasi akan mendapatkan bonus sesuai dengan effort kerja masing-masing.

Hal ini telah sesuai dengan teori peneliti terdahulu dimana prinsip syariah secara umum yang digunakan dalam pengelolaan SDM, Pemberian kompensasi mempertimbangkan metode dan analisis pekerjaan, dengan memegang prinsip keadilan dan pemberian hak sesuai pekerjaan. Selain itu, diberikan kompensasi tidak langsung berupa tunjangan, fasilitas kerja dan rekreasi. terdapat berbagai jenis kompensasi diantaranya gaji dan bonus. Gaji merupakan upah yang dibayarkan secara tetap, berkala dan dalam waktu tertentu yang telah ditentukan oleh perusahaan, sedangkan bonus merupakan sebuah balas jasa yang diberikan oleh perusahaan karena suatu kondisi yang terjadi atau dalam waktu tertentu, misalnya saja bonus yang diberikan karena lembur atau bonus yang diberikan kepada karyawan karena telah memenuhi target pada pekerjaan yang telah ditentukan oleh perusahaan.(Mustaqim, 2016)

Agama islam telah mengatur perihal upah tersebut dalam Al-quran yang berbunyi : “ *Kemudian jika mereka menyusukan (anak-anak) mu untukmu maka berikanlah kepada mereka upahnya*”. (QS. Ath-thalaq :6) selain pada Al-quran Rasulullah juga pernah memerintahkan agar membayar upah seseorang sebelum keringatnya kering. Dari Abdullah bin Umar *Rasulullah shalallahu alaihi wasallam* bersabda “ *Berikanlah kepada seorang pekerja sebelum keringatnya kering.*”

Untuk mewujudkan hubungan dan kerjasama yang harmonis antara Perusahaan dan karyawan, BRISyariah memiliki Peraturan Perusahaan (PP) yang mengatur tentang hak dan kewajiban masing-masing, termasuk tata cara penyelesaian jika terjadi sengketa. Isi Peraturan Perusahaan mengikat kedua belah pihak, dan setiap karyawan menandatangani Peraturan Perusahaan tersebut. Untuk menyesuaikan dengan berbagai perubahan yang terjadi dalam praktik ketenagakerjaan dan aspek-aspek lainnya, Peraturan Perusahaan BRISyariah dilakukan penyesuaian setiap dua tahun. (www.brisyariah.co.id)

4. Spiritualitas

Pada dasarnya spiritualitas sangat mempengaruhi seseorang dalam segala aspek dalam kehidupan begitu juga ketika seseorang tersebut sedang bekerja, spiritualitas akan berpengaruh pada kinerja karyawan tersebut. Dengan adanya spiritualitas dalam diri seseorang maka akan merasa diawasi pada setiap langkahnya sehingga tidak akan melakukan perbuatan yang tidak sesuai dengan apa yang telah diperintahkan oleh Allah. Pegawai akan berlaku jujur serta bekerja secara giat karena merasa bahwa setiap pekerjaan yang telah diberikan merupakan sebuah amanah serta tanggung jawab yang harus diselesaikan. Sikap spiritualitas pada pegawai bank BRI Syariah KCP Magelang diterapkan salah satunya dengan cara mengawali setiap aktivitas dengan berdoa serta membaca Al-quran bersama dan juga beberapa pegawai bergegas menunaikan sholat ketika adzan telah dikumandangkan. Salah satu pegawai menyatakan bahwasanya pada bank BRI Syariah KCP Magelang, Nila (2018) jika adzan dikumandangkan ya ada beberapa pegawai yang pergi ke mushalla buat sholat jamaah yang lagi free jadi sholatnya gantian, trus ada doa pagi sama baca Al-quran pas briefing pagi sebelum melakukan aktifitas pekerjaan, trus spiritualitas juga tercemin dari busana yang tertutup dan rapi.

Spiritual berasal dari kata spirit. Spirit memiliki banyak arti diantaranya semangat, kehidupan, pengaruh, dan jiwa antusiasme. Spirit sering kali diartikan sebagai ruh atau jiwa. Arti dari kiasannya adalah sebagai semangat atau sikap yang mendasari tindakan manusia. Spirit juga sering diartikan sebagai entitas, makhluk ataupun sesuatu bentuk energi yang hidup dan nyata, meskipun tidak terlihat wujudnya pada mata biasa dan tidak memiliki badan fisik yang nyata seperti manusia, namun spirit itu ada dan hidup (Widi, 2008). Begitu juga dengan setiap karyawan pada bank BRI Syariah telah ditanamkan spiritualitas pada diri para karyawan dengan begitu hal ini akan mempengaruhi perilaku karyawan dalam bekerja. Apa yang telah diterapkan pada bank BRI Syariah KCP Magelang ini telah sejalan dengan ayat alquran “ *Aku tidak menciptakan jin dan manusia melainkan agar mereka beribadah kepada-Ku.*” (QS. Azh-zariyat :56), dan juga “ *Sesungguhnya kami milik Allah dan kepadanya kami kembali.*” (QS. Al-baqarah :156)

