

**STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN KULAITAS KINERJA  
KARYAWAN PADA BANK RAKYAT INDONESIA (BRI)  
SYARIAH KANTOR CABANG PURWOKERTO**



**IAIN PURWOKERTO**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
(FEBI) IAIN Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu  
Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya

Oleh:

**NAILIL AMANI**

**1522203030**

**PROGRAM DIPLOMA III  
MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PURWOKERTO  
2018**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xx</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xxi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xxii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Metode Penelitian Tugas Akhir .....	7
1. Jenis Penelitian.....	7
2. Lokasi Penelitian.....	7

3. Subyek dan Obyek .....	8
4. Sumber Data.....	8
5. Teknik Pengumpulan data.....	8

## **BAB II TELAAH PUSTAKA**

A. Strategi .....	11
1. Pengertian Strategi .....	11
2. Strategi Sebuah Perusahaan .....	12
3. Penentu atau Perumus Strategi Perusahaan.....	13
4. Rencana Strategi .....	14
5. Tahapan Strategi.....	15
B. Kualitas Kinerja Karyawan .....	16
1. Pengertian Kualitas .....	16
2. Pengertian Kinerja.....	16
3. Pengertian Karyawan .....	21
C. Penelitian Terdahulu .....	28

## **BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	32
1. Sejarah Singkat BRISyariah.....	32
2. Visi dan Misi BRISyariah KC Purwokerto.....	33
3. Struktur Organisasi BRISyariah KC Purwokerto .....	36
4. Produk Perusahaan .....	42
B. Strategi dan Analisis Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan di BRISyariah KC Purwokerto.....	45

**BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	54
B. Saran.....	54

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Struktur Organisasi BRISyariah KC Purwokerto.....	36
---	----



