

**ANALISIS KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT. BSI KANTOR CABANG
MATARAM PEJANGGIK 1**

**Diajukan kepada Universitas Agama Islam Negeri Mataram untuk
melengkapi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi**



Oleh :

MILADIA ARINI
NIM. 170502102

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MATARAM
MATARAM**

2021

**ANALISIS KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT. BSI KANTOR CABANG
MATARAM PEJANGGIK 1**

Skripsi

**Diajukan kepada Universitas Agama Islam Negeri Mataram untuk
melengkapi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi**



Oleh :

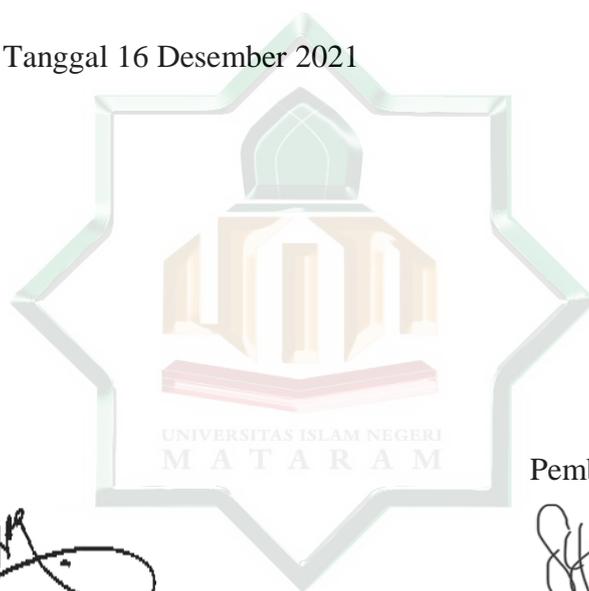
MILADIA ARINI
NIM. 170502102

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MATARAM
MATARAM
2021**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh: Miladia Arini, NIM : 170502102 dengan judul “ Analisis Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan di PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejangik 1” telah memenuhi syarat dan disetujui untuk diuji.

Disetujui Pada Tanggal 16 Desember 2021



Pembimbing I,

Muh. Baihaqi, S.H.I., M.SI
NIP.1978081020060411002

Pembimbing II,

Syukriati, S.Pd., M.Hum.
NIP.198509152015032004

NOTADINAS PEMBIMBING

Mataram, 16 Desember 2021

Hal :Ujian Skripsi

**Yang Terhormat
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
di Mataram**

Assalamualaikum. Wr. Wb

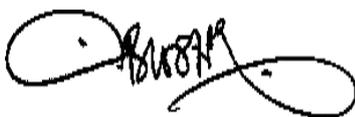
Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi, kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Miladia Arini
NIM : 170502102
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Analisis Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan di PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1.

Telah memenuhi syarat untuk di ajukan dalam sidang *munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Mataram. Oleh karena itu, kami berharap agar skripsi ini dapat segera di-*munaqasyah*-kan.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb

Pembimbing I,



Muh. Baihaqi, S.H.I., M.SI
NIP.1978081020060411002

Pembimbing II,



Syukriati, S.Pd., M.Hum.
NIP.198509152015032004

PENGESAHAN

Skripsi oleh: Miladia Arini, NIM: 170502102 dengan judul “Analisis Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan di PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejangik 1” telah dipertahankan di depan dewan penguji Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Mataram pada tanggal 1 Desember 2021

Dewan Penguji

Muh. Baihaqi, S.H.I, M.SI.
(Ketua Sidang/Pemb. 1)

Syukriati, S.Pd., M.Hum.
(Sekretaris Sidang/Pemb. II)

Dr. H. Ahmad Amir Aziz, M.Ag.
(Penguji I)

Abdul Hadi Sukmana, M.E.
(Penguji II)

Perpustakaan UIN Mataram

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Riduan Mas'ud, M.Ag.
NIP. 197111102002121001

MOTTO

*”Keberhasilan dalam kehidupan hanya bisa didapatkan ketika seseorang mau
berjuang dengan keras”*



Perpustakaan UIN Mataram

PERSEMBAHAN



"Kupersembahkan skripsi ini untuk keluarga tercinta, terutama kepada kedua orang tua ayahanda Musmulyadi dan ibundaku Sri Agustiarni, yang senantiasa selalu menyelipkan nama saya disetiap doa-doanya, untuk guru beserta dosenku".

Perpustakaan UIN Mataram

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat dan hidayahnya. Tidak lupa pula shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “Analisis Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan di PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1”. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi tingkat sarjana strata satu (S-1) pada program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, di Universitas Islam Negeri Mataram tahun 2021.

Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan banyak-banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H.Masnun Tahir, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Mataram yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di kampus hijau yang indah dan nyaman.
2. Bapak Dr. Riduan Mas’ud M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Sanurdi, M.Si. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. Bapak Muhammad Baihaqi, S.H.I., M.SI selaku Dosen Pembimbing I, dan Ibu Syukriati, S.P.d., M.Hum selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan selalu memberikan arahan, bimbingan, saran,

motivasi, beserta koreksi dengan detail agar skripsi ini lebih jelas dan cepat selesai.