E. Kinerja Karyawan pada bank BRI Syariah KCP Magelang

Kinerja dapat diartikan sebagai suatu hasil kerja atau usaha yang telah dilakukan oleh seseorang. Kinerja karyawan merupakan hasil yang dapat dicapai oleh seorang karyawan yang sesuai dengan kebijakan yang telah dibuat oleh pemimpin. Kebijakan ini sebelumnya telah disetujui oleh pihak yang bersangkutan. Setiap karyawan memiliki kemampuan serta ketrampilan yang berbeda-beda dalam hal mencapai kinerja yang ditentukan oleh besarnya tanggungjawab seseorang untuk melaksanakan tugas yang diberikan. Pekerjaan maupun tugas tersebut mempunyai kurun waktu tertentu untuk menyelesaikannya, dan karyawan dituntut agar dapat memenuhinya. Menurut (Chanzanagh & Akbarnejad, 2011) terdapat beberapa macam kinerja dalam islam dan salah satunya adalah hasil kerja, ada beberapa cara untuk dapat mengukur hasil kerja karyawan secara umum, yaitu dengan; kuantitas kerja, kualitas kerja,

keaktivitas dan kerjasama. Dengan demikian kinerja yang berhubungan dengan hasil pekerjaan akan dicapai seseorang dalam kurun waktu tertentu yang diukur berdasarkan kuantitas maupun kuantitas tertentu. (Gomes, 2003)

Berikut merupakan beberapa macam hasil kerja karyawan pada bank BRI Syariah :

1. Kualitas kerja

Kualitas kerja merupakan mutu serang pegawai dalam melakukan tugas secara tepat. Kualitas kerja juga dapat dikatakan sebagai suatu standar fisik yang diukur atas hasil kerja yang telah dilakukan ataupun dilaksanakan karyawan atas tugas-tugas yang telah diberikan kepadanya. Selain itu, kualitas kerja juga dapat diukur dengan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas, tanggung jawab terhadap tugas yang telah diberikan dan dengan ke profesionalan saat menjalankan pekerjaan. Pada bank BRI Syariah KCP Magelang kualitas kerja dibuktikan oleh pernyataan salah satu karyawan, Dita (2018) mengatakan bahwasannya setiap karyawan harus bekeja sesuai dengan jobdesk yang telah diberikan dan tidak mencampur adukkan pekerjaan selain pekerjaan yang telah menjadi tanggung jawabnya.

Kualitas kerja yang merupakan kualitas sumber daya manusia dalam mengolah dan melaksanakan pekerjaan yang telah diberikan kepadanya atau juga dapat dikatakan sebagai ketepatan antara rencana dengan tujuan pada pekerjaan tersebut yang mana hal ini mengacu pada kemampuan seseorang dalam bekerja, tanggungjawab terhadap pekerjaan yang telah di amanahkan, keprofesionalan pegawai serta kedisiplinan yang dilakukan seorang pegawai dalam hal ini, dibuktikan dengan hasil wawancara dengan beberapa nasabah yang menilai bahwa keprofesionalan serta kemampuan bekerja para pegawai sudah bagus, “ Hikmah (2018) Lumayan mampu lah mbak pelayanannya bagus sih cepat, dari luar saja sudah dibukakan pintu

sama satpam terus salam dan ditanya keperluannya apa, Domo (2018) menyatakan baik kok mbak pelayanannya, pegawainya juga baik-baik.

Seorang muslim seharusnya melakukan pekerjaannya secara profesional dan baik sebagaimana ayat berikut : *“Sesungguhnya orang-orang yang beriman dan melakukan pekerjaan yang baik, mereka itu adalah sebaik-baik makhluk.”* (QS. al-Bayyinah :7) dan juga diriwayatkan pada hadits berikut Dari Aisyah sesungguhnya Rasulullah bersabda: *“Sesungguhnya Allah mencintai seseorang yang apabila bekerja, mengerjakannya secara profesional”*. (HR. Thabrani, Baihaqi).

Selain itu tanggung jawab dalam bekerja menjadi sebuah hal yang sangat penting karena tanggung jawab seorang pekerja terhadap pekerjaannya akan menunjukkan kualitas dirinya dalam hal ini salah satu nasabah, Hikmah (2018) menilai bertanggungjawab karena saya merasa merasa dana saya dikelola dengan baik tidak ada riba dan memang senang aja mbak soalnya ga banyak potongan dan lain lain tidak seperti bank biasa (konvensional). Islam telah mengajarkan untuk mengutamakan sikap tanggung jawab. Terbukti dari banyaknya ayat-ayat Al-Quran yang membahas tentang konsep tanggung jawab, baik tanggung jawab terhadap diri sendiri, terhadap keluarga tentang perbuatan dan tentang pekerjaan. *“Maka tatkala anak itu sampai (pada umur mampu) berusaha bersama-sama Ibrahim, Ibrahim berkata: “Hai anakku sesungguhnya aku melihat dalam mimpi bahwa aku menyembelihmu. Maka fikirkanlah apa pendapatmu!” Ia menjawab: “Hai bapakku, kerjakanlah apa yang diperintahkan kepadamu; insya Allah kamu akan mendapatiku termasuk orang-orang yang sabar”*. (QS.ash-Shaffat:102)

2. Kreativitas

Kreativitas dalam menyelesaikan pekerjaan sangat dibutuhkan karena dengan kreativitas seseorang dapat mengemukakan gagasan-gagasan serta ide-ide baru dalam menyelesaikan tugas, sehingga dengan begitu

tugas yang diberikan akan diselesaikan secara terampil dan lebih efisien. Pada bank BRI Syariah hal ini sesuai dengan pernyataan pegawai Dita (2018) bahwasannya kreativitas pekerjaan contohnya ketika mengatasi keluhan pelanggan, ketika pelanggan mengeluh maka hal yang dilakukan pertama berempati caranya dengan mendengarkan seluruh keluhan pelanggan setelah itu memberikan solusi kepada pelanggan tapi harus dilakukan dengan sopan santun. Selain itu, Renico (2018) juga mengatakan bahwasannya kreativitas juga ditunjukkan oleh divisi marketing yang memiliki program *One Day Service* atau juga bisa dikatakan dengan satu hari cair yaitu program dimana pinjaman yang diajukan akan cair dalam satu hari.