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 2. Blanko Bimbingan TA

Lampiran 3. Sertifikat BTA-PPI

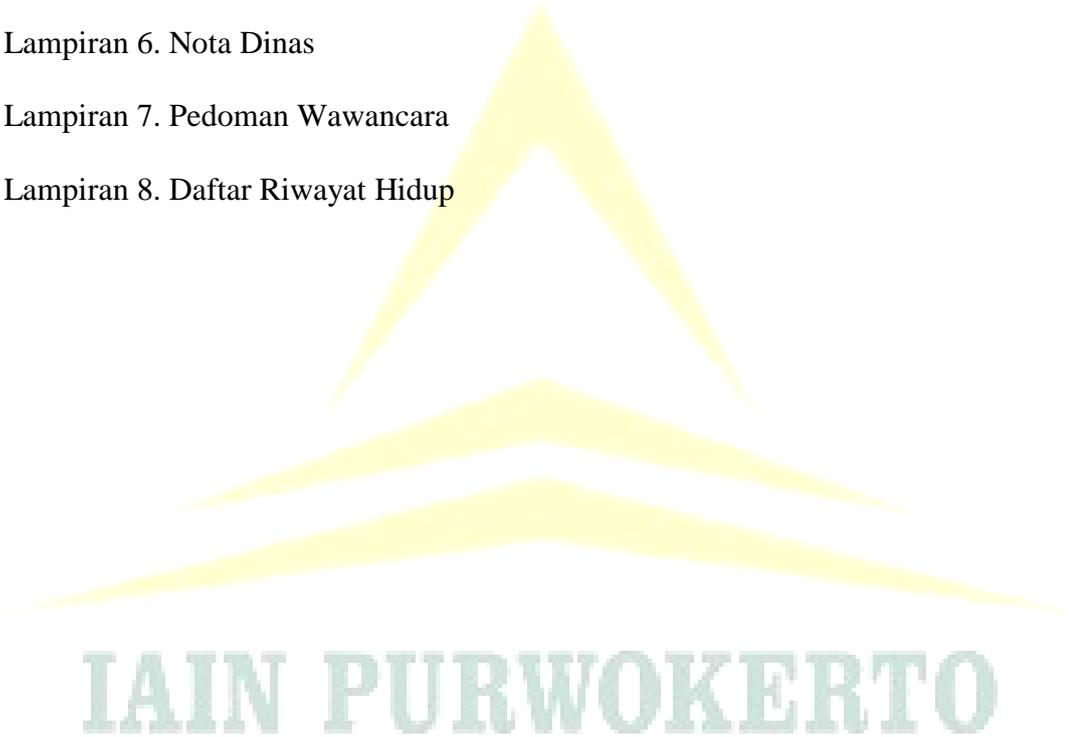
Lampiran 4. Sertifikat PKL

Lampiran 5. Sertifikat Aplikom

Lampiran 6. Nota Dinas

Lampiran 7. Pedoman Wawancara

Lampiran 8. Daftar Riwayat Hidup



IAIN PURWOKERTO

**STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS KINERJA  
KARYAWAN PADA BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) SYARIAH KC  
PURWOKERTO**

**NAILIL AMANI**  
**NIM. 1522203030**

Email : [naily\\_amani21@gmail.com](mailto:naily_amani21@gmail.com)  
Program Studi D III Manajemen Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)  
IAIN Purwokerto

**ABSTRAK**

BRISyariah KC Purwokerto merupakan bank yang menghimpun dana dan menyalurkannya kepada masyarakat melalui beberapa produk. Untuk melayani masyarakat dengan menghimpun dana dan menyalurkannya tersebut, BRISyariah KC Purwokerto memiliki beberapa strategi. Salah satu strategi yang digunakan adalah dengan cara meningkatkan kualitas kinerja karyawannya. Karena kinerja sangat berpengaruh terhadap kelangsungan hidup suatu perusahaan. Suatu kinerja yang baik akan memberi dampak positif bagi perusahaan. Sebaliknya, kinerja yang buruk akan memberi dampak yang negatif bagi perusahaan.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang dilakukan di kantor BRISyariah KC Purwokerto untuk menggali informasi dan data-data yang relevan dari sumber data. Tehnik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah tehnik observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif-kualitatif.

Kesimpulan dari penelitian ini bahwa BRISyariah KC Purwokerto menggunakan empat strategi dalam upaya meningkatkan kualitas kinerja karyawannya. Strategi tersebut adalah rekrutmen karyawan, pelatihan karyawan, dorongan positif dan program bantuan karyawan. Dalam melakukan rekrutmen karyawan, BRISyariah KC Purwokerto memiliki standar khusus dalam memilih calon karyawan. Pemilihan calon karyawan tersebut bertujuan untuk mendapatkan karyawan yang berkualitas. Setelah mendapatkan karyawan yang berkualitas sesuai standar, kemudian karyawan mendapatkan pelatihan yang dilakukan setiap sebulan sekali atau setiap ada produk baru. Selain itu, BRISyariah KC Purwokerto menerapkan strategi dorongan positif yang dilakukan agar karyawan termotivasi untuk bekerja lebih baik lagi sehingga citra perusahaan juga akan membaik. Dan strategi selanjutnya yaitu berupa program bantuan karyawan di BRISyariah KC Purwokerto berupa tunjangan kesehatan gratis.

**Kata Kunci :** Strategi, Kualitas Kinerja Karyawan.

**STRATEGY TO IMPROVE THE QUALITY OF EMPLOYEE  
PERFORMANCE IN INDONESIAN RAKYAT BANK (BRI) SYARIAH KC  
PURWOKERTO**

**NAILIL AMANI**  
**NIM. 1522203030**

Email : [naily\\_amani21@gmail.com](mailto:naily_amani21@gmail.com)  
DIII Islamic Banking Management Study Program  
Islamic Faculty of Economics and Business (FEBI)  
IAIN Purwokerto

**ABSTRACT**

BRISyariah KC Purwokerto is a bank that collects funds and distributes them to the public through several products. To serve the community by raising funds and channeling them, BRISyariah KC Purwokerto has several strategies. One of the strategies used by improving the quality of the performance of its employees. Because performance is very influential on the survival of a company. A good performance will have a positive impact on the company. Conversely, poor performance will have a negative impact on the company.

