



KARAKTERISTIK KINERJA KARYAWAN
(Studi kasus Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciputat)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
(S1) Manajemen Perbankan Syariah

Disusun Oleh :

Nama : **Listiawati Bahrn**

NPM : **2015570101**

FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
1443 H/2021 M

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Listiawati Bahrn
NPM : 2015570101
Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah
Fakultas : Agama Islam
Judul Skripsi : Karakteristik Kinerja karyawan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul di atas secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang menjadi sumber rujukan. Apabilah ternyata di kemudian hari terbukti skripsi saya merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan ketentuan undang-undang dan aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Jakarta ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 15 Dzulhijah 1443 H
15 Desember 2021 M

Yang menyatakan,

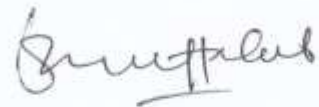


Listiawati Bahrn

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul "**Karakteristik Kinerja Karyawan**" yang di susun oleh **Listiawati Bahrn**, Nomor Pokok Mahasiswa: **2015570101** Program Studi Manajemen Perbankan Syariah disetujui untuk diajukan pada Sidang Skripsi Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Jakarta, 13 April 2021
Pembimbing,



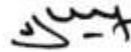
Drs. Zamris Habib, M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI


Skripsi yang berjudul **"KARAKTERISTIK KINERJA KARYAWAN"** yang disusun oleh **Listiawati Bahrin** , Nomor Pokok Mahasiswa: **2015570101**. Telah diujikan pada hari/tanggal: Rabu/15 Desember 2021. Telah diterima dan disahkan dalam sidang skripsi (munaqasyah) Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) Manajemen Perbankan Syariah.

FAKULTAS AGAMA ISLAM

Dekan,



Dr. H. Sopa, M.Ag.

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Dr. Sopa, M. Ag.</u> Ketua		18-12-2021
<u>Dr. suharsiwi, M. Pd</u> Sekretaris		29-12-2021
<u>Drs. Zamris Habib, M. Si.</u> Dosen Pembimbing		28/12 2021
<u>Dr. Abdul Ghoni, MM</u> Anggota Penguji I		28/12 2021
<u>Dina Febriani, SE. MM</u> Anggota Penguji II		27/12 2021

PEDOMAN TRANSLITERASI

1. Konsonan :

ط	,	ث	TH
ب	B	ظ	ZH
ت	T	ع	'
ث	TS	غ	GH
ج	J	ف	F
ح	H	ق	Q
خ	KH	ك	K
د	D	ل	L
ذ	DZ	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	ه	H
ش	SY	ي	Y
ص	SH	ة	H
ض	DL		

2. Vokal Pendek		3. Vokal Panjang	
ا	A	آ	Â
ي	I	ي	Î
و	U	و	Û

4. Diftong		5. Pembauran	
او =	Au	لا =	al- ...
اي =	Ai	الش =	al-sy ...
		وال =	wa al- ...

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH**

Skripsi 13 April 2021

**Listiawati Bahrun
2015570101**

Karakteristik Kinerja Karyawan Di Bank BTN Syariah KCP Ciputat

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik kinerja karyawan di Bank Tabungan Negara Syariah KCP Ciputat

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Adapun teknik pengumpulan data yaitu Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Penelitian ini dilakukan di Bank BTN Syariah KCP Ciputat pada bulan November sampai dengan april 2021. Subyek penelitian ini ada Bank BTN Syariah.

Hasil dari penelitian ini yaitu: bahwa karakteristik kinerja karyawan di BTN Syariah KCP Ciputat 1) Kejujuran, merupakan salah satu sikap yang harus dimiliki oleh setiap orang dalam beraktivitas, sikap jujur akan melahirkan kepercayaan antara satu orang dengan yang lainnya 2) Keaktifan, maksudnya yaitu bagaimana seorang karyawan harus menunjukkan sifat aktif dalam bekerja. 3) Profesionalisme, seorang karyawan yang memiliki sikap profesionalisme dapat memposisikan dirinya agar mampu memahami tugas dan tanggung jawab, hubungan dan relasi serta fokus dan konsisten terhadap urusan pekerjaannya. 4) Inovatif, pemimpin di tuntut memperhatikan kecenderungan masing-masing karyawan dalam hal perilaku proaktif yang dimilikinya. Hal tersebut dilakukan agar pemimpin dapat mengklasifikasi karyawan dan bagaimana yang dapat diberikan perancangan pekerjaan yang tepat serta memberikan ide-ide baru untuk karyawan bagaimana kinerja di bank BTN Syariah.

Kata Kunci: Karakteristik, Kinerja, Karyawan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan ke hadirat ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Skripsi ini ditulis dalam upaya memenuhi salah satu tugas akhir dalam memperoleh gelar Strata Satu (S.1) Pada Program Studi Manajemen Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta, tahun 2021.

Tidak sedikit kendala yang dihadapi penulis dalam proses penyelesaiannya, namun karena bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak baik moril maupun materil, sehingga kendala itu menjadi tidak terlalu berarti. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut;

1. Dr. Ma'mun Murod, M. Si., Rektor Universitas Muhammadiyah Jakarta.
2. Dr. H. Sopa, M.Ag., Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.
3. Dina Febriani, S.E.,M.M, Ketua Program Studi Manajemen Perbankan Universitas Muhammadiyah Jakarta.
4. Drs. Zamris Habib, M.Si, Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah mengorbankan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam proses bimbingan.
5. Yusitta Ahadiyah, Kepala Cabang Pembantu Bank Tabungan Negara Syariah Ciputat yang telah memberi izin tempat penelitian dan memberi dukungan data.

6. Kepada seluruh staf karyawan BTN KCP Ciputat yang telah membantu, khususnya kepada bapak Ferri yang telah meluangkan waktunya untuk di wawancara.
7. Seluruh Dosen dan karyawan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta, yang telah memberikan pelayanan akademik dan pelayanan administrasi terbaik
8. Kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Bahrhun Ahad dan Ibu Amyan, yang telah memberikan kasih sayang, dorongan moril dan dukungan materil, sehingga memperlancar keberhasilan studi.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masi banyak kekurangan dan keterbatasan, namun demikian diharapkan karya yang sederhana ini dapat memberikan manfaat. Aamiin.

Jakarta, 15 djuhijah 1443 H
15 Desember 2021 M

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN (ORISINALITAS)	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI	iii
PEDOMAN TRANSLITERASI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus dan Subfokus	4
C. Perumusan Masalah.....	4
D. Kegunaan Penelitian.....	4
E. Sistematika Penulisan.....	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Deskripsi Konseptual	7
1. Karakteristik Karyawan	7
2. Kinerja Karyawan	12
3. Kriteria Pengukuran Kinerja	13
4. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	15
5. Unsur-unsur Kinerja Karyawan	16
6. Pelaksanaan Kinerja Karyawan	17
7. Tujuan Penilaian Kinerja.....	19
8. Manfaat Penilaian Kinerja Karyawan	21
9. Kinerja Karyawan dalam Perspektif Islam.....	23
B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	26

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian	28
B. Tempat dan Waktu Penelitian	28
C. Latar Penelitian	28
D. Metode dan Prosedur Penelitian	29
E. Data dan Sumber Data	29
F. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data	30
G. Teknik Analisis Data	31
H. Validitas Data.....	32

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum atau Profil BTN	33
1. Sejarah BTN Syariah.....	33
2. Profil BTN Syariah.....	35
3. Visi dan Misi dari PT. BTN Syariah Kantor Cabang Ciputat	36
4. Struktur Organisasi.....	37
B. Temuan Penelitian.....	42
C. Pembahasan Temuan Penelitian	45

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	52
B. Saran.....	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP PENULIS

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Keterangan Bimbingan Skripsi
Lampiran 2	Surat Keterangan Riset/Penelitian
Lampiran 3	Surat Keterangan Penelitian dari Universitas
Lampiran 4	Dokumentasi
Lampiran 5	Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman yang semakin maju dan persaingan yang semakin pesat, setiap perusahaan baik perusahaan pemerintah maupun swasta tanpa terkecuali dituntut untuk dapat meningkatkan pelayanannya. Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan dan nilai tambahan tersendiri bagi perusahaan tersebut dimata pengguna atau pemakai jasa yaang menggunakan pelayanan itu sendiri. Pelayanan dapat dikatakan baik apabila pegawai sudah memberikan pelayanan yang maksimal dan menampilkan sikap yang baik, kemudian disambut dengan respon yang baik pula oleh pengguna atau memakai jasa yang merasa puas dengan kinerja maupun pelayanan yang diberikan.

Banyak cara yang dilakukan oleh masing-masing perusahaan baik pemerintah maupun swasta untuk dapat meningkatkan pelayanan guna memaksimalkan kinerja dari pegawai yang bersangkutan. Upaya yang telah banyak dilakukan oleh sebagian besar perusahaan iyalah dengan menampung aspirasi, keluhan, kritik maupun saran dari masyarakat. Umumnya dengan menyediakan kotak saran, dibuatkannya website resmi yang berfungsi sebagai penyalur informasi, dapat pula sebagai penyalur kritik, saran dari pihak luar

yang kemudian dapat dijadikan evaluasi bagi perusahaan tersebut dalam hal meningkatkan pelayanannya terhadap masyarakat.¹

Peningkatan pelayanan yang dapat dilakukan oleh sebuah perusahaan salah satunya adalah dengan mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki. Sumber daya yang dimiliki oleh sebuah perusahaan tercermin dalam 6 M yaitu: *Man* (manusia), *Money* (uang), *Machine* (teknologi), *Method* (metode), *Market* (pasar), *Material* (bahan), namun sumber daya yang berhubungan langsung dengan tingkat pelayanan suatu perusahaan adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang dimiliki suatu perusahaan ini salah satunya adalah pegawai, sehingga untuk dapat meningkatkan kualitas suatu instansi yang dibutuhkan pegawai-pegawai yang berkualitas.

Sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam keberhasilan suatu perusahaan, dan perlu dikelola secara profesionalitas agar menghasilkan sebuah prestasi kerja atau kinerja. Tentu saja selain SDM itu sendiri, penerapan karakteristik sumber daya insani memiliki kaitan yang erat dengan kinerja karyawan yang akan berpengaruh terhadap keberhasilan suatu perusahaan atau dalam pencapaian tujuan suatu perusahaan, karena visi, misi serta strategi perusahaan tidak dapat berjalan tanpa kinerja karyawan yang baik. Kinerja karyawan ini nantinya akan dinilai dalam bentuk pengukuran kinerja, sejauh mana karyawan tersebut dapat merapkan karakteristik sumber daya insani.²

¹ Asnain. *Pengembangan mutu SDM Perbankan Syariah: Sebagai Upaya Pengembangan Ekonomi Islam*, Jurnal Ekonomi Islam Vol.II, No. 1, (Yogyakarta: UII, 2008), h. 35.