Salah satu ayat kreativitas adalah sebagai berikut “ *Maka Apakah (Allah) yang menciptakan itu sama dengan yang tidak dapat menciptakan (apa-apa) ? . Maka mengapa kamu tidak mengambil pelajaran.*” (QS. AN-Nahl: 17). Dimana ayat ini menyatakan bahwa segala sesuatu itu bergerak kepada arah yang lebih baik, sehingga hendaknya manusia itu bersifat kreatif juga dinamis untuk bergerak kepada arah yang lebih baik.

3. Kerjasama

Dalam suatu pekerjaan kerjasama merupakan hal yang sangat penting karena dengan kerjasama maka akan membantu dalam mencapai suatu tujuan. Vera (2018) menilai setiap pegawai harus memiliki kemampuan bekerja dalam tim, karena jika tidak mampu akan dapat menyelesaikan pekerjaan yang telah diberikan oleh manajemen karena tidak adanya harmonisasi dalam bekerja. Kerjasama dalam tim sangat dibutuhkan dalam pekerjaan karena dengan kerjasama akan memudahkan pekerjaan serta membuat pekerjaan tersebut lebih efektif, dengan kerjasama yang baik maka bukan hanya memudahkan dalam mencapai tujuan tapi juga dapat menguntungkan bagi perusahaan. Sejalan dengan hal ini salah seorang pegawai bank BRI Syariah KCP Magelang Dita (2018) mengatakan bahwasannya kerjasama tim pada

bank BRI Syariah KCP Magelang sangat penting karena antara divisi satu dengan lain saling berhubungan, seperti ketika meminta *authorisasi* maka divisi marketing membutuhkan tanda tangan BOS untuk dapat mengotorisasi surat permohonannya begitu juga dengan *teller* dan *customer service*.

Islam mengajarkan bahwasannya dalam mengerjakan pekerjaan yang baik membutuhkan kerjasama dengan orang lain dan ketika individu bekerja dalam sebuah organisasi atau masyarakat maka akan terbentuk suatu kekuatan yang sulit dipecahkan, Allah berfirman dalam Al-quran “ *Dan tolong menolonglah kamu dalam kebaikan dan taqwa dan janganlah tolong menolong dalam hal dosa dan keburukan.*” (QS. Al-Maidah : 2)

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan maka kesimpulan yang didapatkan adalah :

Peran manajemen SDM terbukti dapat berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan hal ini telah dibuktikan dengan kenaikan pendapatan pada bank BRI Syariah. Manajemen SDM Islami pada bank BRI Syariah KCP Magelang menjadikan karyawan memiliki nilai serta akhlaq islami dengan menerapkan kejujuran, integritas serta spiritualitas yang dijunjung tinggi dalam kesehariannya, selain itu karyawan juga melakukan doa pagi secara rutin yang dilakukan bersama-sama dalam rangka meminta kelancaran kepada Allah sebelum memulai kegiatan bekerja. Nilai akhlaq islami yang diterapkan memberikan pengaruh pada kinerja karyawan karena karyawan merasa bahwasannya setiap tugas atau pekerjaan yang diberikan merupakan amanah yang diberikan dan karyawan merasa hal tersebut merupakan tanggung jawab yang harus diselesaikan, senantiasa bekerja secara profesional, senang hati dan ikhlas karena hal tersebut akan mendatangkan keberkahan dan rejeki. Kompensasi yang diberikan berupa bonus menjadi penunjang kinerja karyawan sehingga dengan adanya kompensasi berupa bonus karyawan bekerja lebih giat dan menjadikan nasabah puas atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank BRI Syariah KCP Magelang

B. Saran

1. Bagi perusahaan

Bank BRI Syariah KCP Magelang diharapkan dapat meningkatkan manajemen SDM nya dengan memberikan pembinaan yang lebih intensif untuk para karyawan mengenai hal pengetahuan islami agar dapat mempertahankan nilai dan akhlaq islami pada karyawan dan

juga membentuk bagian SDM dalam setiap cabang sehingga tidak terpatok dengan SDM yang ada pada pusat saja.