5. Kepada seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Mataram yang telah membagi, mendiskusikan ilmu, pengetahuan, pengalaman, nasehat, motivasi dan selalu memberikan bimbingan selama menuntut ilmu di kampus.
6. Kepada kedua orang tercinta yang selalu memanjatkan doa di dalam setiap sujud untuk anak-anaknya dan selalu menyemangati untuk menyelesaikan skripsi dengan baik dan benar.
7. Kepada seluruh staff di PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 yang telah sabar dan tabah melayani untuk memberikan data informasi kepada peneliti.
8. Sahabat seperjuangan yang tak henti-hentinya memberikan doa dan dukungan kepada penulis agar menyelesaikan skripsi dengan baik dan benar.

Tidak henti-hentinya saya ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang terlibat dan mendukung penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis memohon maaf serta mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk memotivasi penulis agar lebih baik lagi.

Mataram, Agustus 2021

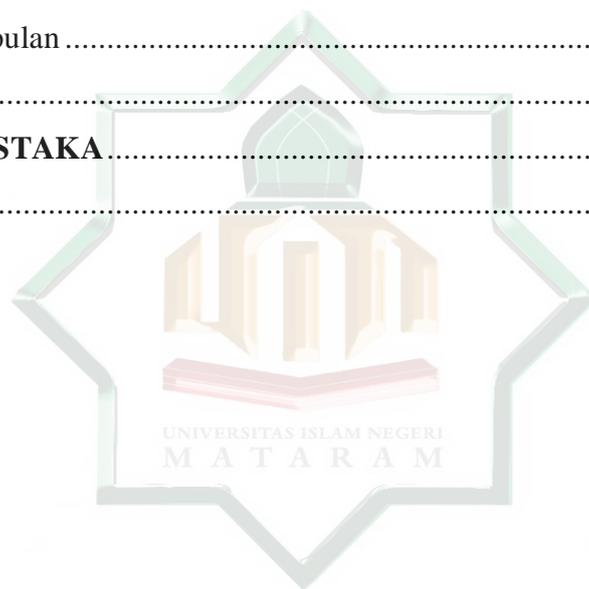
Penulis

Miladia Arini

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
D. Ruang Lingkup dan <i>Setting</i> Penelitian.....	8
E. Telaah Pustaka.....	9
F. Kerangka Teori.....	16
G. Metode Penelitian.....	39
H. Sistematika Pembahasan.....	54
BAB II PAPARAN DAN TEMUAN	55
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	55
B. Upaya yang Dilakukan oleh PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 dalam Meningkatkan Kompetensi Karyawan.....	64
C. Metode Penilaian Pimpinan PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 Terhadap Kinerja Karyawan yang sesuai dengan Kompetensinya.....	69

BAB III PEMBAHASAN	75
A. Analisis Upaya yang Dilakukan oleh PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 dalam Meningkatkan Kompetensi Kinerja Karyawan.....	75
B. Metode Penilaian Pimpinan PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 Terhadap Kinerja Karyawan yang sesuai dengan Kompetensinya.....	80
BAB IV PENUTUP	89
A. Kesimpulan.....	89
B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	94



Perpustakaan UIN Mataram

**ANALISIS KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT. BSI KANTOR CABANG
MATARAM PEJANGGIK 1**

Oleh :

**MILADIA ARINI
170502102**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana analisis kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan di PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik satu. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki oleh karyawan di PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik satu dan bagaimana penilaian pimpinan terhadap kinerja karyawan yang sesuai dengan kompetensinya di PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik satu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki oleh PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik satu dan untuk mengetahui penilaian pimpinan terhadap kinerja karyawan yang sesuai dengan kompetensinya di PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik satu. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Dan prosedur yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah analisis kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan di PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik yang telah membuktikan memiliki karyawan-karyawan yang kreatif, bersosialisasi tinggi, berjiwa kompetensi, dan yang paling terpenting selalu memberikan kenyamanan terhadap setiap nasabah. Dan dapat dikatakan karyawan-karyawan di PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik satu, sudah mampu untuk berdaya saing dengan karyawan-karyawan perusahaan lainnya.

Kata Kunci: Kompetensi, Sumber Daya Manusia, Kinerja Karyawan.

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Agama Islam merupakan *the comprehensive way of life* bagi setiap muslim. Ajaran-ajarannya bersifat universal ditujukan kepada seluruh umat manusia untuk mencapai kemaslahatan hidup dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Tidak terkecuali dalam aspek ekonomi, agama islam juga sangat menganjurkan umatnya untuk menebar kebaikan di muka bumi dalam rangka mencari karunia ilahi.

Umat Islam dalam kehidupan yang modern ini banyak menghadapi tantangan yang cukup berat. Di satu sisi masyarakat islam harus mampu mengikuti perkembangan global yang pesat di bidang ekenomi dan tekhnologi, sementara itu di sisi lain masyarakat islam juga harus berpegang teguh pada ketentuan yang ada dalam syariah. Dengan kaa lain masyarakat islam harus mampu bertahan di era globalisasi dengan tetap berpedoman pada nilai-nilai syariah.¹

Bank syariah merupakan bank yang secara operasionalnya berbeda dengan bank konvensional. Salah satu ciri khas dari bank syariah yaitu tidak menerima atau membebani bunga kepada nasabah, akan tetapi bank syariah menerima atau membebani nasabah dengan bagi hasil serta imbalan lain yang sesuai dengan nilai-nilai syariah. Dan pada umumnya

¹ Abdul Ghofur Anshori, "Perbankan Syariah" (Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, 2018), hal 26-28.

bank syariah mempunyai konsep berlandaskan Al-Qur'an dan hadis. Bank syariah juga tidak mengenal sistem bunga seperti yang ada di bank konvensional.²