² Muhammad Syafii Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Gema Inani 2001), h. 226.

Permasalahan lain yang terjadi yaitu kurangnya kualitas kinerja para sumber daya manusianya. Masi banyak SDM yang belum memiliki pengetahuan dan pengalaman yang baik dalam menjalankan operasional Bank Syariah. Tidak jarang ditemui SDM Bank yang kurang bisa memberikan penjelasan yang benar dan akurat.

Sehingga menimbulkan keraguan bagi calon nasabah untuk menggunakan produk dan layanan Bank Syariah. masi ada juga karyawan yang bersikap kurang sopan atau ramah, masi dijumpai komunikasi yang belum efektif dalam bekerja dan mengenai kecerdasan spritual yaitu karyawan masi banyak yang belum memiliki nilai-nilai Syariah seperti berbuat baik dan jujur sesama karyawan dalam bekerja.

Hal tersebut disebabkan oleh tuntutan kerja yang banyak daripada seharusnya, serta manager yang selalu menekankan karyawannya dan kurangnya motivasi karyawan dalam menjalankan tugas.

Solusinya manager harus melakukan briefing kepada karyawan setelah jam kerja berakhir, selain itu karyawan harus meningkatkan motivasi kerjanya. agar memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah, sehingga dapat menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pelaksanaan kegiatan Perbankan, pengerjaan yang efisien dan mampu memberikan pelayanan yang terbaik.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: **“KARAKTERISTIK KINERJA KARYAWAN ”**.

B. Fokus dan Subfokus

Fokus Penelitian

Penelitian ini hanya membahas bagaimana pengaruh karakteristik kinerja karyawan di Bank Tabungan Negara Syariah

Subfokus Penelitian

Bagaimana meningkatkan karakteristik kinerja karyawan di BTN Ciptat

C. Perumusan Masalah

Bagaimana karakteristik kinerja karyawan di Bank Tabungan Negara Syariah Ciptat?

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi penulis

Penelitian ini dilakukan untuk menambah untuk menambah wawasan khasanah keilmuan di bidang Perbankan Syariah khususnya.

2. Bagi Mahasiswa

Sebagai bagian rujukan untuk bergabung di salah satu Bank Syariah di Indonesia.

3. Bagi Universitas

a. Sebagai tambahan guna penyempurnaan materi perkuliahan.

b. Dapat terjalin kerja sama yang baik antara Universitas dan BTN.

E. Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi ini akan di uraikan dalam sistematika penyusunan dan pembahasan yang terdiri dari 5 Bab yaitu:

BAB 1 : PENDAHULUAN

bab ini mencakup latar belakang sebagai landasan pembahasan lebih lanjut, fokus dan subfokus berguna untuk memfokuskan pembahasan, rumusan masalah yaitu apa yang menjadi objek penelitian, dan kegunaan penelitian yang mengarahkan alasan pentingnya penelitian ini di lakukan, seta sistematikan penulisan yang memudahkan pengecekan bagian-bagian penelitin terdahulu.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

bab ini yang menjelaskan penelitian-penelitian terdahulu yang dijadikan acuan penulisan dalam penulisan skripsi ini. Yang berisi karakteristik karyawan, kinerja karyawan, Kinerja karyawan dalam perspektif Islam, faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, kriteria pengukuran kinerja, unsur-unsur kinerja karyawan, pelaksanaan kinerja karyawan, tujuan penilaian kinerja, manfaat penilaian kinerja karyawan,

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan di uraikan mengenai tujuan penelitian, tempat dan waktu penelitian, latar penelitian metode dan prosedur penelitian, data dan sumber data penelitian, teknik dan prosedur pengumpulan data, teknik analisa data serta validitasi data.

Bab IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan di uraikan mengenai gambaran umum tentang latar penelitian yaitu sejarah Bank Tabungan Negara Syariah, visi misi, dan struktur organisasi. Serta temuan penelitian dan pembahasan temuan penelitian.

BAB V : PENUTUP

Merupakan bab penutup yang membuat kesimpulan dari seluruh hasil penelitian yang dilakukan penulis serta saran-saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Deskripsi Konseptual

1. Karakteristik Karyawan

a. Pengertian karakteristik

Istilah “karakter” sering kali di ucapkan oleh banyak orang. Sering terdengar orang mengatakan kata karakter untuk membedakan antara orang yang satu dengan yang lainnya. Hal tersebut di karenakan karakter setiap orang pasti berbeda-beda atau ciri-ciri yang dimiliki setiap orang itu tidak sama.

Lebih jelasnya menurut Dani Setiawan kata “karakter” berasal dari kata dalam bahasa latin, yaitu kharakter kata ini mulai banyak di gunakan dalam bahasa Prancis sebagai *character* pada abad ke 14. Ketika masuk kedalam bahasa Inggris, kata *character* ini berubah menjadi kharakter selanjutnya dalam bahasa Indonesia menjadi karakter.¹

Pengertian karakter dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) adalah sifat-sifat kejiwaan, akhlak atau budi pekerti yang membedakan seseorang dengan yang lain (tabiat, watak, kepribadian). Sedangkan karakter menurut pusat bahasa depdiknas adalah bawaan, hati, jiwa, kepribadian, budi pekerti, perilaku, personalitas, sifat, tabiat,

¹ Kokom Komalasari dan Didin Saripudin. Pendidikan Karakter, (Bandung: PT Refika Aditama, 2017), h. 4

temperamen, watak. Adapun berkarakter adalah berkeribadian, perilaku, sifat, bertabiat, dan berwatak. Karakter juga mengacu pada serangkaian sikap (*attitudes*), perilaku (*behavior*), motivasi (*motivation*), dan keterampilan (*Skill*).

Berdasarkan uraian diatas mengenai karakter dapat di simpulkan bawa karakter adalah sifat alami seseorang untuk merespon situasi ataupun kepribadian yang berbentuk melalui internalisasi untuk bekerja sama dan di gunakan sebagai landasan untuk berfikir, bersikap dan bertindak.

b. Bentuk Karakteristik

1) Karakteristik Individual

Karakteristik individual secara koeren memancar dari hasil olah pikir, olah hati, olah rasa dan karsa serta olah raga yang mengandung nilai, kemampuan, kapasitas moral dan keterampilan dalam menghadapi kesulitan dan tantangan. Secara psikologis individu dimaknai sebagai hasil keterpaduan empat bagian sesuai dengan yang dikemukakan Kementerian Pendidikan Nasional (2010), yaitu “olah hati, olah pikiran, olah raga, olah rasa dan karsa”.

Olah hati berkenaan dengan perasaan sikap dan keyakinan/keimanan menghasilkan karakter jujur dan tanggung jawab. Olah pikir berkenaan dengan proses nalar guna mencari dan menggunakan pengetahuan secara kritis, kreatif, dan inovatif

menghasilkan pribadi cerdas. Olah raga berkenaan dengan proses persepsi, kesiapan, peniruan, manipulasi, dan penciptaan aktivitas baru disertai sportivitas menghasilkan sikap bersih, sehat dan menarik. Olah rasa dan karsa berkenaan dengan kemauan dan kreativitas yang tercermin dalam kepedulian, citra, dan penciptaan kebaruan menghasilkan kepedulian dan kreativitas.²

2) Karakteristik Privat dan Karakteristik Publik

Konsep lain yang ditemukan mengenai definisi karakter yaitu terkait dengan kompetensi kewarganegaraan pada aspek civic disposition. Branson menegaskan bahwa civic disposition (watak kewarganegaraan) mengisaratkan pada karakter publik maupun privat yang penting bagi pemeliharaan dan pengembangan demokrasi konstitusional.

Karakter privat seperti bertanggung jawabmoral, disiplin diri dan penghargaan terhadap dan martabat manusia dari setiap individu adalah wajib. Karakter publik juga tidak kalah penting. Kepedulian sebagai warga negara, kesopanan, mengindahkan aturan main (rule of law), berfikir kritis, dan kemauan untuk mendengar, bernegosiasi dan berkompromi merupakan karakter yang sangat diperlukan agar demokrasi berjalan sukses.

Secara singkat karakter publik dan privat itu dapat dideskripsikan sebagai berikut:

² *Ibid.* 43

- a) Menjadi anggota masyarakat yang independen.
- b) Memenuhi tanggung jawab personal kewarganegaraan di bidang ekonomi dan politik.
- c) Menghormati harkat dan martabat kemanusiaan tiap individu.
- d) Berpartisipasi dalam unsur-unsur kewarganegaraan secara efektif dan bijak.
- e) Mengembangkan berfungsinya demokrasi konstitusional secara sehat.

3) Karakteristik Cerdas

Budimasa mengemukakan tentang karakter cerdas dengan penjelasan sebagai berikut:

Setiap individu memiliki kecerdasan dalam taraf tertentu yang tercermin dari perilakunya yang aktif. Objektif, analitis, aspiratif, kreatif dan inovatif, dinamis dan antisipatif, berfikir terbuka dan maju, serta mencari solusi. Kecerdasan tersebut diimplementasikan dalam berbagai bidang kehidupan idologi, politik, ekonomi, sosial, budaya, agama, dan pertahanan keamanan, serta dalam berbagai bidang wilayah kehidupan pribadi, keluarga, sosial, kewarganegaraan dan global.

Kontribusi kecerdasan seseorang dalam perilaku berkarakter sangatlah besar. Banyak diantara mereka yang *brilliant*, namun hanya sebatas prestasi akademikartinya IQ-nya saja yang tinggi tetapi rendah dalam kecerdasan emosi (Emosional

Intelligence) dan kecerdasan adversitas (Adversity Quotient). Sehingga menurut Goleman kontribusi IQ paling banyak 20% saja terhadap keberhasilan hidup seseorang 80% sisanya ditentukan oleh sehimunan faktor yang disebutnya kecerdasan emosi bersama dengan kecerdasan spritual. Oleh karna itu, baiknya karakter itu diiringi dengan kecerdasan yang seimbang sehingga ketiganya baik IQ, EQ, maupun SQ seiring sejalan dalam membentuk karakter cerdas seseorang.