This research is a field research conducted at the BRISyariah KC Purwokerto office to explore information and relevant data from data sources. Data collection techniques used in this study are observation, interview and documentation techniques. The data obtained were then analyzed using descriptive-qualitative methods.

The conclusion of this study is that BRISyariah KC Purwokerto uses four strategies in an effort to improve the quality of the performance of its employees. These strategies are employee recruitment, employee training, positive encouragement and employee assistance programs. In recruiting employees, BRISyariah KC Purwokerto has special standards in selecting prospective employees. The selection of prospective employees aims to get qualified employees. After getting qualified employees according to standards, then employees get training that is done every month or every new product. In addition, BRISyariah KC Purwokerto applies a positive encouragement strategy that is done so that employees are motivated to work better so that the company's image will also improve. And the next strategy is in the form of employee assistance programs at BRISyariah KC Purwokerto in the form of free health benefits.

**Keywords:** Strategy, Quality of Employee Performance.

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dalam dunia modern sekarang ini, peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Oleh karena itu, saat ini dan dimasa yang akan datang kita tidak dapat lepas dari dunia perbankan, jika hendak menjalankan aktivitas keuangan baik perorangan maupun lembaga, baik sosial maupun perusahaan.<sup>1</sup>

Di negara maju, bank menjadi lembaga yang sangat strategis dan memiliki peran penting dalam perkembangan perekonomian negara. Di negara berkembang, kebutuhan masyarakat terhadap bank tidak hanya terhadap pada penyimpanan dana dan penyaluran dana saja, akan tetapi juga terhadap pelayanan jasa yang ditawarkan oleh bank. Dua fungsi pokok bank yaitu menghimpun dana masyarakat dan penyaluran dana kepada masyarakat.<sup>2</sup> Lembaga keuangan bank di Indonesia terbagi menjadi dua jenis yaitu bank yang bersifat konvensional dan bank yang bersifat syariah. Bank yang bersifat konvensional adalah bank yang kegiatan operasionalnya menggunakan sistem bunga, sedangkan bank yang bersifat syariah adalah bank yang kegiatan operasionalnya tidak bergantung pada sistem bunga akan tetapi, kegiatan operasional dan produknya dikembangkan menggunakan Al-qur'an dan Hadits. Dengan kata lain bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.<sup>3</sup>

Bank sebagai lembaga keuangan yang tugasnya memberikan jasa keuangan melalui penitipan jasa (simpanan), peminjaman uang (kredit) serta jasa-jasa keuangan lainnya. Untuk itu bank harus tetap menjaga kepercayaan yang diberikan oleh nasabahnya. Kepercayaan sangat penting dan tinggi

---

<sup>1</sup>Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Press, 2013), hlm. 3.

<sup>2</sup>Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 30.

<sup>3</sup>Ahmad Dahlan, *Bank Syariah*, (Depok: Teras, 2012), hlm.101

nilainya, karena tanpa kepercayaan masyarakat mustahil bank dapat hidup dan berkembang. Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakat. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif. Salah satu usaha yang dapat dilakukan oleh suatu perusahaan untuk mencapai kepuasan nasabah adalah dengan meningkatkan pelayanan jasanya.

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset terpenting bagi perusahaan. Peran sumber daya manusia bagi perusahaan tidak hanya dilihat dari hasil produktivitas kerja tetapi juga dapat dilihat dari kualitas kerja yang dihasilkan, bahkan lebih jauh keunggulan suatu perusahaan juga ditentukan oleh keunggulan daya saing manusianya bukan ditentukan lagi oleh sumber daya alamnya. Semakin kuat pengetahuan (*knowledge*) dari sumber daya manusia suatu perusahaan akan semakin kuat daya saing perusahaan tersebut. Setiap manusia memiliki kemampuan, keahlian, dan kreativitas yang tidak sama. Kemampuan, keahlian dan kreativitas tidak bekerja optimal jika tidak diasah dengan adanya pengembangan.