2. Bagi peneliti

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menyempurnakan penelitian ini sehingga hasilnya lebih baik dan optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Almasri, M. N. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia: Implementasi dalam Pendidikan Islam. *Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*.
- Arifin, Z. (2003). *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta: Alfabet.
- Arikunto S. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek (Revisi ed.)*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Ascarya, D. Y. (2005). *Seri Kebanksentralan*. Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK).
- Fahmie, S. B. (2002). Evaluasi Sistem Penilaian Kinerja Pegawai Administratif Tetap UII Yogyakarta. *Psikologika*.
- Fayol, H. (1949). *General and Industrial Management*, . New York: Pitman.
- Gulick, L. (1965). Management is a Science. *Academy of Management Journal Vol 8, No 1*, 7-13.
- Hafidhuddin, D. (2003). *Manajemen Syariah dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Hafiduddin, D. (2003). *Manajemen Syariah Dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Handoko, H. (2009). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Handoko, T. H. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Harahap, S. (2016). Pengaruh Kepemimpinan Islami dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Human Falah*.
- Harahap, S. S. (1992). *Akuntansi Pengawasan dan Manajemen dalam Perspektif Islam*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Trisakti.
- Hasibuan, S. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Indriyati, E. S. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan . *Upajiwa Dewantara*.
- Ismanto, K. (2009). *Manajemen Syariah: Impelementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kusumawati, D. A. (2015). Peningkatan Perilaku Kerja Islami dengan Budaya Organisasi. *Jurnal Unissula*.
- Ma'ruf, M. (2015). Konsep Manajemen Pendidikan Islam dalam Al-qu'an dan Hadith. *Didaktika Religia*.

- Mangkunegara, A. P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Marlina, L. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) dalam Pendidikan. istimbath*.
- Mukharrom, M. T. (2003). *Kontrak Kerja: Antara Kesepakatan dan Tuntutan Pengembangan SDM . Al-Mawarid*. 34
- Mustaqim, M. (2016). *Prinsip Syariah Manajemen Sumber Daya Manusia. Jurnal Penelitian*.
- Pabowo, A. (2005). *Evaluasi Kinerja*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Priyatna, M. (2016). *Manajemen Pengembangan SDM pada Lembaga Pendidikan Islam. Edukasi Islami Jurnal Pendidikan Islam*.
- Priyono. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Rozalinda. (2016). *Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia. Jurnal Penelitian*.
- Sedarmayanti. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi dan Manajemen Pegawai Negri Sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Simanjutak, E. A. (2013). *Pengelolaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia . Jurnal Manajemen Bisnis Petra*.
- Sodiah. (2016). *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam Berbasis Masyarakat dan Sekolah. Sosial Budaya* .
- Soekanto, S. (2002). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: CV. Rajawali
- Stoner, J. A. (1982). *Management*, . New York: Englewood Cliffs.
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta.
- Suprihati. (2014). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja . Jurnal Paradigma*.
- Suripto, T. (2012). *Manajemen SDM dalam Prespektif Ekonomi Islam. Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*.
- Sutanto, H. (2013). *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung : Pustaka Setia.
- Terry, G. R. (1992). *Dasar - Dasar Manajemen*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Triyanta, A. (2016). *Hukum Perbankan Syariah*. setara press.

- Umam, M. R. (2016). Peran Islaic Management Principles pada Pembentukan Corporate Culture untuk Meningkatkan Kinerja Sumber Daya Manusia Pada Organisasi Bisnis. *Eka Cida*.
- Wilardjo, S. B. (2004). Pengertian, Peranan dan Perkembangan Bank Syariah. *Value Added*.
- Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Zainarti. (2014). Manajemen Islami Perspektif Al-qur'an. *Jurnal Iqra*.
- Chanzanagh, H. E., & Akbarnejad, M. (2011). The meaning and dimensions of Islamic Work Ethic: Initial validation of a multidimensional IWE in Iranian society. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 30, 916–924. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.10.178>
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, (2001)
- Harlina, N. (2010). Spiritualitas Kerja Sebagai Ekspresi Keinginan Diri Karyawan untuk Mencari Makna dan Tujuan Hidup dalam Organisasi. *Jurnal Psikologi Undip*
- Gilarso. (2004). *Pengantar Ilmu Ekonomi Makro*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sukwadi, R. dan F. G. (2010). Usulan Perancangan Sistem Kompensasi dengan Menggunakan Point Rating System (Studi Kasus: PT Pabrik Kaos Aseli). INASEA
- Fathor, R. (2015) Manajemen Organisasi dan Pengorganisasian dalam Perspektif Al-qur'an dan Hadith. *Jurnal Studi Keislaman*
- Fianda, G. (2014) Pengaruh Struktur Organisasi terhadap Efektivitas Organisasi (Studi Pada Persepsi Pegawai Tetap Kantor Perwakilan Bank Indonesia Kediri). *Jurnal Administrasi Bisnis*
<https://www.brisyariah.co.id/>
- Gomes, Faustino Cardoso. (2003), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi

LAMPIRAN

Lampiran

Daftar Pertanyaan Wawancara

- **Daftar wawancara untuk Staff dan pegawai bank BRI Syariah**

Pertanyaan mengenai MSDM Islami

1. Nilai dan Akhlaq
 - Bagaimanakah kesesuaian nilai serta akhlaq islami yang dicerminkan dari seorang pegawai ketika bekerja?
 - Niat apakah yang mendorong untuk bekerja pada bank BRI Syariah?
2. Kompensasi
 - Apakah kompensasi dan bonus dibagikan secara adil?
 - Pada bank BRI Syariah bagaimana dan kapan bonus dibagikan?
3. Spiritualitas
 - Bagaimanakah tata tertib pegawai dalam beribadah pada bank BRI Syariah KCP Magelang?
 - Adakah fasilitas yang menunjang untuk melakukan ibadah di kantor?
4. Sistem serta Struktur Organisasi
 - Apakah Al-quran menjadi dasar pada pengambilan aturan yang ditetapkan pada kantor?
 - Bagaimanakah pemilihan struktur organisasi pada bank BRI Syariah KCP Magelang?