Perbankan syariah juga sering diartikan sebagai segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahannya. Bank syariah juga memiliki fungsi menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi dari pihak pemilik dana tersebut. Fungsi lain dari perbankan syariah adalah menyalurkan dana kepada pihak lain yang membutuhkan dana dalam bentuk jual beli maupun kerja sama dalam membentuk usaha.³

Kemajuan teknologi yang sangat pesat juga berpengaruh terhadap perubahan besar di berbagai sektor ekonomi. Perubahan tersebut dapat kita lihat pada sistem rekrutmen karyawan yang tidak hanya memiliki pengetahuan di bidang teknologi informasi. Selain itu, dengan berkembangnya teknologi saat ini menjadikan persaingan antar perusahaan semakin ketat. Hal ini tentunya harus diimbangi dengan kemampuan perusahaan dalam *me-manage* sumber daya manusia (SDM) yang memadai yaitu menjadi SDM yang unggul dan mandiri. Unggul yang dimaksud adalah kualitas kerja karyawan yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan. Sedangkan mandiri yang dimaksud yaitu mandiri dalam hal kedisiplinan kerja sebagai seorang karyawan. Oleh

²Ismail, " *Perbankan Syariah* " (Jakarta :PT Prenadamedia Group, 2011), hal 23.

³Ibid hal 25.

karena itu, di setiap perusahaan harus berlomba-lomba mempersiapkan SDM-nya agar lebih mampu untuk menguasai teknologi yang berhubungan dengan teknologi informasi agar dapat memenangkan persaingan di dalam dunia kerja saat ini.

PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 adalah salah satu bank syariah yang mengutamakan sumber daya manusia nya untuk melakukan penilaian kinerja karyawan dengan cara membuat program manajemen sumber daya manusia yang tepat dalam rangka untuk menguatkan kinerja karyawan maupun kinerja dari perusahaan, seperti melaksanakan perencanaan kebutuhan SDM, membuat analisis serta deskripsi pekerjaan karyawan di tiap unit kerja. Pelaksanaan rekrutmen dan seleksi karyawan yang ketat, membuat aturan-aturan kerja yang mampu mendisplinkan kerja para karyawan, meningkatkan target produktivitas kerja, serta memberikan motivasi yang kuat pada para karyawan, dan hal yang paling penting adalah memberikan kompensasi yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab kerja para karyawan.⁴

Sumber daya manusia (SDM) merupakan terjemahan dari "*human resources*", namun ada juga ahli yang mengartikan sumber daya manusia dengan istilah "*man power*" (tenaga kerja). Bahkan sebagian ilmuan menyetarakan pengertian Sumber Daya Manusia dengan personal (personalia, kepegawaian, dan lain sebagainya). Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan,

⁴Ika (Karyawan PT.BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1), *Wawancara*, Tanggal 30 Januari 2021.

keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya (rasio, karsa dan rasa). Semua potensi SDM tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Bagaimanapun mauna teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal, jika tanpa sumber daya manusia sulit bagi perusahaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.⁵ Suatu perusahaan dibentuk untuk mencapai tujuan bersama.

Keberhasilan dalam pencapaian tujuan tersebut dapat dilihat dari hasil kinerja karyawan perusahaan yang tidak lepas dari kinerja sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan. Kinerja karyawan merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, serta kebijakan untuk mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi yang tertuang dalam perencanaan strategi suatu perusahaan. Sumber daya manusia juga mempunyai peran yang sangat penting untuk menciptakan produk dan jasa yang sesuai dengan tuntunan dan kebutuhan masyarakat terkini beserta akad-akadnya merumuskan dan menjalankan kebijakan yang sesuai dengan prinsip syariah serta memberikan pelayanan nasabah yang sesuai dengan adab serta tuntunan syariah.⁶

Hal ini memunculkan persoalan yaitu bagaimana menghasilkan karyawan yang memiliki motivasi yang tinggi dan kinerja yang optimal untuk meningkatkan kinerjanya agar lebih produktif lagi, selain itu upaya apa saja yang dapat dilakukan pihak bank untuk meningkatkan kompetensi

⁵Surajiyo, Nasruddin, dan Herman Pelani, "Penelitian Sumber Daya Manusia, Pengertian, Teori dan Aplikasi (Yogyakarta, Deepublish : 2020), hal 1.

⁶Rosmaini, Hasrudy Tanjung, " Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai", Jurnal Ilmiah Manajemen, Vol 2, No .1, Maret 2019, hal 2.

karyawan agar lebih produktif lagi dalam bekerja. Hakikatnya hal ini, menjadi tugas dari manajemen sumber daya manusia adalah untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan, sehingga karyawan dapat mencapai kinerja yang lebih optimal.