Pengembangan tenaga kerja menjadi salah satu kegiatan yang penting dalam perusahaan dimana karyawan dan perusahaan bekerja sama secara *balance* untuk eksistensi perusahaan. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan keterampilan dan pengetahuan tenaga kerja yang diwujudkan dalam berbagai bentuk nyata, misalnya: pemberian pelatihan, mengadakan seminar-seminar, pemberian kursus pelatihan dan lain-lain. Perusahaan harus memilih cara pengembangan yang sesuai dengan tujuan perusahaan agar hasilnya mencapai sasaran. Potensi setiap karyawan harus diketahui oleh perusahaan sebelum melakukan program pengembangan, karena mengetahui potensi ini, dapat diarahkan jenjang karir yang sesuai dengan kemampuannya sehingga dapat menghasilkan produktivitas yang optimal.

Salah satu pengelolaan paling penting dalam dunia perbankan disamping pemasaran bank adalah pengelolaan terhadap Sumber Daya

Manusia (SDM). Hal ini disebabkan sumber daya manusia merupakan tulang punggung dalam menjalankan roda kegiatan operasional suatu bank. Untuk itu penyediaan sumber daya manusia (*Bankir*) sebagai motor penggerak operasional bank haruslah disiapkan sedini mungkin. Disamping itu sumber daya manusia yang dimiliki oleh bank haruslah memiliki kemampuan dalam menjalankan setiap transaksi perbankan, mengingat faktor pelayanan yang diberikan oleh para karyawan ini sangat menentukan sukses atau tidaknya bank kedepan. Kemampuan yang telah dimiliki harus terus diasah secara terus-menerus, baik melalui pengalaman kerja maupun pelatihan dan pengembangan karyawan.<sup>4</sup>

Strategi sumber daya manusia dapat menjadi keunggulan bagi suatu perusahaan dalam mempertahankan segmen pelanggannya dan untuk merebut segmen pasar yang baru. Strategi ini dapat dilaksanakan apabila dapat memanfaatkan batasan-batasan yang ada di dalam pengembangan, antara lain dengan strategi produk, strategi proses, strategi perbedaan individu, strategi layout, strategi lokasi, dan penjadwalan kerja. Semua strategi ini sangat tergantung pada strategi rekrutmen dan pengembangan sumber daya manusia.<sup>5</sup> Peran penting sumber daya dan kapabilitas sebagai basis strategi dikarenakan dua faktor penting, yaitu; pertama, lingkungan industri dimana perusahaan berada pada kondisi sangat tidak stabil. Sumber daya dan kapabilitas harus dikembangkan/ditingkatkan secara terus menerus (*continous improvement*) sehingga memiliki kemampuan dan fleksibilitas dalam mengantisipasi bahkan memanfaatkan dinamika eksternal sebagai peluang baru bagi perusahaan. Keunggulan kompetitif menjadi sumber utama dari profitabilitas superior dibandingkan dengan daya tarik industri.<sup>6</sup> Salah satu pengelolaan paling penting dalam dunia perbankan disamping pemasaran adalah pengelolaan terhadap Sumber Daya Manusianya (SDM).

---

<sup>4</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 133.

<sup>5</sup>Manahan P. Tampubolon, *Manajemen Operasional*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), hlm. 60.

<sup>6</sup>Sampurno, *Manajemen Strategik*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2013), hlm. 45.

Kualitas sumber daya manusia juga harus ditingkatkan kepada seluruh karyawan yang ada didalam bank, terutama bagi karyawan yang lama perlu diberikan pelatihan dan pengembangan diri, baik didalam maupun di luar perusahaan. Kemudian pelatihan dan pengembangan karyawan harus pula dilakukan penyesuaian-penyesuaian seperti pemberian kompensasi yang adil termasuk berbagai fasilitas kesejahteraan terhadap karyawan.

Untuk memiliki karyawan yang benar-benar profesional seperti yang diinginkan oleh bank bukanlah perkara mudah. Banyak hal yang harus dilakukan, sehingga karyawan yang diperoleh nantinya benar-benar memiliki kemampuan yang diinginkan. Disamping itu bank juga merancang bagian-bagian yang ada dalam dunia perbankan sesuai dengan kebutuhannya. Bank juga harus merancang uraian-uraian tugas-tugas yang harus dijalankan seorang karyawan, wewenang dan tanggung jawab masing-masing. Semua ini dilakukan agar pekerjaan yang akan dijalankan nantinya benar-benar sesuai alur kerja yang ada di bank. Tanpa uraian tugas, wewenang dan tanggung jawab yang jelas dan transparan, maka SDM yang berkualitaspun akan terhambat kerjanya. Kegiatan seperti ini disebut sebagai merancang analisis jabatan (*job analysis*).