Pertanyaan mengenai Kinerja karyawan

1. Kualitas kerja
 - Bagaimakah kemampuan bekerja para pegawai bank BRI Syariah?
 - Bagaimana tanggungjawab karyawan terhadap pekerjaan yang telah diberikan?
 - Apakah pegawai bekerja secara profesional?
 - Bagaimana kedisiplinan para pegawai dalam melakukan pekerjaan?

2. Kreativitas

- Bagaimana ketrampilan pegawai dalam menyelesaikan tugas?

3. Kerjasama

- Apakah setiap pegawai mampu bekerja dalam tim?

A. Hasil Wawancara pada BRI Syariah KCP Magelang

Hasil Wawancara 1

Nama Narasumber : Dita Ariza Kezuma
Jabatan : BOS (Branch Officer Supervisor)
Lokasi wawancara : Bank BRI Syariah KCP Magelang
Waktu : Selasa, 4 September 2018

Pertanyaan mengenai MSDM Islami

1. Nilai dan Akhlaq

- Bagaimanakah kesesuaian nilai serta akhlaq islami yang dicerminkan dari seorang pegawai ketika bekerja?

Jawab :

Nilai kejujuran merupakan hal yang paling utama diterapkan karena bekerja pada bidang ini jika tidak jujur maka akan berdampak pada semua aspek, selain itu nilai islam tercermin pada busana yang dikenakan oleh para pegawai serta sikap ramah tamah terhadap pelanggan yang datang.

- Niat apakah yang mendorong untuk bekerja pada bank BRI Syariah?

Jawab :

Menyebarkan syiar islam dengan mengenalkan riba pada masyarakat agar masyarakat mengetahui jika riba dilarang pada agama.

2. Kompensasi

- Apakah kompensasi dan bonus dibagikan secara adil?

Jawab :

Kompensasi dan bonus telah dibagikan secara adil, kalo masalah bonus hal itu tergantung pada pencapaian target masing-masing individu

- Pada bank BRI Syariah bagaimana dan kapan bonus dibagikan?

Jawab :

Seperti pada perusahaan manapun ketika seseorang berprestasi maka akan mendapatkan bonus yang sesuai dengan *effort* kerja.pada marketing

bonus yang dibagikan sesuai dengan presentase keuntungan yang didapatkan oleh bank.

3. Spiritualitas

- Bagaimanakah ketertiban pegawai dalam beribadah pada bank BRI Syariah KCP Magelang?

Jawab :

Kalo mengenai hal tersebut itu tergantung pada masing-masing individu, misal ketika sholat ada yang ketika adzan berkumandang langsung pergi ke mushalla untuk melaksanakan sholat tapi juga sebagian menunggu waktu istirahat untuk digunakan sholat dan makan siang.

- Adakah fasilitas yang menunjang untuk melakukan ibadah di kantor?

Jawab :

Ada, di kantor terdapat mushalla, mukena, sarung serta Al-quran yang dapat dipakai sebagai sarana ibadah para karyawan.

4. Sistem serta Struktur Organisasi

- Apakah Al-quran menjadi dasar pada pengambilan aturan yang ditetapkan pada kantor?

Jawab :

Semua aturan telah dibuat oleh DPS (Dewan Pengawas Syariah) yang tentunya dibuat dengan Al-quran dan Hadits sebagai dasar.

- Bagaimanakah pemilihan struktur organisasi pada bank BRI Syariah KCP Magelang?

Jawab :

Mengenai struktur organisasi sepertinya sudah ditentukan dari atasan jadi kita hanya mengikuti dan juga terdapat pergantian pimpinan setiap beberapa tahun sekali untuk menghindari *fraud*

Pertanyaan mengenai Kinerja karyawan

1. Kualitas kerja

- Bagaimakah kemampuan bekerja para pegawai bank BRI Syariah?

Jawab :

Kalau sudah melalui tahap *recruitment* saya rasa sudah memiliki kemampuan bekerja secara baik dan juga sesuai dengan *standart* yang sudah ditentukan mengenai kualitas pegawai.

- Bagaimana tanggungjawab karyawan terhadap pekerjaan yang telah diberikan?

Jawab :

Harus bekerja sesuai dengan *jobdesk* yang telah diberikan tanpa mencampur adukkan pekerjaan selain dari *jobdesk* yang diterimadan mengerjakan secara tepat.

- Apakah pegawai bekerja secara profesional?

Jawab :

Tentu harus bekerja secara profesional, ketika terjadi masalah pribadi dengan tim atau yang lain maka masalah ini tidak boleh dibawa sampai kantor, misalkan juga terjadi masalah pribadi dengan teller ya teller harus tetap tersenyum dan ramah dalam melayani pelanggan karena jika tidak ramah akan menimbulkan komplain yang hal itu akan berdampak pada citra kantor.

- Bagaimana kedisiplinan para pegawai dalam melakukan pekerjaan?

Jawab :

Kedisiplinan ditunjukkan dengan ketepatan waktu kedatangan dan kepulangan para pegawai, mereka harus datang tepat waktu dan pulang pada jam yang telah ditentukan karena jika tidak patuh akan dikenakan sanksi yaitu potong gaji.

2. Kreativitas

- Bagaimana ketrampilan pegawai dalam menyelesaikan tugas?