4) Karakteristik Baik

Konsep karakter baik menuju pada konsep yang dikemukakan Aritoteles sebagai “*oneself the life of conduct – right conduct in relation to other person and in relation to*” atau kehidupan berperilaku baik/ penuh kebijakan,yakni berperilaku baik terhadap pihak lain (Tuhan yang Maha Esa, manusia dan alam semesta) dan terhadap diri sendiri. Lickona membagi kebijakan (*the virtuous life*) ke dalam dua katagori, yaitu: Kebijakan terhadap diri sendiri (*self-oriented virtuous*) seperti pengendalian diri (*self control*) dan kesabaran (*moderatio*); dan kebijakan terhadap orang lain (*other-oriented virtuous*), seperti kerdian berbagai (*generisty*) dan merasakan kebaikan (*ocmpassion*).³

³ *Ibid.* 59

2. Kinerja Karyawan

a. Pengertian Kinerja

Istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* dan *Actual Performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang di capai oleh seseorang. Pengertian kinerja karyawan merujuk pada kemampuan karyawan dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya dan tugas-tugas tersebut biasanya berdasarkan indikator-indikator keberhasilan yang suda ditetapkan.⁴

Joko Widodo memberikan pengertian bahwa kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawab dengan hasil seperti yang diharapkan. Sedangkan kinerja menurut Mulyadi adalah keberhasilan personel, tim atau unit organisasi dalam mewujudkan sasaran strategi yang telah ditetapkan sebelumnya dengan perilaku yang diharapkan.⁵

Menurut Jhon Whitmore, kinerja adalah pelaksanaan fungsi-fungsi yang dituntut dari seseorang, kinerja adalah suatu perbuatan, suatu prestasi, suatu pameran umum keterampilan.⁶

Dalam Islam, manusia juga diperintahkan untuk bekerja salah satunya dalam Q.S. Al-Qashas ayat 77:

⁴ M. Ismail Yusanto dan M. Karabet Widjajakusuma, *menggagas Bisnis Islam*, (Jakera: Gema Insani Press 2002), h.199.

⁵ Joko Widodo, *Pembangunan Birokrasi Berbasis Kerja*, (Malang: Bayu Media 2007), h.78.

⁶ *Ibid*, diakses pada tanggal 11 Januari 2008.

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ^ط وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا^ط وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ^ط وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ^ط إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ﴿٧٧﴾

Artinya:

dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan (Q.S. Al-Qashas ayat 77).⁷

Dari beberapa pengertian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi atau perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam usaha untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan yang bersangkutan dengan moral atau etika.

Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional.

3. Kriteria Pengukuran Kinerja

Kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja pegawai secara individu yaitu:

⁷ Al-Quran dan Terjemahan

a. Kualitas.

Kualitas kinerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

b. Kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang dihasilkan.

c. Ketepatan waktu

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

d. Efektivitas

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam menggunakan sumber daya.

e. Kemandirian

Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan perusahaan dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.⁸

⁸ Edi Sutrisno, *Budaya Organisasi*, (Jakarta: Karisma Putra Utama 2010), h. 152

4. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu sebagai berikut:

a. Efektivitas dan Efisiensi

Dalam hubungannya dengan kinerja perusahaan, maka ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektivitas dan efisiensi, misalnya adalah bagaimana proses terjadinya efisiensi dan efektivitas perusahaan. Dikatakan efektif bila mencapai tujuan, dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong. Mencapai tujuan, terlepas apakah efektif atau tidak. Artinya, efektivitas dari kelompok, bila tujuan kelompok itu dapat di capai sesuai dengan kebutuhan yang direncanakan.

Sedangkan efisien berkaitan dengan jumlah pengorbanan yang dikeluarkan dalam upaya mencapai tujuan perusahaan. Agar tercapai tujuan yang diinginkan perusahaan salah satu yang perlu mendapatkan perhatian adalah hal yang berkaitan dengan wewenang dan tanggung jawab para peserta yang mendukung perusahaan tersebut.

b. Otoritas dan tanggung jawab

Dalam perusahaan yang baik wewenang dan tanggung jawab telah dilegalisikan dengan baik, tanpa adanya tumpang tindih tugas. Masing-masing karyawan yang ada dalam perusahaan mengetahui apa yang menjadi hak dan tanggungjawabnya dalam rangka mencapai tujuan perusahaan. Kejelasan wewenang dan tanggungjawab setiap

orang dalam suatu perusahaan akan mendukung kinerja karyawan tersebut. Kinerja karyawan akan dapat terwujud bila karyawan tersebut mempunyai komitmen dan disiplin kerja yang tinggi.

c. Disiplin

Disiplin meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara perusahaan dan karyawan. Dengan demikian, bila peraturan atau ketetapan yang ada dalam perusahaan itu diabaikan atau sering dilanggar, maka karyawan mempunyai disiplin yang buruk. Disiplin juga berkaitan erat dengan sanksi yang perlu dijauhkan kepada pihak-pihak yang melanggar.

d. Inisiatif

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas, dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan perusahaan. Setiap inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan positif dari atasan.⁹

5. Unsur-unsur Kinerja Karyawan

Ada beberapa unsur yang dapat kita lihat dari kinerja seorang karyawan:

- a. Seorang karyawan dapat dikelompokkan ke dalam tingkat kinerja tertentu dengan melihat aspek-aspeknya, seperti: tingkat efektifitas, efisiensi, keamanan dan kepuasan pelanggan yang di layani.

⁹ Edi Sutrisno, *Budaya Organisasi*, (Jakarta: Karisma Putra Utama 2010), h. 160.

- b. Tingkat efektifitas dapat dilihat dari sejauh manaseorang karyawan dapat memanfaatkan sumber-sumber daya untuk melaksanakan tugas-tugas yang sudah direncanakan, serta cakupan sasaran yang bisa di layani.
- c. Unsur keamanan-keamanan dalam pelaksanaan pekerjaan, mengandung dua aspek, baik aspek keamanan-keamanan bagi karyawan maupun bagi pihak yang di layani. Dalam hal ini penilaian aspek keamanan-keamanan menunjuk pada keberadaan dan kepatuhan pada standar pelayanan maupun prosedur kerja.¹⁰

6. Pelaksanaan Kinerja Karyawan

Pelaksanaan kinerja adalah proses sepanjang tahun di mana pegawai melaksanakan tugas atau pekerjaannya dan berupaya mencapai kinerjanya dengan menggunakan kompetensi kinerjanya.

Karyawan dan para manajer dalam pelaksanaan kinerja masing-masing mempunyai tugas yang harus dipenuhi agar kinerja dari suatu perusahaan tersebut bisa dikatakan tinggi, karena tingkat kinerja perusahaan tidak lepas dari kinerja para karyawan yang ada dibawahnya. Sebagai seorang karyawan dalam upaya mencapai kinerjanya. Ada lima tanggung jawab yaitu:

- a. Berkomitmen dalam hal pencapain tujuan bersama yang telah ditetapkan secara bersama-sama oleh para manajer dan karyawan.

¹⁰ Wibowo, Manajemen Kinerja, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), h.50

- b. Karyawan harus meminta kepada para manajer untuk mendapatkan balik dan pelatihan karena fungsinya sangat penting yaitu sebagai alat untuk mengembangkan kinerjanya.
- c. Berkomunikasi secara aktif dan berkelanjutan dengan para manajer ketika melaksanakan tugasnya.
- d. Mencatat berbagai informasi seputar kemajuan atau seberapa besar tujuan yang ditetapkan dapat tercapai dan mengkomunikasikannya manajernya.
- e. Mempersiapkan diri dan data-data yang diperlukan pada saat manajer akan menelaah kinerjanya. Misalnya karyawan mempersiapkan evaluasi sumatif dan evaluasi formatif.¹¹

Di samping karyawan yang mempunyai tanggung jawab dalam upaya mencapai kinerjanya, para manajer juga mempunyai kewajiban sebagai berikut:

- a. Mampu menciptakan iklim kerja yang baik serta mampu menyediakan berbagai fasilitas yang dapat memajukan kinerja para karyawan.
- b. Memonitor kinerja para karyawan dan mencatatnya kedalam buku kerja.
- c. Merevisi tujuan serta menyesuaikan standar kinerja dan kompetensi pekerjaan para karyawan dari tahun ke tahun karena lingkungan internal dan eksternal perusahaan yang selalu berubah-ubah.

¹¹ Lendy Zelviean Adhari, *Optimalkan Kinerja Karyawan Menggunakan Pendekatan Knowledge Management dan Motivasi Kerja*, (Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2021), h.30

- d. Memberikan balikan dan pelatihan kepada karyawan dengan maksud untuk membantu karyawan membuat koreksi atas apa yang sedang dilakukan untuk meningkatkan kemungkinan pencapaian tujuannya dan kritik terhadap karyawan.
- e. Menyediakan program pengembangan agar para karyawan berkembang dalam hal kompetensi dan pengalamannya dengan tentunya dengan maksud agar kinerja para karyawan meningkatkan.
- f. Memberikan kompetensi atau imbalan agar tetap dipertahankan kepada para karyawan yang telah mempunyai perilaku yang efektif, efisien dan mempunyai kemajuan dalam hal pencapaian tujuan.¹²

7. Tujuan Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja dalam sebuah perusahaan pemerintah diperlukan dan diwajibkan bagi setiap pegawai. Penilaian kinerja ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

- a. Sumber data untuk perencanaan ketenaga kerjaan dan kegiatan pengembangan jangka panjang.
- b. Nasihat yang perlu disampaikan kepada tenaga kerja.
- c. Alat untuk memberikan umpan balik yang mendorong kearah kemajuan dan kemungkinan memperbaiki/ meningkatkan kualitas kerja.
- d. Salah satu untuk menetapkan kinerja yang diharapkan dari seorang pemegang tugas dan pekerjaan.

¹² Prawirosentono Suryadi, Kebijakan Kinerja Karyawan, (Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 1999), h.78

- e. Landasan/ bahan informasi dalam pengambilan keputusan pada bidang ketenagakerjaan, baik promosi, mutasi, maupun kegiatan ketenagakerjaan lainnya.¹³

Pejabaran dari tujuan diadakannya penilaian kinerja seperti yang telah dibahas di atas seperti sebagai sumber data dalam pengembangan jangka panjang, sebagai bahan masukan bagi pegawai, sebagai alat untuk menetapkan dan meningkatkan kinerja yang dicapai serta sebagai bahan informasi dalam pengambilan keputusan.

Selain itu penilaian kerja adalah proses yang digunakan perusahaan untuk menilai kinerja, biasanya perusahaan melakukan penilaian kinerja dengan tujuan:

- a. Penilaian memberikan justifikasi organisasi secara resmi untuk pengambilan keputusan pekerjaan.
- b. Penilaian digunakan sebagai kriteria dalam validasi tes.
- c. Penilaian memberikan umpan balik kepada pegawai dan dengan demikian fungsi sebagai saran untuk pengembangan pribadi dan karir.
- d. Penilaian dapat membantu mengidentifikasi kebutuhan pengembangan pegawai.
- e. Penilaian bersifat memotivasi.
- f. Penilaian merupakan wahana komunikasi.
- g. Penilaian dapat berfungsi sebagai dasar perencanaan SDM dan pekerjaan.