Berdasarkan pendapat Hadari tanpa memiliki sumber daya manusia yang kompetitif, sebuah perusahaan akan mengalami kemunduran dan akhirnya dapat tersisih karena ketidakmampuannya dalam menghadapi pesaing, kondisi seperti itu mengharuskan perusahaan untuk melakukan pembinaan karier bagi para pekerja. Salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia adalah pengembangan, pengembangan karyawan sangat bermanfaat untuk karyawan dan masa depan perusahaan guna menghindari adanya penurunan kinerja perusahaan dari kemajuan era globalisasi. Zaman serba *modern* ini, perusahaan sudah banyak menggunakan fasilitas canggih maka tenaga kerja yang perusahaan miliki disesuaikan dengan bekal pelatihan agar bisa bekerja dengan baik. Sumber daya manusia dalam suatu perusahaan memerlukan peningkatan atau pengembangan agar dicapai suatu hasil kerja yang optimal, maka suatu institusi apapun memiliki unit atau divisi atau

departemen yang menangani pengembangan sumber daya manusia atau *Human Resources Development* (HRD). Kinerja merupakan prestasi kerja yang dihasilkan dari implementasi rencana kerja yang dibuat oleh suatu institusi yang dilaksanakan oleh pimpinan dan karyawan (SDM) yang bekerja di institusi itu baik pemerintah maupun perusahaan (bisnis) untuk mencapai tujuan organisasi.<sup>7</sup> Kinerja sangat berpengaruh terhadap kelangsungan hidup suatu perusahaan. Suatu kinerja yang baik akan memberi dampak positif bagi perusahaan. Sebaliknya, kinerja yang buruk akan memberi dampak negatif bagi perusahaan. Misalnya dalam sebuah bank, bank tersebut memiliki sumber daya manusia yang menghasikan kinerja yang baik dalam pelayanan maka nasabah dari bank tersebut akan merasa puas. Namun sebaliknya apabila dalam suatu bank memiliki kinerja yang buruk maka nasabah bank tersebut akan merasa sangat kecewa dan mungkin tidak akan menjadi nasabah tetap. Apabila suatu kinerja yang baik sudah tercapai maka secara otomatis perusahaan yang bersangkutan akan lebih cepat maju dan berkembang.

Seperti halnya di Purwokerto telah berdiri BRISyariah sejak tahun 2009 dan saat itulah BRISyariah telah menerapkan beberapa strategi untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawannya, karena kinerja karyawan merupakan hal yang sangat penting dalam pencapaian tujuan suatu perusahaan. Beberapa strategi yang digunakan oleh BRISyariah KC Purwokerto yaitu dengan melakukan rekrutmen karyawan, pelatihan dan pengembangan karyawan, dorongan positif, dan program bantuan karyawan.

Dari keempat strategi yang telah diterapkan oleh BRISyariah KC Purwokerto sudah baik. Akan tetapi, dalam beberapa tahun terakhir ini kinerja karyawan di BRISyariah KC Purwokerto mengalami penurunan.<sup>8</sup> Dikarenakan dalam melakukan rekrutmen karyawan BRISyariah KC Purwokerto kurang mengutamakan calon karyawan yang memiliki basic syariah, kurangnya efektifitas dalam melakukan pelatihan dan pengembangan karyawan,

---

<sup>7</sup> Ma'ruf Abdullah, *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2014) hlm 4.