Dinamika dunia kerja yang semakin meningkat dan mengacu pada persaingan yang memerlukan tenaga kerja (SDM) yang kompeten. Kompetensi bagi perusahaan memiliki peran yang sangat penting untuk menghadapi persaingan kerja/bisnis yang dikenal dengan sebutan *core competency*. Keadaan di lapangan kerja menunjukkan adanya kurang mampunya perusahaan dalam menghadapi persaingan dikarenakan kurangnya kompetensi yang dimiliki oleh tenaga kerja (SDM) suatu perusahaan. Perihal lain yang timbul karena kurang kompetennya tenaga kerja (SDM) dikarenakan pihak perusahaan itu sendiri yang sering kali kurang mampu mengidentifikasi kebutuhan akan tenaga kerja (SDM), atau perusahaan tidak mampu mengantisipasi kebutuhan tenaga kerja (SDM) untuk masa depan.⁷

Kompetensi adalah karakteristik dasar yang dimiliki oleh seseorang yang dapat menciptakan kinerja yang baik dalam melakukan pekerjaan dan menjadikan tanggung jawabnya. Kompetensi juga sering diartikan sebagai kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Kompetensi merupakan kombinasi dari keterampilan (*skill*),

⁷Pribadiyono, “ *Kompetensi Kerja Perusahaan Perkapalan*”, (Surabaya: 2019), hal 9.

pengetahuan (*knowledge*), dan perilaku (*attitude*) yang dapat diamati dan diterapkan secara kritis untuk suksesnya sebuah perusahaan dan prestasi kerja serta kontribusi pribadi karyawan terhadap perusahaan.

Berbagai kepentingan dengan masalah kompetensi utamanya adalah supaya seorang karyawan dapat bekerja sesuai dengan bidang keahliannya dan dapat memperoleh atau mencapai kinerja yang tinggi. Dengan sistem kinerja yang baik, perusahaan juga akan mampu meningkatkan kinerja yang berdaya saing tinggi.⁸

Karyawan juga harus memiliki kemampuan ataupun kompetensi yang tepat dalam melakukan pekerjaannya untuk mewujudkan kinerja dan keberhasilan kerja pegawai dalam jangka panjang. Peningkatan kinerja pegawai secara perorangan akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan, yang direfleksikan dalam kenaikan produktivitas. Produktivitas kerja merupakan sikap mental yang selalu mencari perbaikan apa yang telah ada, suatu keyakinan bahwa seseorang karyawan mampu melakukan pekerjaan lebih baik hari ini daripada hari kemarin, dan hari esok harus lebih baik dari hari ini.⁹

Dalam penelitian kali ini, penulis memilih PT BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 sebagai objek penelitian karena peneliti tertarik untuk meneliti tentang analisis kompetensi sumber daya manusia apa saja yang dilakukan oleh pihak bank terhadap produktivitas kinerja

⁸Pribadiyono, “ *Kompetensi Kerja Perusahaan Perkapalan*”, (Surabaya: 2019), hal 10.

⁹ Sisca “ *Teori- Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*”, (Yayasan Kita Menulis : 2020), hal 58-59.

karyawannya. Oleh karena itu berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Terhadap Kinerja Karyawan di PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas maka pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana upaya PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 dalam meningkatkan kompetensi kinerja karyawan?
2. Bagaimana metode penilaian pimpinan PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 terhadap kinerja karyawan yang sesuai dengan kompetensinya?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian merupakan sasaran yang ingin dicapai sebagai jawaban atas permasalahan yang dihadapi. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 dalam meningkatkan kompetensi kinerja karyawan.
- b. Untuk mengetahui metode penilaian pimpinan PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 terhadap kinerja karyawan yang sesuai dengan kompetensinya.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi menambah wawasan serta pengetahuan di dunia kerja. Khususnya masalah yang berkaitan dengan analisis kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan.

b. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan atau gagasan terhadap lembaga atau perusahaan yang terkait, “PT.BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1”, yang berkaitan dengan judul ini untuk penelitian selanjutnya.

D. Ruang Lingkup dan *Setting* Penelitian

1. Ruang Lingkup Penelitian

Dalam melakukan kajian terhadap fokus penelitian ini, maka ruang lingkup penelitian ini adalah mengenai Analisis Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan di PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1.

2. *Setting* Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian, yaitu pada PT. BSI Kantor Cabang Mataram

Pejanggik 1, Jl. Pejanggik, Cakranegara Barat, Kec. Cakranegara, kota Mataram, Nusa Tenggara Barat, yang dimana peneliti membutuhkan waktu 2 minggu dalam pengumpulan informasi serta data-data yang dibutuhkan oleh peneliti

E. Telaah Pustaka

Telaah pustaka merupakan penelusuran terhadap karya-karya terdahulu yang terkait untuk menghindari duplikasi, serta menjamin keaslian dan keabsahan penelitian yang dilakukan. Adapun tujuan dari penelitian terdahulu ini adalah untuk memaparkan perbedaan antara penelitian satu dengan penelitian lainnya. Agar kebenaran penelitian dapat dipertanggung jawabkan hingga terdindar dari unsur *plagiasi*.

Dalam membahas telaah pustaka peneliti mengulas beberapa skripsi terdahulu diantaranya:

1. Engga Mardiana Safa'ah, dengan judul skripsi “Pengaruh Kompetensi SDM (Sumber Daya Manusia) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus di BMT Arsyada Kantor Cabang Gaya Baru VIII)” , Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Dalam skripsi ini yaitu peneliti menggunakan judul Pengaruh dan otomatis yang dibahas dalam skripsi peneliti yaitu tentang pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan. Dimana pengaruh dari kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan itu sangat besar karena kompetensi merupakan sebuah gambaran kemampuan untuk melaksanakan setiap

tugas atau peran nya, mulai dari kemampuan mengintegrasikan pengetahuan, keterampilan, sikap dan nilai-nilai pribadi, sampai kemampuan untuk membangun pengetahuan dan keterampilan yang didasarkan pada pengalaman dan pembelajaran yang dilakukan.¹⁰

Penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang sekarang. Persamaanya dengan peneliti sekarang adalah sama-sama membahas kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan. Bedanya dengan peneliti sekarang yaitu peneliti terdahulu lebih memfokuskan membahas tentang pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan saja dan tidak membahas terlalu luas pembahasannya seperti peneliti sekarang lebih memfokuskan membahas topik menganalisis kompetensi sumber daya manusia terhadap produktivitas kinerja karyawan.