Jawab :

Saya ambil contoh ketika teller menghadapi komplain ya mbak, ketika nasabah komplain maka hal yang harus dilakukan adalah dengan cara berempati mendengarkan seluruh keluhan setelah itu memberi saran serta solusi tapi dengan penyampaian yang santun.

3. Kerjasama

- Apakah setiap pegawai mampu bekerja dalam tim?

Jawab :

Setiap karyawan memang harus dapat bekerjasama khususnya pada bidang perbankan, hampir setiap pekerjaan mengandalkan kerjasama, teller bekerja sama sengan *customer service*, *marketing* membutuhkan BOS untuk *authorisasi* surat pengajuan dan sebagainya.

B. Hasil Wawancara pada BRI Syariah KCP Magelang Hasil Wawancara 2

Nama Narasumber : Vera Febrianingrum
Jabatan : Customer Service
Lokasi wawancara : Bank BRI Syariah KCP Magelang
Waktu : Selasa, 4 September 2018

Pertanyaan mengenai MSDM Islami

1. Nilai dan Akhlaq

- Bagaimanakah kesesuaian nilai serta akhlaq islami yang dicerminkan dari seorang pegawai ketika bekerja?

Jawab :

Memulai kegiatan dengan briefing pagi yang didalamnya dilakukan mengaji bersama dan juga berdoa meminta kepada Allah kelancaran dalam bekerja.

- Niat apakah yang mendorong untuk bekerja pada bank BRI Syariah?

Jawab :

Ingin membangun ekonomi rabbani serta ingin hidup dari gaji yang halal agar mendapatkan keberkahan dalam hidup.

2. Kompensasi

- Apakah kompensasi dan bonus dibagikan secara adil?

Jawab :

Sudah sesuai dan adil saya rasa

- Pada bank BRI Syariah bagaimana dan kapan bonus dibagikan?

Jawab :

Untuk mendapatkan bonus harus ditunjukkan melalui kinerja dan juga kesesuaian dalam mencapai target yang telah ditentukan oleh kantor.

3. Spiritualitas

- Bagaimanakah ketertiban pegawai dalam beribadah pada bank BRI Syariah KCP Magelang?

Jawab :

Sholat dengan tepat waktu, ketika adzan berkumandang para lelaki pergi ke mushalla untuk melakukan sholat berjamaah

- Adakah fasilitas yang menunjang untuk melakukan ibadah di kantor?

Jawab :

Ada mushalla, mukena, dan alat penunjang ibadah yang lain.

4. Sistem serta Struktur Organisasi

- Apakah Al-quran menjadi dasar pada pengambilan aturan yang ditetapkan pada kantor?

Jawab :

Iya, aturan-aturan di kantor mengacu pada Al-quran contohnya integritas serta kejujuran pada karyawan sangat dijunjung tinggi.

- Bagaimanakah pemilihan struktur organisasi pada bank BRI Syariah KCP Magelang?

Jawab :

Ditentukan oleh pimpinan pusat yang berada di Jakarta jadi kita tinggal menerima penempatan.

Pertanyaan mengenai Kinerja karyawan

1. Kualitas kerja

- Bagaimakah kemampuan bekerja para pegawai bank BRI Syariah?

Jawab :

Sudah mampu untuk menyelesaikan *jobdesk* masing-masing yang telah diberikan.

- Bagaimana tanggungjawab karyawan terhadap pekerjaan yang telah diberikan?

Jawab :

Dengan cara menyelesaikan tugas yang diberikan secara tepat dan terampil

- Apakah pegawai bekerja secara profesional?

Jawab :

Tentu saja harus profesional karena jika tidak profesional maka dapat menghambat pekerjaan.

- Bagaimana kedisiplinan para pegawai dalam melakukan pekerjaan?

Jawab :

Dengan cara melaksanakan apa yang telah diperintahkan tanpa menunda-nunda pekerjaan tersebut.

2. Kreativitas

- Bagaimana ketrampilan pegawai dalam menyelesaikan tugas?

Jawab :

Terampilnya ya berhubungan dengan ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas.

3. Kerjasama

- Apakah setiap pegawai mampu bekerja dalam tim?

Jawab :

Ya mampu, kalau tidak mampu bekerja dalam tim maka tidak akan dapat menyelesaikan pekerjaan yang telah diberikan oleh manajemen karena tidak adanya harmonisasi dalam bekerja.

C. Hasil Wawancara pada BRI Syariah KCP Magelang Hasil Wawancara 3

Nama Narasumber : Renico Satya
Jabatan : Unit Head Account Officer Mikro
Lokasi wawancara : Bank BRI Syariah KCP Magelang
Waktu : Selasa, 4 September 2018

Pertanyaan mengenai MSDM Islami

1. Nilai dan Akhlaq

- Bagaimanakah kesesuaian nilai serta akhlaq islami yang dicerminkan dari seorang pegawai ketika bekerja?

Jawab :

Nilai kejujuran yang diterapkan, menjunjung tinggi integritas dan juga dengan sholat tepat waktu.

- Niat apakah yang mendorong untuk bekerja pada bank BRI Syariah?

Jawab :

Berniat menghilangkan riba dan juga mengembangkan keuangan yang islami.

2. Kompensasi

- Apakah kompensasi dan bonus dibagikan secara adil?

Jawab :

Ya sesuai dengan kinerja serta kualitas yang telah dicapai oleh masing-masing.

- Pada bank BRI Syariah bagaimana dan kapan bonus dibagikan?