<sup>8</sup> Wawancara dengan Dian Rusdianto selaku Pimpinan Cabang BRISyariah KC Purwokerto pada hari Senin, 05 Februari 2018, Pukul 07.30 WIB.

kurangnya dorongan positif seperti pemberian reward kepada karyawan yang sudah melakukan tugasnya dengan baik yang membuat karyawan tersebut kurang bersemangat dalam etos kerja, hal ini dapat dilihat dari penurunan peringkat BRISyariah KC Purwokerto. Dari uraian diatas penulis akan mengkaji tentang kinerja pegawai yang ada di BRISyariah Kantor Cabang Purwokerto, maka dari itu penulis ingin membahas dalam bentuk Tugas Akhir yang berjudul “**STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS KINERJA KARYAWAN PADA BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) SYARIAH KC PURWOKERTO**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka dalam penelitian ini penulis merumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana Strategi yang Diterapkan oleh BRI Syariah Kantor Cabang Purwokerto Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan?”

## **C. Tujuan Penelitian**

Mengacu kepada judul dan permasalahan dalam penulisan tugas akhir ini, Maka tujuan yang hendak dicapai yaitu agar penulis lebih memahami dan menambah pengetahuan tentang bagaimana strategi yang diterapkan oleh BRI Syariah Kantor Cabang Purwokerto dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan Sertadapat menambah pengetahuan khususnya untuk penulis sendiri dan untuk para pembaca pada umumnya.

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis
  - a. Menambah wawasan keilmuan bagi pembaca dan penulis mengenai strategi yang diterapkan untuk meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan di BRI Syariah Kantor Cabang Purwokerto. Serta dapat menjadi referensi atau literatur penelitian lebih lanjut lagi dengan judul atau tema yang sejenis.

- b. Menambah wawasan dan pengalaman penulis agar dapat mengembangkan ilmu yang telah diperoleh selama mengikuti perkuliahan di IAIN Purwokerto Jurusan Manajemen Perbankan Syariah.
2. Bagi BRI Syariah Kantor Cabang Purwokerto
 

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi BRI Syariah Kantor Cabang purwokerto untuk meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan dalam usahanya.
3. Bagi Masyarakat
  - a. Menjadikan bahan referensi dan tambahan informasi bagi mereka yang ingin mengetahui lebih banyak tentang strategi meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan pada BRI Syariah Kantor Cabang Purwokerto.
  - b. Memberikan masukan dan informasi sebagai pertimbangan untuk menjadi nasabah di BRI Syariah kantor Cabang Purwokerto.

#### **E. Metode Penelitian**

Suatu penelitian pada dasarnya adalah bagian mencari, mendapatkan data yang selanjutnya dilakukan penyusunan dalam bentuk laporan hasil penelitian. Supaya proses tersebut dapat berjalan lancar serta hasilnya dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah, maka diperlukan adanya penelitian.

Metode penelitian ini terdiri dari:

1. Jenis Penelitian
 

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), karena dalam penelitian ini peneliti turun langsung ke tempat penelitian, dengan objek penelitian BRI Syariah Kantor Cabang Purwokerto.
2. Lokasi dan Waktu Penelitian
  - a. Lokasi
 

Peneliti meneliti di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Purwokerto, yang beralamat di Jln. Karangobar RT 03 RW 08, Sokanegara, Purwokerto Timur, Banyumas. Dalam pemilihan lokasi penelitian, peneliti memilih BRISyariah KC Purwokerto karena BRISyariah KC

Purwokerto tergolong bank yang telah memiliki banyak nasabah artinya mampu bersaing dengan bank-bank lainnya. jadi peneliti tertarik untuk meneliti ditempat tersebut.

b. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada 22 Januari sampai dengan 02 Maret 2018.

3. Subyek dan Obyek

Subyek penelitian ini adalah seluruh karyawan yakni Customer Service, *Account Officer Generalis*, *Operation Manager*, *Financing Administration*, *Funding Officer*, dan *Branch Quality Assurance*. Obyek penelitian adalah Strategi Meningkatkan Kualitas Kinerja pada BRI Syariah Kantor Cabang Purwokerto.