2. Alfi Maesari, dengan judul skripsi “ Analisis Pengaruh Kompetensi SDM (Sumber Daya Manusia) Terhadap Efektivitas Kinerja Karyawan BMT Tumang Cepogo Kab Boyolali”, STAIN Salatiga, Fakultas Syariah. Dalam skripsi ini yaitu peneliti membahas tentang pengaruh sumber daya manusia terhadap efektivitas kinerja karyawan . Efektivitas kerja adalah kemampuan untuk melakukan sesuatu yang tepat didasarkan pada tujuan yang telah ditetapkan atau direncanakan.

¹⁰Engga Mardiana Safa'ah “*Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Terhadap Kinerja Karyawan*” (Studi Kasus di BMT Arsyada Kantor Cabang Gaya Baru VIII). Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. 2019, (Skripsi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, Lampung, 2019)

Pelaksanaan suatu program sesuai dengan tujuan yang direncanakan menunjukkan efektivitas program tersebut dapat terlaksana dengan baik. Sebaliknya, ketidaksesuaian pelaksanaan program dengan tujuan yang ditetapkan memperlihatkan program yang dilaksanakan belum efektif.¹¹

Persamaan dan perbedaan yang dapat antara peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang. Persamaan peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang adalah masih sama membahas tentang kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan. Bedanya dengan peneliti yang sekarang adalah peneliti terdahulu memfokuskan membahas analisis pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap efektivitas kinerja karyawan dimana dimana arti dari efektivitas kinerja karyawan itu sendiri adalah kemampuan karyawan untuk melakukan sesuatu yang tepat didasarkan pada tujuan yang telah ditetapkan dan direncanakan. Sedangkan peneliti sekarang memfokuskan membahas tentang menganalisis kompetensi sumber daya manusia terhadap produktivitas kinerja karyawan. Dimana produktivitas karyawan merupakan ukuran perbandingan kualitas dan kuantitas dari seorang tenaga kerja dalam satuan waktu untuk mencapai hasil atau prestasi kerja secara efektif dan efisien dengan sumber daya yang digunakan.

¹¹Alfi Maesari, "Analisis Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Terhadap Efektivitas Kinerja Karyawan Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Tumang Cepogo. Kabupaten Boyolali" STAIN Salatiga. Fakultas Syariah. 2014, (Skripsi STAIN Salatiga JawaTengah, 2019)

3. Hasya Harizunnisa, dengan judul skripsi “ Analisis Kompetensi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Bank Madina Syariah)”, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Fakultas Agama Islam. Dalam skripsi ini peneliti hanya memfokuskan membahas kompetensi karyawan yang dimana kompetensi atau kemampuan seseorang mengenal wawasan, keterampilan, sikap kerja yang sesuai dengan standar atau aturan sangat berperan penting untuk meningkatkan kinerja karyawan.¹²

Penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang sekarang. Persamaannya dengan peneliti yang sekarang sama-sama menganalisis kompetensi karyawan terhadap kinerja karyawan. Bedanya peneliti terdahulu memfokuskan membahas seputar analisis kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan, sedangkan peneliti sekarang lebih memfokuskan untuk membahas analisis sumber daya manusia terhadap produktivitas kinerja karyawan. Dimana karyawan dituntut untuk lebih produktif dalam bekerja sehingga dapat membandingkan kualitas dan kuantitas dari karyawan yang lainnya dalam satuan waktu untuk mencapai hasil atau prestasi kerja secara efektif dan efisien dengan sumber daya yang digunakan.

¹² Hasya Harizunnisa “ Analisis Kompetensi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Bank Madina Syariah)”. (Skripsi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Fakultas Agama Islam, 2018)

4. Yusran Ahmad Sodik, dengan judul jurnal “ Analisis Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Terhadap Pada PT.Bank BNI Cabang Utama Kendari “. Dalam jurnal ini peneliti memfokuskan dan bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengembangan sumber daya manusia yang terdiri dari pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan. Peran sumber daya manusia menjadi salah satu faktor kunci suksesnya sebuah organisasi, termasuk perbankan. Menyikapi kondisi ini PT. Bank BNI Cabang Utama Kendari telah memiliki strategi yang menempatkan pengembangan sumber daya manusia sebagai salah satu kunci sukses memenangkan persaingan.¹³

Penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang sekarang. Persamaannya yaitu masih membahas tentang seputar sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan. Perbedaannya yaitu peneliti terdahulu fokus membahas tentang pengembangan sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan dimana arti dari pengembangan sumber daya manusia itu sendiri yaitu proses, bukan hanya seperangkat mekanisme dan teknik. Mekanisme dan teknik seperti penilaian, kinerja, konseling, pelatihan dan intervensi pengembangan organisasi digunakan untuk memulai, memfasilitasi, dan mempromosikan proses tersebut secara berkelanjutan. Perbedaan

¹³Yusran Ahmad Sodik “ Analisis Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Terhadap Pada PT.Bank BNI Cabang Utama Kendari “, vol 4, nomor 3, *Jurnal Ilmu Manajemen*, November 2018.

lain yang dapat ditemukan yaitu peneliti terdahulu menggunakan jenis penelitian kuantitatif dimana peneliti terdahulu banyak mendapatkan data tentang pengembangan sumber daya manusia di PT. Bank BNI Cabang Utama Kendari Utama Kendari, sedangkan peneliti sekarang menggunakan jenis penelitian kualitatif.