Ketika seseorang mencapai atau melebihi target yang telah ditentukan oleh perusahaan maka akan mendapatkan bonus.

3. Spiritualitas

- Bagaimanakah ketertiban pegawai dalam beribadah pada bank BRI Syariah KCP Magelang?

Jawab :

Sangat tertib dengan melaksanakan sholat berjamaah ketika adzan berkumandang.

- Adakah fasilitas yang menunjang untuk melakukan ibadah di kantor?

Jawab :

Ada dan sangat memadai.

4. Sistem serta Struktur Organisasi

- Apakah Al-quran menjadi dasar pada pengambilan aturan yang ditetapkan pada kantor?

Jawab :

Ya, contohnya adalah peraturan ketika adzan dikumandangkan para karyawan dianjurkan untuk bergegas untuk sholat sesuai dengan hadits yang mengatakan bahwasannya amalan yang paling dicintai oleh Allah adalah sholat tepat pada waktunya.

- Bagaimana struktur organisasi pada bank BRI KCP Magelang?

Jawab :

Mengenai struktur sudah diatur dari pusat tetap mengenai kenaikan pangkat dan sebagainya adalah berdasarkan pada kinerja serta nilai akhlaq pegawai.

Pertanyaan mengenai Kinerja karyawan

1. Kualitas kerja

- Bagaimakah kemampuan bekerja para pegawai bank BRI Syariah?

Jawab :

Kemampuan seorang pegawai dinilai dari kemampuan dalam memahami *jobdesk* yang diberikan oleh perusahaan.

- Bagaimana tanggungjawab karyawan terhadap pekerjaan yang telah diberikan?

Jawab :

Dengan mengerjakannya secara sungguh-sungguh dan merasa bahwasannya setiap pekerjaan yang diberikan tersebut merupakan hal yang menjadi amanahnya sehingga dia harus menyelesaikannya amanah yang diberikan.

- Bagaimana kedisiplinan para pegawai dalam melakukan pekerjaan?

Jawab :

Kedisiplinan ya dengan menjalankan aturan-aturan perusahaan dan tidak melanggarnya secara disengaja.

2. Kreativitas

- Bagaimana ketrampilan pegawai dalam menyelesaikan tugas?

Jawab :

Sangat terampil contohnya dengan melakukan pelayanan *One Day Service* yaitu pelayanan pinjaman dengan satu hari cair.

3. Kerjasama

- Apakah setiap pegawai mampu bekerja dalam tim?

Jawab :

Menurut saya semua pegawai disini mampu untuk bekerja dalam tim.

D. Hasil Wawancara pada BRI Syariah KCP Magelang
Hasil Wawancara 4

Nama Narasumber : Nila
Jabatan : Teller
Lokasi wawancara : Bank BRI Syariah KCP Magelang
Waktu : Selasa, 4 September 2018

Pertanyaan mengenai MSDM Islami

1. Nilai dan Akhlaq

- Bagaimanakah kesesuaian nilai serta akhlaq islami yang dicerminkan dari seorang pegawai ketika bekerja?

Jawab :

Sesuai salah satunya sholat berjamaah kalo udah adzan, ada doa pagi dan pembacaan ayat suci Al-quran secara bergilir selain itu dengan cara berpakaian atau gaya berpakaian yang islami.

- Niat apakah yang mendorong untuk bekerja pada bank BRI Syariah?

Jawab :

Niatnya untuk menghindari riba aja sih soalnya sebelum ini saya bekerja di bank BCA konvensional.

2. Kompensasi

- Apakah kompensasi dan bonus dibagikan secara adil?

Jawab :

Ya adil, sesuai dengan etos kerja masing-masing. Bonus itu jika targetnya sudah melampaui target akan mendapatkan bonus tapi sebaliknya kalo tidak bisa memenuhi target ya dapet sanksi.

- Pada bank BRI Syariah bagaimana dan kapan bonus dibagikan?

Jawab :

Bonus akan dibagikan kepada karyawan yang berprestasi atau bisa dikatakan karyawan yang bisa melebihi 2 milyar karena target marketing perbulan adalah 2 milyar.

3. Spiritualitas

- Bagaimanakah ketertiban pegawai dalam beribadah pada bank BRI Syariah KCP Magelang?

Jawab :

Tertib sebagian pegawai melaksanakan sholat jika sudah waktu sholat tapi kan kaya saya ini teller tidak bisa ditinggal jadinya ya gantian ketika waktu istirahat siang gantian sholat sama teller yang lain.

- Adakah fasilitas yang menunjang untuk melakukan ibadah di kantor?

Jawab :

Ada di kantor ada mukena, buku-buku islami, Al-quran dan juga musholla untuk sholat sudah pasti disediakan.

4. Sistem serta Struktur Organisasi

- Apakah Al-quran menjadi dasar pada pengambilan aturan yang ditetapkan pada kantor?

Jawab :

Jelas iya, untuk masalah itu telah diatur oleh DPS

- Bagaimana struktur organisasi pada bank BRI Syariah KCP Magelang?

Jawab :

Struktur juga sudah ditentukan sama pusat setiap pergantian pimpinan, staff dan lain-lain itu langsung dari pusat.

Pertanyaan mengenai Kinerja karyawan

1. Kualitas kerja

- Bagaimakah kemampuan bekerja para pegawai bank BRI Syariah?