4. Sumber Data

Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder.

a. Sumber Data Primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya dan diolah sendiri oleh lembaga bersangkutan untuk dimanfaatkan. Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian.

b. Sumber Data Sekunder

Yaitu data yang data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (dihasilkan pihak lain) atau digunakan oleh lembaga lainnya yang bukan merupakan pengolahnya, tetapi dapat dimanfaatkan dalam suatu penelitian tertentu.

5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari settingnya, data dapat dikumpulkan pada setting alamiah (*natural setting*), pada laboratorium dengan metode eksperimen, dirumah dengan berbagai responden, pada

suatu seminar dan lain-lain. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sekunder primer adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), interview (wawancara), dokumentasi.<sup>9</sup>

a. Metode Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dimana peneliti mengadakan pengamatan secara langsung atau tanpa alat terhadap gejala-gejala subyek yang diselidiki baik pengamatan itu dilakukan dalam situasi buatan yang khusus diadakan.<sup>10</sup> Observasi yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung selama 30 hari kerja yaitu sejak tanggal 22 Januari 2018 s/d 3 Maret 2018 di BRISyariah KC Purwokerto terkait dengan strategi yang digunakan oleh BRISyariah KC Purwokerto untuk meningkatkan kualitas kinerja .

b. Metode Interview (Wawancara)

Wawancara atau interview merupakan cara yang digunakan untuk memperoleh keterangan secara lisan guna mencapai tujuan tertentu.<sup>11</sup> Metode ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang berhubungan dengan output yang didapat dari seorang karyawan BRISyariah KC Purwokerto, atau data-data yang sulit diperoleh melalui metode lain. Metode ini dilakukan dengan cara tanya jawab kepada karyawan BRISyariah KC Purwokerto yaitu Ahmad Hazmi Erde selaku *Account Officer Generalis*, Frantis Yogatri Ardhini selaku *Operation Manager*, Anggih Eko Prasetyo selaku *Financing Administration*. Teguh Arianto selaku *Funding Officer*, Ririn

---

<sup>9</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm.137.

<sup>10</sup>Burhan Ashof, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), hlm.26.

<sup>11</sup>*Ibid.*, hlm.95.

Beriantini selaku *Branch Quality Assurance*, Puspa Nurmawati selaku *Customer Service*. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi kesalahan dalam data yang telah diperoleh agar tidak menimbulkan penafsiran ganda bagi pembaca.

c. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan untuk menelusuri data historis berupa surat-surat, buku-buku, catatan dan lain-lain. Metode dokumentasi ini digunakan untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan kegiatan yang ada di BRISyariah KC Purwokerto dalam upaya meningkatkan kualitas kinerja karyawan.

d. Teknik Analisa Data

Metode analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, sejak di lapangan dan setelah selesai di lapangan. Nasution (1998) menyatakan “analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian”. Namun dalam penelitian ini, analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan.<sup>12</sup> Metode analisis data ini peneliti gunakan untuk mendeskripsikan data-data terkait bagaimanakah strategi peningkatan kinerja yang ada di BRISyariah KC Purwokerto.

IAIN PURWOKERTO

---

<sup>12</sup>Sugiyono, *Metode...*, hlm. 245.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di BRISyariah KC Purwokerto dalam upaya meningkatkan kualitas kinerja karyawannya memiliki empat strategi yaitu strategi dalam rekrutmen karyawan, pelatihan karyawan, dorongan positif dan program bantuan karyawan. Rekrutmen karyawan dilakukan untuk mendapatkan karyawan yang berkualitas yang akan bergabung dengan BRISyariah KC Purwokerto. Pelatihan karyawan dilakukan dengan tujuan agar karyawan dapat mencapai suatu standar, baik dalam keterampilan, dalam pengetahuan maupun dalam tingkah laku. Dorongan positif dilakukan agar karyawan lebih bersemangat dalam menjalankan tanggungjawab yang telah diberikan oleh perusahaan. Program bantuan karyawan diberikan berupa tunjangan kesehatan gratis dengan tujuan agar karyawan selalu dalam keadaan fit sehingga dapat bekerja secara maksimal.