5. Angga Rahyu Shaputra, dengan judul jurnal “ Pengaruh Kompetensi, Komitmen dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Wilayah Pekanbaru” . Di dalam jurnal ini peneliti memfokuskan penelitiannya tentang fenomena yang dihadapi PT. Bank Rakyat Indonesia Kanwil Sumbar Riau dari aspek sumberdaya manusia adalah rendahnya kinerja karyawan tercermin dari kuantitas dan kualitas hasil kerja yang diselesaikan karyawan banyak yang belum sesuai dengan harapan perusahaan. Dari hasil pengamatan penulis, kondisi diatas dipengaruhi oleh faktor yang menyangkut kompetensi, komitmen dan pengembangan karir karyawan. Oleh karena itu, pihak Bank BRI Kanwil Pekanbaru telah mengembangkan model kompetensi yang berintegrasi dengan tolak ukur penilaian kinerja berdasarkan pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), perilaku (*attitude*) yang dimiliki oleh setiap karyawan agar dapat mempermudah di dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab. ¹⁴

¹⁴Angga Rahyu Shaputra, “ Pengaruh Kompetensi, Komitmen dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Wilayah Pekanbaru”, vol 8, no 2, *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, Juli 2018.

Penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian sekarang. Persamaanya yaitu masih membahas tentang kompetensi terhadap kinerja karyawan, dimana kompetensi itu sendiri merupakan kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja (*attitude*) yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Perbedaan peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang adalah peneliti terdahulu membahas luas tentang pengaruh kompetensi, komitmen dan pengembangan karir terhadap kinerja karyawan. Untuk melihat pengaruh variabel kompetensi, komitmen dan pengembangan karir terhadap kinerja karyawan dimana secara parsial, faktor pengembangan karir tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, akan tetapi secara bersama-sama, variabel kompetensi, komitmen dan pengembangan karir berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Perbedaan lain yaitu peneliti terdahulu menggunakan penelitian jenis kuantitatif, dimana peneliti terdahulu banyak mendapatkan data-data, serta hasil penelitian.

F. Kerangka Teori

1. Sumber Daya Manusia

a. Pengertian Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia (SDM) merupakan terjemahan dari “*human resources*”, namun ada juga beberapa ahli menamakan Sumber Daya Manusia dengan “*man power*” (tenaga kerja). Bahkan sebagian orang menyetarakan pengertian dari Sumber Daya Manusia dengan personal (personalia, kepegawaian, dan lain sebagainya). Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan atau motivasi, daya beserta karya (rasio, rasa, dan karsa). Semua potensi sumber daya tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan.¹⁵

Sumber daya manusia adalah salah satu unsur yang paling vital bagi sebuah organisasi maupun perusahaan karena kinerja dari mereka sangat diperhitungkan untuk mewujudkan visi serta misi perusahaan yang telah ditetapkan. Keberadaanya tidak dapat dipandang sebelah mata terhadap jalannya usaha mengingat perannya yang sangat penting bagi kesuksesan dan keberlangsungan sebuah perusahaan tidak terlepas dari dukungan

¹⁵ Surajiyo, Nasruddin, dan Herman Pelani, “*Penelitian Sumber Daya Manusia, Pengertian, Teori dan Aplikasi*”, Yogyakarta, Bumi Aksara, 2020, hal 1.

melalui kualitas kerja yang diberikan oleh sumber daya manusia (karyawan).

Memiliki sumber daya manusia (SDM) dengan kinerja yang baik dapat memudahkan pimpinan atau atasan perusahaan untuk mengarahkan mereka mencapai tujuannya. Selain itu sumber daya manusia yang berkualitas dapat diharapkan untuk mendorong capaian keunggulan kompetitif (competitive advantage) perusahaan. Dengan mengelolanya secara baik maka akan dapat mendorong atau memotivasi karyawan untuk memberikan kontribusi yang positif pada kinerja individu maupun tim kerja karyawan, dimana dimana kinerja karyawan yang mereka hasilkan nantinya akan dapat mempengaruhi kinerja dari perusahaan secara keseluruhan.¹⁶

b. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan bidang strategis dari sebuah organisasi atau perusahaan. Manajemen sumber daya manusia harus dipandang sebagai perluasan dari pandangan tradisional untuk mengelola orang secara efektif, oleh karena itu membutuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuan untuk mengelolanya. Berbagai macam pendapat tentang pengertian dari manajemen sumber daya manusia, antara lain adanya yang menciptakan

¹⁶Ni Kadek Suryani, “ *Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori, Aplikasi dan Penelitian*” Bali, Deepublish, 2020, hal 1.

human resources, ada yang mengartikan sebagai man power management serta ada juga yang menyetarakan pengertian sumber daya manusia dengan personal (personalia, kepegawaian, dan lain sebagainya). Manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai suatu kebijakan sumber daya manusia dari posisi seorang manajemen, meliputi dari perekrutan, penyaringan, pelatihan, pengimbalan, serta penilaian dari atasan atau perusahaan.