¹³ Hadari Nawawi, *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di ILingkungan Perusahaan dan industri*, (Yogyakarta: Gadjah Mada Universitas perss, 200), h.76

- h. Penilaian dapat dijadikan dasar penititan MSDM.¹⁴

8. Manfaat Penilaian Kinerja Karyawan

Penilaian kinerja adalah cara mengukur kontribusi setiap karyawan terhadap perusahaan yang diekspresikan dalam bentuk penyelesaian tugas dan tanggung jawab.¹⁵

Manfaat penilaian kinerja antara lain sebagai berikut:

- a. Perbaikan kinerja, umpan balik kinerja bermanfaat bagi karyawan, manajer, dan spesialis personal dalam bentuk kegiatan yang tepat untuk memperbaiki kinerja.
- b. Penyesuaian kompensasi, penilaian kinerja membantu pengambilan keputusan menentukan siapa yang seharusnya menerima peningkatan pembayaran dalam bentuk upah dan bonus yang didasarkan pada sistem merit.
- c. Keputusan penetapan. Promosi, transfer, dan penurunan jabatan biasanya didasarkan pada kinerja masa lalu danantisipasi, misalnya dalam banyak penghargaan.
- d. Kebutuhan penelitian dan pengembangan, kinerja buruk mengidentifikasikan sebuah kebutuhan untuk melakukan pelatihan kembali. Setiap karyawan hendaknya selalu mampu mengembangkan diri.
- e. Perencanaan dan pengembangan karir, umpan balik kinerja membantu proses pengambilan keputusan tentang karir spesifik karyawan.

¹⁴ Wibowo, Manajemen Kinerja, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), h.89

¹⁵ Budi Yulianto, Perilaku Pengguna APD Alternatif Meningkatkan Kinerja Karyawan Yang Terpapar Bising Tinggi, (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020), h. 8

- f. Defisien proses penempatan staf, baik buruknya kinerja berimplikasi dalam hal kekuatan dan kelemahan dalam prosedur penempatan staf di departemen SDM.
- g. Ketidakkuratan informasi, kinerja buruk dapat mengindikasikan kesalahan dalam informasi analisis pekerjaan, rencana SDM, atau hal lain dari sistem manajemen personal. Hal demikian akan mengarah pada ketidak tepatan dalam keputusan menyewa karyawan, pelatihan, dan keputusan konseling.
- h. Kesalahan rancangan pekerjaan, kinerja buruk mungkin sebagai sebuah gejala dari rancangan pekerjaan yang keliru. Melalui penilaian dapat didiagnosa kesalahan-kesalahan tersebut.
- i. Kesempatan kerja yang sama, penilalian kinerja yang akurat secara aktual menghitung kaitannya dengan kinerja dapat menjamin bahwa keputusan penempatan internal bukanlah sesuatu yang bersifat diskriminasi.
- j. Tantangan-tantangan eksternal, kadang-kadang kinerja dipengaruhi oleh faktor-faktor lingkungan pekerjaan, seperti keluarga, finansial, kesehatan, atau masalah-masalah lainnya. Jika masalah-masalah tersebut tidak diatasi melalui penilaian, departemen SDM mungkin mampu menyedaiakan bantuannya.

- k. Umpan balik pada SDM, kinerja yang baik dan buruk diseluruh organisasi mengindikasikan bagaimana baiknya fungsi departemen SDM ditetapkan.¹⁶

9. Kinerja Karyawan dalam Perspektif Islam

Perbuatan baik selalu bermanfaat bagi orang lain dan harus disertai dengan manajemen kerja yang baik pula. Dalam manajemen manusia adalah unsur utama. Elemen manusia dalam manajemen terdiri atas para pengusaha, para mitra usaha, para karyawan, dan para impor. Usaha yang bermanfaat merupakan tujuan utama dalam manajemen. Agara manusia dapat terinvestasi dengan baik sehingga terealisasi usaha tau pekerjaan yang bermanfaat terlebih dahulu harus mengenal elemen manusia itu, biasanya meliputi kebiasaan, dan tingkah laku, keistimewaan dan kelemahan, kekurangan, dan keutamaan, pendorong dan penghalang, atau perbedaan dan persamaannya.

Manusia merupakan makhluk sosial yang hidup dan berinteraksi dalam suatu komunitas sisoal dengan cara yang teratur. Manusia harus mengatur kelompok-kelompok yang ada menggunakan manajemen yang benar agar satu sama lain dapat berinteraksi dengan harmonis. Sebab manusia diciptakan dalam kehidupan ini antara lain adalah untuk berkomunikasi, siapa yang terbaik dalam usaha dan pekerjaannya.¹⁷

¹⁶ Wirawan, Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori, Aplikasi, dan Penelitian (Jakarta: Salemba Empat, 2009), h. 50

¹⁷ Ali Muhammad Taufuk, praktik manajemen berbasis Al-Quran, (Jakarta: Gema Insani, 2004) h. 47

Allah berfirman:¹⁸

الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا ۗ وَهُوَ الْعَزِيزُ
الْغَفُورُ

Artinya:

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

Oleh sebab itu para karyawan pekerja harus selalu meningkatkan daya pikirannya, sehingga memiliki wawasan dan daya antisipasi yang kuat. Menurut Muhammad dalam etika Bisnis Islam, daya pikir seseorang dapat ditingkatkan dengan cara berusaha, banyak berfikir, meneliti, memecahkan masalah dan lingkungan, rajin mengikuti pelatihan, semangat keingintahuan.¹⁹

Dalam ajaran bisnis Islam juga dianjurkan mengenai penyeleksian karyawan, karena pada umumnya semua pekerjaan memerlukan pengembangan amanah yang teruji dalam hal kemampuan menjalankan pekerjaan serta tanggung jawab terhadap tugas yang dibelembaga keuangan kepadanya. Khususnya lagi dalam manajemen tingkat tinggi untuk pekerjaan yang berkaitan dengan keuangan jelas akan membutuhkan orang yang lebih kuat dan jujur yang benar-benar dapat menjaga sistem keuangan dan benar-benar jeli.

Selain itu untuk menentukan karyawan, tertentu untuk jabatan, harus dilakukan seleksi untuk membuktikan kesetiaan mereka sehingga

¹⁸ Al-Quran dan Terjemahan

¹⁹ Muhammad, Etika Bisnis Islam, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2004), h. 225

dapat disesuaikan sifat dan karakter mereka dengan tugas dan tanggung jawab yang akan dibedakan kepadanya. Sebagai pakar manajemen moderen mengatakan bahwa manajemen yang besar adalah manajemen yang didasarkan pada cara, sistem, atau etos kerja, bukan mendasarkan pada kualitas pekerja (jumlah karyawan) yang lebih mengutamakan kaidah matematis..

Tidak terlepas dari itu salah satu hal yang sangat dibutuhkan dalam manajemen adalah penilaian terhadap pelaksanaan kerja karyawan. Ketika hendak memberikan tunjangan bulanan, bonus atau tunjangan tahunan, banyak dari sistem manajemen yang tidak menggunakan ukur standar kerja, atau pembagian tidak dilakukan secara jelas dan transparan. Oleh sebab itu diperlukan adanya standar kerja untuk menilai kinerja karyawan.

Dalam Al-Quran juga ditemukan bahwa Allah memiliki catatan kerja bagi seluruh manusia untuk merekam pekerjaan dan tingkah lakunya secara rinci. Hal ini dilakukan sebagai dasar untuk memberikan penghargaan atau hukuman bagi mereka yang mengerjakannya untuk melakukan penilaian terhadap kinerja yang telah dibebankan kepada mereka.²⁰

²⁰ Sofyan Harapan, *Etika Bisnis dalam Persepsi Islam*,(Jakarta: Salemba Empat, 2011), h.

B. Hasil Penelitian yang Relevan

Penelitian yang relevan dengan topik yang dilakukan peneliti adalah:

1. Ririn Prihatin (2011) yang berjudul “Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Perusahaan Manufaktur PT Borneo Melintang Buana Eksport)” jenis penelitian adalah *ex-post facto* dan korelasi serta hasil penelitiannya disajikan dalam bentuk statistik. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 60 karyawan dari total 100 karyawan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam menyusun penelitian menggunakan angket (kuisioner). Uji instrumen dilakukan dengan uji validitas data uji reabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Borneo Melintang Buana Eksport dengan nilai t hitung sebesar 7,516 dan signifikansi 0,000. Besarnya pengaruh dapat dilihat pada AR^2 sebesar 48,5%. Persamaan garis regresi $Y = 22,061 + 0,620X_2$. Sumbangan efektifnya sebesar 32,5 dan sisanya berasal dari faktor lain.
2. Rantri Wening Yulianingtyas (2008) yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Karyawan pada Gaya Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Yogyatex”. Jenis penelitian adalah *ex-post facto* dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan data hasil penelitian disajikan dalam bentuk statistik. Teknik pengumpulan data menggunakan metode angket, dokumentasi, dan wawancara. Uji instrumen dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas. Uji hipotesis menggunakan teknik

korelasi product moment dan analisis regresi ganda. Hasil penelitian menyatakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dengan nilai r^2 sebesar 33,41%.

3. Penelitian oleh Nurjanah yang berjudul “Analisis Budaya Organisasi dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan” (studi kasus Bank Syariah Cabang Wahid Hasyim Jakarta Pusat). Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, dengan menggunakan pendekatan statistik inferensial nonparametrik. Subjek penelitian ini adalah seluruh pegawai Bank DKI Syariah Cabang Waid Hasym Jakarta Pusat. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif.
4. Penelitian oleh Sri Porwani yang berjudul “Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan” (studi kasus PT. Tabungan Batubara Bukit Asem (PERSERO) Tanjung Enim). Desain penelitian ini bersifat asosiatif. Jenis penelitian ini hanya yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini hanya dapat pekerja administrasi saja yang diteliti sebanyak 556 karyawan. Sedangkan pengambilan sampel menggunakan sampel acak berserta proporsial (proporsial stratified random sampling) sebanyak 233 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif.

BAB III

METODODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu melakukan bagaimana Karakteristik Kinerja Karyawan pada Bank Tabungan Negara Syariah Ciputat.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Waktu penelitian adalah waktu yang digunakan melaksanakan proses penelitian. Proses ini mencakup keseluruhan kerja mulai dari penetapan judul sampai pada proses pelaporan hasil penelitian di laksanakan dalam waktu 6 bulan terhitung mulai bulan juli 2019 sampai dengan bulan januari 2020.

Penelitian dilakukan di Bank Tabungan Negara KC Ciputat, jl. Dewi Sartika No. 21 ciputat, Kota Tangerang, Banten- 15411.

C. Latar Penelitian

latar penelitian ini adalah BTN Ciputat bagaimana Karakteristik Kinerja Karyawan di Bank Tabungan Negara akan dijelaskan pada temuan umum penelitian.