Jawab :

Kemampuan para pegawai dalam bekerja cukup bagus karena sebelum masuk pada perbankan setiap orang menerima *training* terlebih dahulu jika sudah layak maka baru diluncurkan bekerja pada tempat yang telah ditentukan.

- Bagaimana tanggungjawab karyawan terhadap pekerjaan yang telah diberikan?

Jawab :

Mereka melaksanakan setiap pekerjaan yang telah diberikan kepada mereka tanpa nyelenah dan tidak main-main, jadi melakukan setiap pekerjaan secara baik.

- Apakah pegawai bekerja secara profesional?

Jawab :

Ya kembali lagi karena sudah di *training* ya harus profesional, kalo tidak profesional bisa-bisa pekerjaannya berantakan dan akhirnya dimutasi.

- Bagaimana kedisiplinan para pegawai dalam melakukan pekerjaan?

Jawab :

Kedisiplinan karyawan ya dengan mentaati peraturan-peraturan kerja yang ada pada buku panduan bekerja

2. Kreativitas

- Bagaimana ketrampilan pegawai dalam menyelesaikan tugas?

Jawab :

Dengan memberikan solusi-solusi untuk menyelesaikan pekerjaan atau tugas yang sekiranya agak langka

3. Kerjasama

- Apakah setiap pegawai mampu bekerja dalam tim?

-

Jawab :

Setiap pegawai harus mampu bekerja dalam tim, karena pada setiap organisasi akan membutuhkan kerjasama tim dimanapun itu bukan hanya di perbankan.

E. Hasil Wawancara pada nasabah bank BRI Syariah KCP Magelang

Hasil Wawancara 5

Nama Narasumber : Hikmah
Jabatan : Nasabah sejak tahun 2013
Lokasi wawancara : Bank BRI Syariah KCP Magelang
Waktu : Senin, 17 September 2018

Pertanyaan mengenai Kinerja karyawan

1. Kualitas kerja

- Bagaimakah kemampuan bekerja para pegawai bank BRI Syariah?

Jawab :

Lumayan mampulah, pelayanannya bagus sih mbak cepat, dari luar saja sudah dibukakan pintu sama satpam terus salam dan ditanya keperluannya apa sambil dibantu

- Bagaimana tanggungjawab karyawan terhadap pekerjaan yang telah diberikan?

Jawab :

Bertanggungjawab karena saya merasa merasa dana saya dikelola dengan baik tidak ada riba dan memang seneng aja mbak soalnya ga banyak potongan dan lain lain tidak seperti bank biasa (konvensional)

- Apakah pegawai bekerja secara profesional?

Jawab :

Iya mbak, pegawaiya pintar melayani dan tidak terlalu lama juga contohnya pas saya pernah kehilangan ATM langsung ditanggapi terus dikasih solusi dan dibantu buat bikin yang baru dan prosesnya lumayan cepat.

- Bagaimana kedisiplinan para pegawai dalam melakukan pekerjaan?

Jawab :

Ya disiplin sih mbak kalo sudah waktunya istirahat ya mereka istirahat sejenak ketika waktu istirahat habis ya langsung melayani kembali, pokoknya tepat waktu lah

2. Kreativitas

- Bagaimana ketrampilan pegawai dalam melayani nasabah?

Jawab :

Ya dengan senyum, trus ya ramah baru masuk sudah dikasih salam terus disapa makanya saya seneng mbak disini dan teman teman saya juga banyak kok nasabah disini.

F. Hasil Wawancara pada nasabah bank BRI Syariah KCP Magelang Hasil Wawancara 6

Nama Narasumber : Utik Domo

Jabatan : Nasabah sejak tahun 2015
Lokasi wawancara : Magelang
Waktu : Senin, 17 September 2018

Pertanyaan mengenai Kinerja karyawan

1. Kualitas kerja

- Bagaimakah kemampuan bekerja para pegawai bank BRI Syariah?

Jawab :

Ya baik mbak, sopan kok pelayanannya pegawainya juga baik-baik.

- Bagaimana tanggungjawab karyawan terhadap pekerjaan yang telah diberikan?

Jawab :

Tanggungjawabnya bagus pada tabungan karena saya nabung saja disitu

- Apakah pegawai bekerja secara profesional?

Jawab :

Iya bagus kok mbak cekatan gitu kok kalo kita bilang gini atau gitu langsung cepat tanggap, misal ada masalah langsung ditanggapi dan saya senang mbak soalnya kalo nabung uang gausah kesana kalo mau ambil uang juga pegawainya yang namanya mas taufik itu yang datang jadi saya gausah repot repot datang kesana.

- Bagaimana kedisiplinan para pegawai dalam melakukan pekerjaan?

Jawab :

Kalo menurut saya kayanya disiplin mbak kalo melayani ya cepat tanggap trus gapernah cemberut sumeh-sumeh lah mbak orangnya saya makanya nabung disitu sejak 2015 yang lalu sampai sekarang, tapi saya nabung aja tidak deposit.

2. Kreativitas

- Bagaimana ketrampilan pegawai dalam melayani nasabah?

Jawab :

Ya itu mbak cepat tanggap melayani nasabah trus nggak pernah cemberut atau gimana gitu ya sama mempermudah saya tadi mbak kalo mau melakukan transaksi soalnya kan tinggal nelpon mas taufik nanti mas taufik yang datang kesini.

Gambar 1. Wawancara dengan BOS



Gambar 2. Wawancara dengan *customer service*



Gambar 3. Bank BRI Syariah KCP Magelang