Dalam sebutan lain Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dapat didefinisikan melalui pengertian manajemen personalia yang terkandung pengertian, bahwa personalia atau karyawan itu hanya dianggap sebagai salah satu faktor produksi saja, yang tenaganya harus diunakan secara produktif untuk mencapai tujuan dari perusahaan. Adapun sebutan lain dalam MSDM terkandung pengertian bahwa SDM atau karyawan yang ada dalam perusahaan itu merupakan sebuah aset (kekayaan, milik yang berharga) dari perusahaan, yang harus dipelihara atau dibimbing, dan dipenuhi kebutuhannya dengan baik. Dalam MSDM dan SDM, karyawan diangkat harkatnya, tidak saja sebagai objek pencapaian tujuan dari perusahaan atau organisasi, tetapi juga dianggap sebagai subjek yang berperan untuk menentukan tercapai tidaknya tujuan dari perusahaan atau organisasi. Jadi intinya pengertian dari manajemen sumber daya

manusia itu adalah suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, serta pengawasan atas pengadaan, pengembangan, pemberian pengintegrasian, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan secara terpadu.¹⁷

c. Fungsi-Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Adapun fungsi-fungsi dari manajemen sumber daya manusia adalah :

1) Fungsi Manajerial

Fungsi manajerial ini merupakan perencanaan yang meliputi penentuan program dari sumber daya manusia yang akan membantu pencapaian tujuan dari perusahaan yang telah ditetapkan.

2) Fungsi Pengorganisasian

Fungsi pengorganisasian adalah membentuk organisasi untuk merancang susunan dari berbagai hubungan antara jabatan, pesonalia, dan faktor-faktor fisik.

3) Fungsi Pengarahan

Fungsi pengarahan ini sendiri berperan sangat penting terhadap kemajuan perusahaan, karena fungsi pengarahan merupakan suatu upaya perusahaan untuk memotivasi karyawan agar mau bekerja secara efektif dan produktif.

¹⁷ Surajiyo, Nasrudin dan Herman Pelani, “ *Penelitian Sumber Daya Manusia, Pengertian, Teori, dan Aplikasi*”, Yogyakarta, Bumi Aksara, 2020, hal 2-3.

4) Fungsi Pengendalian

Fungsi pengendalian merupakan suatu fungsi yang mengadakan pengamatan atas pelaksanaan dan membandingkan dengan rencana serta mengoreksiya jika terjadi penyimpangan atau kesalahan bahkan jika perlu menyesuaikan kembali rencana awal yang telah dibuat oleh perusahaan.

5) Fungsi Operasional

Fungsi operasional ini terdiri dari beberapa bagian, yaitu bagian pengadaan, dimana bagian pengadaan ini meliputi perencanaan sumber daya manusia, perekrutan, seleksi, perencanaan mutu dan jumlah karyawan. Selanjutnya bagian pengembangan dimana fungsi pengembangan ini sendiri bertujuan untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan dan sikap karyawan agar dapat melaksanakan tugas atau pekerjaanya dengan baik. Dan yang terakhir bagian kompensasi, fungsi kompensasi dapat diartikan sebagai sebagai pemberian penghargaan yang adil dan layak kepada karyawan sebagai balas jasa mereka. Pemberian kompensasi merupakan tugas yang paling kompleks dan satu aspek yang paling berarti bagi karyawan atau perusahaan.¹⁸

¹⁸Ibid hal 4.

d. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Di setiap organisasi atau perusahaan telah merencanakan serta menetapkan tujuan-tujuan tertentu yang ingin mereka capai dalam melakukan manajemen setiap sumber dayanya termasuk sumber daya manusia. Tujuan MSDM itu sendiri secara tepatnya sangatlah sulit untuk dirumuskan karena sifatnya yang bervariasi dan tergantung pada tahapan perkembangannya yang terjadi pada masing-masing perusahaan. Menurut Sutrisno tujuan MSDM meliputi :

- 1) Memberikan pertimbangan manajemen dalam membuat kebijakan SDM untuk memastikan bahwa setiap organisasi atau perusahaan memiliki pekerja yang bermotivasi dan berkinerja yang tinggi, mempunyai pekerjaan yang selalu siap mengatasi perubahan dan memenuhi kewajiban pekerja secara resmi.
- 2) Mengimplementasikan dan menjaga semua kebijakan dan prosedur SDM yang memungkinkan organisasi mampu mencapai tujuannya.
- 3) Membantu dalam pengembangan arah keseluruhan organisasi atau perusahaan, mempunyai strategi khususnya yang berkaitan dengan implikasi dari SDM.

- 4) Memberikan dukungan dan kondisi yang akan membantu manajemen sumber daya manusia untuk mencapai tujuan dengan hasil yang memuaskan.
- 5) Menangani berbagai krisis dan situasi sulit dalam hubungan antar pekerja untuk meyakinkan bahwa mereka tidak menghambat organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuannya.
- 6) Menyediakan media komunikasi atau fasilitas elektronik antar karyawan dengan manajemen perusahaan.
- 7) Bertindak sebagai pemelihara standar organisasional dan nilai dalam manajemen sumber daya manusia.

Perusahaan atau organisasi dalam bidang Sumber Daya Manusia tentunya menginginkan agar setiap saat mempunyai sumber daya manusia yang berkualitas dalam arti memenuhi persyaratan kompetensi untuk didayagunakan dalam usaha merealisasikan visi dan misi untuk mencapai tujuan-tujuan jangka menengah dan jangka panjang perusahaan, sumber daya manusia seperti itu hanya akan diperoleh dari karyawan yang memenuhi ciri-ciri atau karakteristik sebagai berikut :

- 1) Memiliki pengetahuan penuh tentang tugas, tanggung jawab, dan wewenangnya sebagai seorang karyawan.
- 2) Mempunyai pengetahuan yang diperlukan terkait dengan pelaksanaan tugasnya secara penuh.