D. Metode dan Prosedur Penelitian

Metode yang di gunakan oleh penulis dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif deskriptif. Karena melihat bagaimana karakteristik kinerja karyawan BTN Ciputat secara terperinci yaitu dengan langkah-langkah sebagai berikut.

1. Tahap deskripsi dan tahap orientasi.

Pada tahap ini penulis mendeskripsikan penelitian yang dibuat dengan melihat dari sisi bagaimana karakteristik karyawan di BTN tersebut.

2. Tahap Reduksi

Pada tahap ini di mana penulis memfokuskan permasalahan kepada BTN Ciputat bagaimana personal kinerja karyawan terhadap Bank Tabungan Negara.

3. Tahap Seleksi

Pada tahap ini penulis akan melakukan wawancara setelah mendapatkan hasil penelitian yang di lakukan. Dan akan di uraikan agar dapat dilihat jelas dan terperinci kemudian penulis simpulkan sesuai dengan tema yang telah di buat. Sehingga dapat menjawab atas pertanyaan terkaid judul yang telah penulis tentukan.

E. Data dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah suatu hal atau informasi yang didapat secara langsung dari narasumber yang di peroleh dari hasil wawancara dan

observasi dengan objek penelitian¹. Pada penelitian ini penulis wawancara langsung dengan pihak (BTN Ciputat) dan pimpinan BTN.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang di peroleh oleh suatu instansi atau perorangan yang sudah dalam bentuk jadi dan dipublikasikan secara umum yang di perolah dari buku-buku, jurnal ilmiah, data dari Bank dan sumber lainnya yang dapat dijamin keaslian informasinya agar dapat dijadiakan bahan penunjang penelitian ini². Adapun penulis peroleh dari literatur-literatur lain seperti Al-Quran, Al-Hadist, Buku, Website dan lain-lain yang berkaitan dengan Skripsi ini.

F. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah kegiatan turun lapangan langsung, guna untuk mendapatkan data yang dibutuhkan melalui proses pengamatan secara cermat dan sistematis. Dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain. Dengan hal ini penulis terjun langsung ke BTN Ciputat KCP untuk mengetahui langsung.³

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu di lakukan oleh kedua pihak, yaitu pewawancara yang

¹ Hendri Tanjung dan Abrista Devi. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. (Bekasi: Gramatha Publishing, 2013), h. 76

² *Ibid*, h.94

³ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), h. 186

mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara adalah metode pengumpulan data yang amat populer, karena itu banyak di gunakan di berbagai penelitian⁴. Wawancara akan dilakukan pada pihak bank.

3. Dokumen

Dokumen adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen ini bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang⁵. Maka dari itu dengan mencari tau data-data berupa catatan yang di butuhkan dalam bentuk jadi dengan melihat dokumen yang ada di Bank Tabungan Negara KCP Ciputat.

G. Teknik Analisis Data

Dalam peneliti ini penelitian menggunakan teknik penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yaitu sesuatu teknik penelitian yang terlebih dahulu menggambarkan data dan informasi berdasarkan fakta unuk dianalisis. Analisis kualitatif merupakan seperangkat proposis yang berasal dari data dan di uji lagi secara emperis. Analisis deskriptif memberikan gambar secara detail tentang latar belakang, sifat serta karakter yang khas, atau status individu kemudian sifat tersebut dijadikan hal bersifat umum, setelah itu di lakukan menyimpulkan hasil analisis yang telah dilakukan.

⁴ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), cet ke-3 h. 108

⁵ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif* (Pendekatan Kuntatif, Kualitatif, dan R&D), (Bandung: Alfabeta, 2009), cet, ke-IX, h. 329

H. Validitas Data

Tingkat kredibilitas pada penelitian ini dapat di katakan kredibel. Karena penulis telah terlibat dengan partisipan dalam kehidupannya dalam waktu yang lama dan sudah berupaya mengkonfirmasi dan klarifikasi data yang di peroleh. Dan penelitian melakukan observasi mendalam sehingga mendapatkan informasi yang di butuhkan dalam penelitian ini.

Dapat dikatakan apabila dilakukan perpanjangan penelitian, trigulasi, dan diskusi dengan yang bersangkutan. Perpanjangan dilakukan memperbanyak intensitas kegiatan di lapangan, termasuk keterlibatan penelitian di lokasi peneliti.

Trigulasi berarti meminta konfirmasi atas data yang telah di peroleh penelitian. Konfirmasi ini dilakukan penelitian dengan memberikan laporan penelitian terlebih dahulu kepada informasi yang diteliti, agar mendapatkan koreksi, setelah itu laporan peneliti dipublikasikan.

Mendiskusikan permasalahan kepada pakar juga memperkuat suatu data. Trigulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada responden yang sama dengan teknik yang beda, penelitian melakukan wawancara kemudian mengecek dengan observasi. Trigulasi waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Penelitian melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi dalam waktu dan situasi yang beda.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum atau Profil BTN

1. Sejarah BTN Syariah

Dengan adanya perubahan peraturan perundang-undang perbankan oleh pemerintah dari UU Perbankan No. 7 Tahun 1992 menjadi perbankan No. 10 Tahun 1998, dunia perbankan nasional menjadi marak dengan boomingnya bank syariah. Persaingan dalam pasar perbankan pun kian ketat. Belum lagi dengan dikeluarkannya PBI No. 4/1/PBI/2002 tentang perubahan kegiatan usaha bank umum konvensional menjadi bank umum berdasarkan prinsip syariah oleh bank umum konvensional, jumlah bank syariah pun bertambah dengan banyaknya UUS (Unit Usaha Syariah). Maka manajemen PT. Bank Tabungan Negara (Persero), melalui rapat komite pengarah tim implementasi restrukturasi Bank BTN tanggal 12 Desember 2013, manajemen bank BTN menyusun rencana kerja dan perubahan anggaran dasar untuk membuka UUS agar dapat bersaing di pasar perbankan syariah.

Untuk mengantisipasi adanya kecenderungan tersebut, maka PT Bank Tabungan Negara (Persero) pada Rapat Umum Pemegang Saham tanggal 16 Januari 2004 dan perubahan Anggaran Dasar dengan akta No. 29 tanggal 27 Oktober 2004 oleh Emi Sulistyowati, SH Notaris di Jakarta yang ditandai dengan terbentuknya divisi syariah berdasarkan Ketetapan

Direksi No. 14/DIR/DSYA/2004. Pembentukan Unit Usaha Syariah ini juga untuk memperkuat tekad ajaran Bank BTN untuk menjadikan kerja sebagai bagian dari ibadah yang tidak terpisahkan dengan ibadah-ibadah lainnya. Selanjutnya Bank BTN Unit Usaha Syariah disebut “BTN Syariah” dengan motto “*Maju dan Sejahtera Bersama*”.

Dalam pelaksanaan kegiatannya, Unit Usaha Syariah didampingi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang bertindak sebagai pengawas, penasehat dan pemberi saran kepada Direksi, pimpinan Dewan Syariah, dan Pimpinan Kantor Cabang Syariah mengenai hal-hal yang terkait dengan prinsip syariah. Pada bulan November 2004 dibentuk struktur organisasi kantor cabang syariah PT. BTN. Dimana setiap kantor cabang syariah dipimpin oleh satu orang kepala cabang yang bertanggung jawab kepada kepala divisi syariah. yang pada saat bersamaan Direksi Bank BTN meminta rekomendasi penunjukan DPS dan pada tanggal 3 Desember 2004, Direksi Bank BTN menerima surat rekomendasi DSN/MUI tentang penunjukan DPS bagi BTN Syariah. Yang pada tanggal 18 Maret 2005 resmi ditunjuk oleh DSN/MUI sebagai DPS bagi BTN Syariah, yaitu Drs. H. Ahmad Nazri Adlani, Drs. H. Mohammad Hidayat, MBA, MBL, dan Dr. H. Endy M. Astiwira, MA, AAIJ, FIIS, CPLHI, ACS.

Pada tanggal 15 Desember 2004, Bank BTN menerima surat persetujuan dari BI, surat No. 6/1350/DPbs perihal persetujuan BI mengenai prinsip KCS (Kantor Cabang Syariah) Bank BTN. Maka tanggal inilah yang diperingati secara resmi sebagai hari lahirnya BTN Syariah.

Yang secara sinergi melalui persetujuan dari BI dan Direksi PT. BTN maka dibukalaha KCS Jakarta pada tanggal 14 Februari 2005. Diikuti pada tanggal 25 Februari 2005 dengan dibukanya KCS Bandung kemudian pada tanggal 17 Maret 2005 dibuka KCS Surabaya yang secara berturut-turut tanggal 4 dan 11 April 2005 dibukanya KCS Malang dan Solo.

Pada tahun 2007, Bank BTN telah mengoprasikan 12 (dua belas) Kantor Cabang Syariah dan 40 Kantor Layanan Syariah (*Office Chanelling*) pada kantor-kantor cabang dan cabang pembantu Konvensional kantor cabang Syariah tersebut dilokasi Jakarta, Bandung, Surabaya, Jogjakarta, Makasar, Malang, Solo, Medan, Batam, Tangerang, Bogor, dan Bekasi. Seluruh kantor cabang syariah ini dapat beroperasi secara *ontime-realttime* berkat dukungan teknologi informasi yang cukup memadai.¹

2. Profil BTN Syariah

a. Latar Belakang

BTN Syariah merupakan *Strategi Bussiness Unit* (SBU) dari Bank BTN yang menjalankan bisnis dengan prinsip syariah, mulai beroperasi pada tanggal 14 Februari 2005 memulai pembukaan Kantor Cabang Syariah pertama di Jakarta.