Dengan menerapkan empat strategi tersebut BRISyariah KC Purwokerto pernah mengalami peningkatan kinerja karyawannya. Akan tetapi dalam beberapa tahun terakhir ini kinerja karyawan mengalami penurunan. Hal ini dikarenakan kurang efektifnya penerapan strategi yang ada.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh selama pelaksanaan penelitian, adapun saran-saran yang dapat peneliti kemukakan dan diharapkan kedepannya untuk dijadikan bahan perbaikan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas akan pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya agar tingkat loyalitas nasabah pada BRISyariah semakin tinggi dan nasabah akan merasa puas dan saya rasa masih perlu peningkatan terhadap penguasaan dan pendalaman ilmu agama islam untuk semua karyawan.

2. Kedisiplinan dan ketaatan peraturan oleh karyawan sudah cukup baik. Akan tetapi masih perlu ditingkatkan lagi agar tercipta kondisi lingkungan kerja yang lebih baik
3. Perlu adanya pelatihan-pelatihan bagi karyawan untuk meningkatkan SDM agar dapat bersaing dan memenuhi target.
4. Untuk peneliti selanjutnya harus lebih aktif lagi dalam penelitian di bank dan sebaiknya bertanya sesering mungkin sehingga akan mendapatkan informasi yang lebih lengkap untuk mempermudah dalam pembuatan laporan.



## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU:

Abdullah, M. Ma'ruf. 2013. *Manajemen Bisnis Syariah*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.

\_\_\_\_\_. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.

Ashof, Burhan. 1998. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta.

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

Dahlan, Ahmad. 2012. *Bank Syariah*. Depok: Teras.

David, Free R. 2002. *Manajemen Strategi Konsep*. Jakarta: Prenhalindo.

Fattah, Nanang. 2015. *Manajemen Strategik Berbasis Nilai*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Hadi, Sutrisno. 2000. *Metode Research*. Yogyakarta: Andi Offset.

Ismail. 2011. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana.

Jusmailani. 2014. *Pengelolaan Sumber Daya Insani*. Jakarta: Bumi Aksara.

Kasmir. 2007. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

\_\_\_\_\_. 2011. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: Rajawali Press.

Rivai, Veithzal. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Indonesia.

Sampurno. 2013. *Manajemen Strategik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Siagian, Sondang P. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sinambela, Litjan Poltak. 2012. *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sofyan, Iban. 2015. *Manajemen Strategi (Teknik Penyusunan serta Penerapannya untuk Pemerintah dan Usaha)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sofyandi, Herman. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suryabrata, Sumardi. 1994. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Tampubolon, Manahan P. 2003. *Manajemen Operasional*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Usman, Abdul Halim. 2015. *Manajemen Strategis Syariah*. Jakarta: Zikrul Hakim.

Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Raja Grafindo.

**Judul Tugas Akhir/Skripsi/Jurnal:**

Hamdiyah, dkk. 2016. “*Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Kompensasi, Lingkungan Kerja dan Gaya Kepemimpinan di Ada Swalayan Banyumanik Semarang*”. *Jurnal*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Pandanaran.

Ilya, Dati Sacia. 2017. “*Analisis Pengembangan Karyawan Dalam Peningkatan Kinerja Perusahaan (studi pada BCA Kantor Cabang Utama Bandar Lampung)*”. *Skripsi*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

Janah, Fatimah Nur. “*Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan PDAM Tirta Anom Banjar Patroman*”. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.

Megarani, Sulia. 2016. “*Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan pada Perusahaan Sogan Batik Rejodani*” *Skripsi*. Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Mirsal. 2017. “*Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Batusangkar*”. *Jurnal*. Fakultas Ekonomi Universitas Putra Indonesia YPTK Padang.

Santi, Nunung Kartika. 2016. “*Strategi Peningkatan Kinerja Melalui Pengembangan Sumber Daya Manusia di PT BPRS Bumi Artha Sampang Cilacap*”. *Tugas Akhir*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.

Ulfi, Nisa Candra. 2018. *“Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Program Pelatihan Dan Motivasi Kerja di BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga”*. Tugas Akhir. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.

**INTERNET:**

[www.brisyariah.co.id](http://www.brisyariah.co.id).