Pembukaan SBU ini guna melayani tingginya minat masyarakat dalam memanfaatkan jasa keuangan Syariah dan

¹ <https://www.syariahbank.com/profil-btn-syariah>

memperhatikan keunggulan prinsip Perbankan Syariah, adanya Fatwa MUI tentang bunga bank, serta melaksanakan hasil RUPS tahun 2004.

b. Tujuan Pendirian

- 1) Untuk memenuhi kebutuhan Bank dalam memberikan pelayanan jasa keuangan syariah.
- 2) Mendukung pencapaian sasaran laba usaha Bank.
- 3) Meningkatkan ketahanan Bank dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha.
- 4) Memberikan keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap nasabah dan pegawai.

c. Perkembangan Jaringan

Jaringan UUS Bank BTN telah memiliki jaringan yang tersebut di seluruh Indonesia dengan rincian sebagai berikut:

- | | |
|-----------------------------------|-----------|
| 1) Kantor Cabang Syariah | = 22 KCS |
| 2) Kantor Cabang Pembantu Syariah | = 21 KCPS |
| 3) Kantor Layanan Syariah | = 240 KKS |

3. Visi dan Misi dari PT. BTN Syariah Kantor Cabang Ciputat

a. Visi

Menjadi Bank Syariah yang terdepan di Indonesia dalam pembagian perumusan dan industry ikutannya

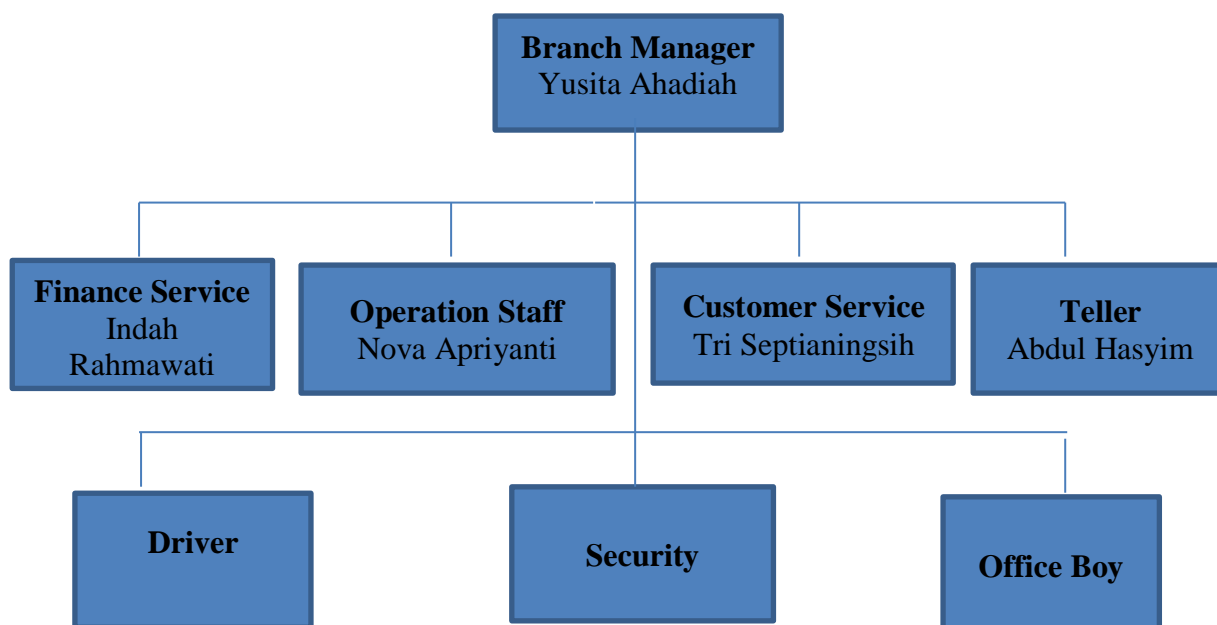
b. Misi

- 1) Menyediakan produk jasa yang inovatif serta layanan unggul yang fokus pada pembiayaan perumahan industry ikutannya.

- 2) Mengembangkan human capital yang berkualitas dan memiliki integritas tinggi serta penerapan *Good Corporate Governance* dan *Compliance*.
- 3) Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui teknologi informasi terkini.
- 4) Memedulikan kepentingan masyarakat dan lingkungan.²

4. Struktur Organisasi

a. Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas



1) Branch Manajer

Ringkasan pekerjaan Branch Manajer yaitu memimpin, mengelola, mengembangkan, mengawasi seluruh kegiatan segmen bisnis dan oprasional bank sert memastikan pencapaian kinerja

² https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_BTN_Syariah -

seluruh unit bisnis yang berada di bawah kordinasinya secara prulent serta memutus pembiayaan sesuai limitit kewenangannya. Sedangkan tanggung jawab utama Branch manajer adalah sebagai berikut:

- a) Terlaksananya ketentuan-ketentuan yang menyangkut operasional bank di BTN Syariah baik ketentuan *intren* dan *ekstren*.
- b) Tercapainya standar pelayanan, operasional dan administrasi di BTN Syariah.
- c) Terlaksananya proses *open* dan *clos Branch* di BTN Syariah.
- d) Terjaganya likuiditas harian di BTN Syariah sesuai ketentuan yang berlaku.
- e) Terciptanya dukungan kepada *Branch Office* dalam rangka pencapaian target deana, kredit, *feedbased* dn peningkatan penggunaan fitur produk.
- f) Terselenggaranya pembinaan, pengembangan dan penilaian pegawai di BTN Syariah.

2) Financing Service (FS)

Tanggung jawabnya adalah:

- a) Pemberian layanan informasi yang berkaitan dengan kredit secara berkualitas.
- b) Pendokumentasian aplikasi kredit consumer.

- c) Kelengkapan berkas dan data serta dokumen untuk realisasi kredit.
- d) Pelaksanaan realitas kredit sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- e) Pelaksanaan permohonan pemrosesan pencairan kredit sesuai dengan ketentuan berlaku.
- f) Kelengkapan data dan kebenaran data aplikasi pada sistem.

3) Operation Staff

Tanggung jawabnya adalah:

- a) Terlaksananya fungsi transaksi processing di BTN Syariah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b) Terlaksananya fungsi *general branch administration* di BTN Syariah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c) Terlaksananya fungsi *loan administration* di BTN Syariah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d) Terlaksananya fungsi *accounting* dan *control* di BTN Syariah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

4) Customer Service (CS)

Ringkasan pekerjaan *Customer Service* yaitu melaksanakan kegiatan operasional dan melayani nasabah sesuai dengan ketentuan Bank dan standar pelayanan. Sedangkan tanggung jawab utamanya adalah berikut:

- a) Terlaksananya pemantauan rekening dan transaksi nasabah yang mencurigakan.

- b) Terlaksananya pemberian pelayanan administrasi CIF serta seluruh produk dana dan jasa.
- c) Terlaksananya pencetakan laporan akhir hari.
- d) Terlaksananya pembuatan laporan baik pada Kantor Pusat maupun atasan dan Kantor Cabang.
- e) Terlaksananya pelayanan produk dana dan jasa bank.
- f) Terlaksananya pemberian informasi PPh bunga produk dana.
- g) Terlaksananya pelayanan pencetakan R/K (eksternal) KPR dan non KPR.
- h) Terlaksananya pendebatan buku tabungan.
- i) Terlaksananya *maintenance* kepada nasabah.
- j) Terlaksananya monitoring atas *update rate counter* dan ketersediaan brosur.
- k) Terlaksananya *maintenance* kode BI di sistem SIBS.
- l) Terlaksananya pemeliharaan aplikasi nasabah dana dan *feebase*.
- m) Terlaksananya prinsip pengenalan nasabah.

5) Teller

Ringkasan pekerjaan teller yaitu melayani kegiatan transaksi uang tunai, non tunai, surat-surat berharga, dan kegiatan kas, lainnya sesuai standar layanan perbankan. Sedangkan tanggung jawab utamanya adalah sebagai berikut:

- a) Melakukan transaksi tunai dan non tunai sesuai dengan ketentuan.

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

6) Driver

Menjaga kelancaran operasional kendaraan dinas berjalan dengan baik, adapun tugas dan tanggung jawab driver:

- a) Menjaga dan memastikan kendaraan dinas dalam kondisi yang terawat dengan baik, aman, dan layak jalan.
- b) Mengoperasikan kendaraan dengan baik dan benar.
- c) Memastikan ketersediaan BBM dalam kondisi yang stabil.
- d) Memastikan pegawai yang menggunakan kendaraan sampai ke tujuan dengan selamat dan tepat waktu.
- e) Memastikan setiap karyawan yang menggunakan kendaraan dinas sudah mendapatkan izin dari pejabat yang berwenang.

7) Security

Menciptakan kondisi yang aman dan nyaman pada lingkungan kantor, baik selam jam operasional maupun diluar jam operasional.

8) Office Boy (OB)

Adapun tanggung jawabnya adalah:

- a) Menjaga kebersihan dan perawatan gedung beserta fasilitas dan inventasi kantor.
- b) Mengatur dan menjaga stok kebutuhan logistik kantor.
- c) Mengatur pengiriman surat atau barang, mencatat surat-surat masuk, serta mendistribusikan dan mengarsipnya dengan baik.
- d) Menjawab telfon masuk pada operasional dengan baik.
- e) Mengoprasikan mesin fotocopy dan membantu mendokumentasikan file pembiayaan dengan baik.
- f) Memastikan saran dan prasaran kantor dapat berfungsi dengan baik.
- g) Menjaga dan memelihara sepeda motor, ketersediaan BBM, termasuk pembiayaan pajak, serta pengurusan surat-surat kendaraan.
- h) Memastikan ketersediaan konsumsi bagi karyawan bagi karyawan yang bekerja lembur.

B. Temuan Penelitian

1. Karakteristik Kinerja Karyawan di BTN Syariah

Dalam karakteristik kinerja karyawan di BTN Syariah hal pertama yang di lihat yaitu kejujurannya maksud dari kejujuran di sini bagaimana seorang karyawan bisa bekerja dengan sejujurnya. Yang kedua adalah aktif. Yang ketiga adalah profesionalisme, dimana sebagai seorang

karyawan mampu menempatkan dirinya dalam bertugas. Yang keempat yaitu inovasi, sebagai seorang karyawan di Bank BTN Syariah dia dituntut untuk berinovasi, tujuannya agar supaya karyawan tersebut tidak terpengaruh atau bergantung di Bank Syariah saja.. Yang terakhir adalah inovatif, inovatif dalam artian bagaimana seorang karyawan bisa cepat menerima apa yang di sampaikan oleh branch manager atau pimpinan di Bank BTN Syariah kemudian dia mampu menerapkannya dan karyawan tersebut mampu beradaptasi dengan baik.

Dalam menghadapi karakteristik karyawan di BTN Syariah yang dilakukan oleh seorang Branch Manager yaitu memahami sifat atau kepribadian masing-masing karyawan karena seorang branch manager tidak bisa menggabungkan hal tersebut.

Karakteristik individu dalam kinerja karyawan di BTN Syariah, dalam sebuah perusahaan setiap karyawan pasti memiliki sifat atau karakter yang berbeda begitupun dengan kemampuannya ada sebagian karyawan yang sangat aktif dan ada juga yang tidak aktif tetapi walaupun karyawan tersebut tidak aktif dia memiliki kemampuan di sisi lain, misalnya dia unggul di bagian inovatif oleh karena karakteristik individu dalam kinerja karyawan itu sangatlah berkesinambungan. Dari sinilah gunanya mencari karakteristik kinerja. Selain itu karakteristik individu di

BTN Syariah sangatlah berbeda seperti yang sudah di jelaskan dia atas setiap karyawan pasti memiliki sifat atau karakter yang berbeda dan semua itu kembali kepada visi dan misi dari perusahaan.

Setiap perusahaan seorang branch manager itu harus tau bagaimana kinerja karyawannya sehingga seorang branch manager bisa melakukan penilaian. Hal itu yang di terapkan kepada karyawan di BTN Syariah. akan tetapi seorang branch manager tidak baik untuk membedakan karyawannya tetapi dia harus mampu mengarahkan karyawannya untuk bekerja sama dengan baik.

Untuk kelebihan dari BTN Syariah yaitu seorang karyawan bisa melakukan beberapa pekerjaan beda halnya dengan BTN Konfensional. sistem kerja di BTN Konfensional pekerjaannya hanya di lakukan oleh hanya satu karyawan saja dan tidak bisa lebih dari itu.

Kejujuran dalam dunia kerja itu sangatlah penting, hal utama yang di tetapkan untuk seorang karyawan adalah kejujuran, selanjutnya aktifnya seorang karyawan, profesionalisme seorang karyawan, inovasinya seorang karyawan dan inovatifnya seorang karyawan. Untuk penilaian seorang branch manager kepada karyawannya di lihat dari SMK (sistem manajemen kinerja) maksud dari sistem SMK yaitu mengukur kinerjanya atau perkembangan kinerjanya. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu faktor lingkungan dan faktor hukum. Di BTN Syariah Ciputat juga setiap karyawan itu di tuntutan untuk menyelesaikan pekerjaannya, selain itu untuk pelaksanaan kinerja karyawan akan diterapkan apabila memacu kinerja karyawan.

Untuk tujuan penilaian kinerja karyawan itu sendiri sangatlah di butuhkan karena penilaian kinerja karyawan di gunakan sebagai salah satu

pedoman untuk menentukan kompensasi kenaikan gaji dan lain-lain, Bisa juga di jadikan sebagai salah satu cara untuk mengidentifikasi kekuatan dan juga kelemahan setiap karyawan untuk menentukan posisi pekerjaan yang paling tepat, selain itu bisa dijadikan sebagai feedback ataupun umpan balik kepada para karyawannya mengenai kinerja yang telah di lakukan.

Kinerja dalam prespektif Islam merupakan salah satu sarana hidup dan aktivitas yang mempunyai peran yang penting dalam kehidupan sosial. Bekerja sebagaimana dianjurkan oleh Agama, bahkan bekerja sering dijadikan tolak ukur menilai seseorang. Menurut ajaran Islam, setiap orang dituntut untuk mandiri, oleh karena itu untuk memenuhi kebutuhan diri dan keluarganya. BTN syariah Ciputat sendiri berusaha buat menerapkan hal tersebut misalnya bajunya kerjanya harus sopan, khususnya perempuan diwajibkan untuk memakai jilbab, selain untuk melayani nasabah karyawan di anjurkan harus ramah.

Dan kinerja karyawan di BTN Syariah yaitu kejujuran, tanggung jawab, kreativitas, kedisiplinan, prestasi, dan kerjasama.

C. Pembahasan Temuan Penelitian

1. Karakteristik Kinerja Karyawan di BTN Syariah

Dari temuan penelitian yang sudah penulis deskripsikan dengan hasil wawancara oleh bapak Feri selaku Branch Manager di BTN Syariah Ciputat bahwa Dalam karakteristik kinerja karyawan di BTN Syariah hal pertama yang di lihat yaitu kejujurannya maksud dari kejujuran di sini

bagaimana seorang karyawan bisa bekerja dengan sejujurnya dan keterbukaan dalam setiap pekerjaan/tugas yang diberikan. Yang kedua adalah aktif, aktif yang di maksud yaitu bagaimana sebagai karyawan harus menunjukkan sikap aktifnya. Yang ketiga adalah profesionalisme, dimana sebagai seorang karyawan mampu menempatkan dirinya dalam bertugas misalnya jika dia di tugaskan di Bank Syariah maupun di Konfensional dia mampu menempatkan dirinya untuk tetap bisa profesional dalam bekerja. Yang keempat yaitu inovasi, sebagai seorang karyawan di Bank BTN Syariah dia dituntut untuk berinovasi, tujuannya agar supaya karyawan tersebut tidak terpengaruh atau bergantung di Bank Syariah saja. jika karyawan tersebut di tempatkan di Bank Konfensional dia tetap bisa berinovasi. Yang terkahir adalah inovatif, inovatif dalam artian bagaimana seorang karyawan bisa cepat menerima apa yang di sampaikan oleh branch manager atau pimpinan di Bank BTN Syariah kemudian dia mampu menerapkannya dan karyawan tersebut mampu beradaptasi dengan baik.

Dalam menghadapi karakteristik karyawan di BTN Syariah yang dilakukan oleh seorang Branch Manager yaitu memahami sifat atau kepribadian masing-masing karyawan karena seorang branch manager tidak bisa menggabungkan hal tersebut, akan tetapi bagaimana seorang branch manager bisa merekrut karyawannya agar bisa bekerja sama untuk mencapai visi dan misi di BTN Syariah.

Karakteristik individu dalam kinerja karyawan di BTN Syariah, dalam sebuah perusahaan setiap karyawan pasti memiliki sifat atau karakter yang berbeda begitupun dengan kemampuannya ada sebagian karyawan yang sangat aktif dan ada juga yang tidak aktif tetapi walaupun karyawan tersebut tidak aktif dia memiliki kemampuan di sisi lain misalnya dia unggul di bagian inovatif oleh karena karakteristik individu dalam kinerja karyawan itu sangatlah berkesinambungan. Dari sinilah gunanya mencari karakteristik kinerja. Selain itu karakteristik individu di

BTN Syariah sangatlah berbeda seperti yang sudah di jelaskan dia atas setiap karyawan pasti memiliki sifat atau karakter yang berbeda dan semua itu kembali kepada visi dan misi dari perusahaan.

Setiap perusahaan seorang branch manager itu harus tau bagaimana kinerja karyawannya sehingga seorang branch manager bisa melakukan penilaian. Hal itu yang di terapkan kepada karyawan di BTN Syariah. akan tetapi seorang branch manager tidak baik untuk membedakan karyawannya tetapi dia harus mampu mengarahkan karyawannya untuk bekerja sama dengan baik.

Untuk kelebihan dari BTN Syariah yaitu seorang karyawan bisa melakukan beberapa pekerjaan beda halnya dengan BTN Konfensional. sistem kerja di BTN Konfensional pekerjaannya hanya di lakukan oleh hanya satu karyawan saja dan tidak bisa lebih dari itu.

Kejujuran dalam dunia kerja itu sangatlah penting, hal utama yang di tetapkan untuk seorang karyawan adalah kejujuran, selanjutnya aktifnya

seorang karyawan, profesionalisme seorang karyawan, inovasinya seorang karyawan dan inovatifnya seorang karyawan. Untuk penilaian seorang branch manager kepada karyawannya di lihat dari SMK (sistem manajemen kinerja) maksud dari sistem SMK yaitu mengukur kinerjanya atau perkembangan kinerjanya.

Untuk tujuan penilaian kinerja karyawan itu sendiri sangatlah di butuhkan karena penilaian kinerja karyawan di gunakan sebagai salah satu pedoman untuk menentukan kompensasi kenaikan gaji dan lain-lain, Bisa juga di jadikan sebagai salah satu cara untuk mengidentifikasi kekuatan dan juga kelemahan setiap karyawan untuk menentukan posisi pekerjaan yang paling tepat, selain itu bisa dijadikan sebagai feedback ataupun umpan balik kepada para karyawannya mengenai kinerja yang telah di lakukan.

Kinerja dalam prespektif Islam merupakan salah satu sarana hidup dan aktivitas yang mempunyai peran yang penting dalam kehidupan sosial. Bekerja sebagaimana dianjurkan oleh Agama, bahkan bekerja sering dijadikan tolak ukur menilai seseorang. Menurut ajaran Islam, setiap orang dituntut untuk mandiri, oleh karena itu untuk memenuhi kebutuhan diri dan keluarganya. BTN syariah Tangerang sendiri berusaha buat menerapkan hal tersebut misalnya bajunya kerjanya harus sopan, khususnya perempuan diwajibkan untuk memakai jilbab, selain untuk melayani nasabah karya di anjurkan harus ramah.

Dan untuk unsur-unsur yang ada dalam kinerja karyawan di BTN

Syariah yaitu:

- a. Kejujuran, maksudnya melaksanakan tugas dan kemampuan untuk tidak menyalahgunakan wewenang yang di berikan kepadanya.
- b. Tanggungjawab, maksudnya karyawan harus bisa mempertanggung jawabkan pekerjaan yang dilakukan.
- c. Prestasi, maksudnya hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugas yang di bebaskan kepadanya.
- d. Kedisiplian, maksudnya dalam mematuhi peraturan-peraturan yang dan melakukan pekerjaan sesuai dengan intruksi yang diberikan kepadanya.
- e. Kreativitas, maksudnya penilaian kemampuan keryawan dalam mengembangkan kreativitas untuk menyelesaikan pekerjaannya sehingga dapat bekerja lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- f. Kerjasama, maksudnya kesediaan karyawan berpartisipasi dan bekerjasama dengan karyawan lain secara bertikal atau horizontal di dalam maupun di luar sehingga hasil pekerjaannya lebih baik.³

³ Wawancara secara langsung dengan bapak Feri. Staff Bagian hrd Bank BTNSyariah KCP Tanerang. Jakarta, 01 April 2020

Jadi berdasarkan pemaparan di atas bahwa di BTN Syariah Ciputat untuk karakteristik kinerja karyawan yang harus di utamakan adalah sebagai berikut:

1. Kejujuran, maksud jujur merupakan salah satu sikap yang harus dimiliki oleh setiap orang dalam beraktivitas, sikap jujur akan melahirkan kepercayaan antara satu orang dengan yang lainnya. Sikap jujur menjauhkan rasa curiga hingga kekhawatiran akan rusaknya sebuah kepercayaan yang di buangun. Oleh sebab itulah sangat penting memiliki sikap jujur saat bekerja, selain itu dengan adanya kejujuran seorang karyawan bisa terbuka dengan atasannya dalam setiap pekerjaan atau tugas yang diberikan.
2. Keaktifan, maksudnya yaitu bagaimana seorang karyawan harus menunjukkan sifat aktif dalam bekerja.
3. Profesionalisme, seorang karyawan yang memiliki sikap profesionalisme dapat memposisikan dirinya agar mampu memahami tugas dan tanggung jawab, hubungan dan relasi serta focus dan konsisten terhadap urusan pekerjaannya. Profesionalisme dalam pekerjaan. Oleh sebab itu karyawan harus mampu profesionalisme dalam menjalankan pekerjaan sesuai dengan keahlian atau kemampuan yang dimiliki.
4. Inovatif, pemimpin di tuntut memperhatikan kecenderungan masing-masing karyawan dalam hal perilaku proaktif yang dimilikinya. Hal tersebut dilakukan agar pemimpin dapat

mengklasifikasi karyawan dan bagaiman yang dapat diberikan perancangan pekerjaan yang tepat serta memberikan ide-ide baru untuk karyawan bagaiman kinerja di bank BTN Syariah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa di BTN Syariah Ciputat karakteristik kinerja karyawan adalah:

1. Kejujuran, maksudnya seorang karyawan bisa bekerja dengan sejujurnya dan adanya keterbukaan dalam setiap pekerjaan atau tugas yang diberikan.
2. Keaktifan, maksudnya yaitu bagaimana seorang karyawan harus menunjukkan sifat aktif dalam bekerja.
3. Profesionalisme, maksudnya dimana seorang karyawan mampu menempatkan dirinya dalam melakukan tugas pekerjaannya.
4. Inovatif, maksudnya memberikan ide-ide baru kepada karyawan bagaimana kinerja di bank BTN Syariah Ciputat.

B. Saran

1. Untuk perusahaan (Bank BTN Syariah Ciputat) harus lebih memberikan keleluasaan bagi karyawan untuk berinovasi dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga karyawan merasa nyaman untuk melakukan sesuatu yang baru dan berbeda dalam menyelesaikan pekerjaannya.
2. Untuk seorang pemimpin (branch manager) harus lebih memahami lagi bagaimana karakteristik kinerja karyawan itu sendiri.

3. Kedisiplinan dan ketaatan peraturan oleh karyawan sudah cukup baik akan tetapi masih perlu di tingkatkan lagi agar tercipta kondisi lingkungan kerja yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Quran dan Terjemahan

Antonio, Muhammad Syafii. *Bank Syariah dari Teori ke Praktik* Jakarta: Gema Inani 2001.

Asnain. *Pengembangan Mutu SDM Perbankan Syariah: Sebagai Upaya Pengembangan Ekonomi Islam*. Jurnal Ekonomi Islam Vol.II. No. 1. Yogyakarta: UII. 2008.

Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2004. cet ke-3.

Harapan, Sofyan. *Etika Bisnis dalam Persepsi Islam*. Jakarta: Salemba Empat. 2011.

Komalasari, Kokom dan Didin Saripudin. *Pendidikan Karakter*. Bandung: PT Refika Aditama. 2017.

Lendy Zelvian Adhari. *Optimalkan Kinerja Karyawan Menggunakan Pendekatan Knowledge Management dan Motivasi Kerja*, Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2021.

Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya. 2009.

Muhammad. *Etika Bisnis Islam*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN. 2004.

Nawawi, Hadari. *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan industri*. Yogyakarta: Gadjah Mada Universitas perss. 200.

Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif Pendekatan Kuntatif. Kualitatif. dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2009. cet. ke-IX.

Suryadi, Prawirosentono. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta. 1999.

Sutrisno, Edi. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Karisma Putra Utama 2010.

Tanjung, Hendri dan Abrista Devi. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Bekasi: Gramatha Publishing. 2013.

Taufuk, Ali Muhammad. *Praktik Manajemen Berbasis Al-Quran*. Jakarta: Gema Insani. 2004.

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

Widodo, Joko. *Pembangunan Birokrasi Berbasis Kerja*. Malang: Bayu Media 2007.

Wirawan. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori, Aplikasi, dan Penelitian* Jakarta: Salemba Empat. 2009.

Yulianto Budi. *Perilaku Pengguna APD Alternatif Meningkatkan Kinerja Karyawan Yang Terpapar Bising Tinggi*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020.

Yusanto, M. Ismail dan M. Karabet Widjajakusuma. *menggagas Bisnis Islam*. Jakera: Gema Insani Press 2002.

https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_BTN_Syariah -

<https://www.syariahbank.com/profil-btn-syariah>

Wawancara secara langsung dengan bapak Feri. Staff Bagian hrd Bank BTNSyariah KCP Tanerang. Jakarta, 09 November 2020.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Listiawati Bahrn
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat Tanggal Lahir : guruapin 15 September 1996
Alamat : Jl. Kemandoran 4c. No 37 kedaun. Rt/rw 008/09.
Kel. Kedaung. Kec. Pamulang.
Agama : Islam
Status Perkawinan : Belum Menikah
Mobile Phone : 081261462609
E-mail : listiawatibahrn@gmail.com

Riwayat Pendidikan

2002-2008	SDN Kupal
2008-2011	MTS AL-Badriah Kupal
2011-2014	SMAN 2 Bacan
2015-2019	Universitas Muhammadiyah Jakarta Fakultas Agama Islam Program Studi Manajemen Perbankan Syariah



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

STATUS : BERAKREDITASI

Kampus FAI-UMJ, Jln. KH. Ahmad Dahlan Ciputat, Jakarta Selatan
Telepon/Fax (021) 7441887, Homepage : <http://fai.umj.ac.id/>
E-mail : faiumj@gmail.com. Kode Pos 15419

Nomor : /F.6.I-UMJ/II/2020

Jakarta 13 Jumadits Tsani 1441 H

Hal : Permohonan Riset/Penelitian

7 Februari 2020 M

Kepada Yth.
Kepala BTN Syariah KCP Ciputat
Jl. Dewi Sartika Cipayung No.21 Ciputat, Tangerang Selatan

Assalamu'alaikum W. W.

Pimpinan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu agar mahasiswa kami:

Nama : LISTIAWATI BHRUN
Nomor Pokok : 2015570101
Tempat Tgl/Lahir : Guruapin, 15 September 1996
Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah
Jenjang : Strata Satu (SI)
No. HP : 081298092256

diperkenankan untuk melaksanakan riset/penelitian di tempat yang Bapak/Ibu pimpin. Penelitian/riset tersebut untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi yang berjudul:

"Karakteristik Kinerja Karyawan BTN Syariah KCP Ciputat. Tangerang Selatan"

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu kami mengucapkan terimakasih.

Wabillahittauftq walhidayah
Wassalamu'alaikum W. W.



Tembusan:

1. Yth. Dekan (Sebagai Laporan)




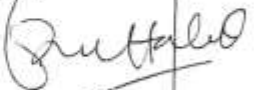
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Kampus UMI Jl. KH. Ahmad Dahlan Ciputat, Jakarta Selatan
Telp. (021) 7441887, Fax. : (021) 74709269 Kode Pos 15419

LEMBAR KONSULTASI PENULISAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : LISTIAWATI BAHRUN
No. Pokok : 2015570101
Judul Skripsi : *Karakteristik Budaya Organisasi Kinerja Karyawan Bank Syariah*
Pembimbing : Bapak Drs. Zamris Habib, M.Si.
Tgl. Berakhir : 17 Juli 2019 s.d. 17 Januari 2020

No.	Tanggal	Topik Permasalahan	Saran-saran	Paraf Pembimbing
1	25/03/19	Proposal	- Perbaiki judul - buat dalam skripsi dari - buat bab I	
02	08/10/19	Bab I	Depublikasi Surat 09 surat.	
03	20/10	Bab II	Uraian lebih lanjut lagi dan dengan tipe referensi.	
04	31/10	Bab III	Publikasikan form of form.	
05	23/10/20	Bab IV	Tulis for the publication laporan, Buat tem. OK - lanjut publikasi laporan.	
06	3/10/20			
07	5/20/20		lanjut	

No.	Tanggal	Topik Permasalahan	Saran-saran	Paraf Pembimbing
08	12/2021 /02		onfa.	
09	17/04 2021		OK. final  17 April 2021	

- Catatan :
1. Lembar konsultasi ini agar dibawa dan diserahkan/diminta paraf dari pembimbing setiap konsultasi.
 2. Topik permasalahan diisi oleh mahasiswa yang bersangkutan.
 3. Lembar konsultasi ini harus diserahkan ke Fakultas ketika melakukan pendaftaran ujian skripsi.

PEDOMAN WAWANCARA

1. Pengertian karakteristik
 - a. Bagaimana karakteristik kinerja karyawan di BTN Syariah?
 - b. Bagaimana cara ibu dalam menghadapi karakteristik karyawan di BTN Syariah
2. Karakteristik Individu
 - a. Bagaimana karakteristik individu dalam kinerja karyawan di BTN Syariah?
 - b. Mengapa karakteristik individu di setiap perusahaan itu berbeda?
3. Karakteristik baik
 - a. Bagaimana penilaian bapak/ibu (branc manager) kepada karyawan yang karakteristik baik?
 - b. Apakah ada masukan khusus dari bapak karyawan agar karakteristik mereka tersebut dengan baik?
4. Pengertian Kinerja
 - a. Apa kelebihan dan kelemahan kinerja karyawan yang ada di BTN Syariah pada saat ini?
 - b. Apakah karakteristik karyawan sangat berpengaruh?
5. Kreteria Pengukuran Kinerja
 - a. Kinerja apa saja yang diteteapkan dalam kinerja karyawan di BTN Syariah?
 - b. Bagaimana seorang branc manager menilai kreteria pengukuran kinerja karyawan di BTN Syariah?
6. Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan
 - a. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja karyawan di BTN Syariah?
 - b. Apakah lingkungan kerja sangat berpengaruh dengan kinerja karyawan?
7. Pelaksanaan Kinerja Karyawan
 - a. Bagaimana pelaksanan kinerja karyawan di BTN Syariah ?
 - b. Apakah pelaksanan kinerja karyawan di BTN Syariah itu harus di terapkan?
8. Tujuan Penelitian Kinerja
 - a. Adakah tujuan kinerja dari BTN Syariah yang belum terwujud?
 - b. Mengapa tujuan penelion kinerja karyawan di suatu perusahaan sangat dibutuhkan?
9. Manfaat Penilaian Kinerja Karyawan
 - a. Apa manfaat penilaian dan pretasi kinerja karyawan di BTN Syariah?
 - b. Apakah manfaat penilaian kinerja karyawan sangat berpengaruh di BTN Syariah?
10. Kinerja Karyawan dalam Prespektif Islam
 - a. Apa saja kinerja karyawan dalam prespektif islam sudah di terapkan di BTN Syariah?

- b. Bagaimana jika kinerja karyawan dalam prespektif islam tidak di terapkan di BTN Syariah?

11. Unsur-unsur Kinerja Karyawan

- a. Unsur-unsur apa saja yng ada dalam kinerja karyawan di BTN Syarah?
- b. Bagaimana seorang mengaplikasikan unsur-unsur kinerja karyawan kedalam karyawan/staf di BTN Syariah?

DOKUMENTASI