3) Mampu melaksanakan tugas-tugas yang harus dilakukannya, karena mempunyai keahlian (skill) yang diperlukan.¹⁹

Permasalahannya adalah bagaimana cara sebuah perusahaan untuk memiliki karyawan yang memiliki karakteristik seperti itu? Caranya tiada lain yaitu dengan cara menerapkan manajemen sumber daya manusia yang tepat untuk perusahaannya secara efektif dan teratur. Guna mencapai tujuan dari manajemen sumber daya manusia yang telah dikemukakan, maka sumber daya manusia harus dikembangkan dan dijalankan agar semua fungsi perusahaan dapat berjalan dengan seimbang. Kegiatan sumber daya manusia merupakan bagian dari proses manajemen sumber daya manusia yang paling sentral, dan merupakan suatu rangkaian dalam mencapai tujuan organisasi, kegiatan tersebut akan berjalan lancar apabila memanfaatkan fungsi-fungsi dari manajemen tersebut.²⁰

2. Kompetensi

a. Pengertian Kompetensi

Kompetensi dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang dalam menghadapi situasi dan keadaan di dalam pekerjaannya. Kompetensi seseorang dapat dilihat dari tingkat kreativitas yang dimilikinya serta inovasi-inovasi yang

¹⁹Ibid hal 5-6.

²⁰Ibid. hal 7.

diciptakannya serta kemampuannya dalam menyelesaikan masalah.²¹

Tantangan di era globalisasi dan perdagangan bebas yang membuat persaingan bisnis yang semakin ketat telah menempatkan aspek kualitas dan kompetensi sumber daya manusia menjadi teramat penting terutama untuk dapat menjawab tantangan dan peluang yang ada. Kompetensi sumber daya manusia tidak hanya sekedar untuk mengisi peran-peran yang telah diciptakan atas dampak dari tuntutan zaman semata, namun kompetensi sumber daya manusia lebih diarahkan untuk mendorong atau memotivasi ide-ide baru untuk mengatasi perubahan tersebut. Pada tingkatan makro, peningkatan kompetensi karyawan telah dilakukan melalui pengembangan peningkatan mutu dan kualitas pendidikan, sementara itu pada tingkat mikro, yakni perusahaan-perusahaan harus menciptakan kompetensi karyawan harus juga dijalankan terutama untuk menghasilkan sumber daya manusia (karyawan) yang kreatif dan mampu menghasilkan ide-ide baru, dituntut untuk lebih kreatif sehingga mampu bertahan dan berkembang di dalam dunia persaingan.

Hingga saat ini pemaknaan terhadap arti kompetensi itu sendiri masih sangat beragam. Namun demikian, ada beberapa

²¹Pribadiyono, “*Kompetensi Kerja Perusahaan Perkapalan*”, Surabaya, CV Jakad Publishing, 2019, hal 2.

entitas yang sebenarnya ditarik garis benang merahnya. Kompetensi dapat diartikan sebagai sebuah perilaku, pengetahuan, keterampilan, dan motivasi yang berperan sangat besar dalam kesuksesan melaksanakan suatu pekerjaan, tugas atau peran-peran tertentu. Kompetensi juga pada umumnya dapat diartikan sebagai seperangkat tindakan cerdas, penuh tanggung jawab yang dimiliki seseorang sebagai syarat untuk dianggap mampu oleh masyarakat dalam melaksanakan tugas-tugas di bidang pekerjaan tertentu.²²

Seiring dengan pengertian tersebut, maka upaya pengelolaan kompetensi menjadi lebih baik dan dapat dilakukan dengan lebih mudah. Dalam pengelolaan serta penggunaan kompetensi di dalam sebuah perusahaan pada umumnya bertujuan untuk sebagai berikut :

1) Pembentukan Pekerjaan (*job design*)

Pada dasarnya kompetensi digunakan untuk menggambarkan fungsi, peran, dan tanggung jawab pekerjaan pada sebuah organisasi maupun perusahaan. Besarnya fungsi, peran, serta tanggung jawab tersebut tergantung dari tujuan perusahaan, besar kecilnya perusahaan, tingkat (level) pekerjaan dalam sebuah perusahaan serta jenis usaha. Sedangkan kompetensi digunakan untuk menggambarkan

²² Fendi Suhariadi “*Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Pendekatan Teoritis dan Praktis*”, Surabaya, Deepublish, 2013, hal 40.

tuntutan pekerjaan atas perilaku jabatan agar dapat melaksanakan pekerjaan tersebut dengan prestasi yang luar biasa.

2) Evaluasi Pekerjaan (*job evaluation*)

Kompetensi dapat dijadikan sebagai salah satu faktor pembobot pekerjaan, yang digunakan untuk mengevaluasi pekerjaan. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan serta tantangan merupakan komponen yang memberikan porsi terbesar dalam menentukan bobot suatu pekerjaan. Pengetahuan dan keterampilan tersebut adalah komponen dasar pembentuk kompetensi.

3) Rekrutmen dan Seleksi (*recruitment and selection*)

Kompetensi dapat digunakan sebagai penentuan dari persyaratan atau kualifikasi orang yang layak melaksanakan pekerjaan dan dapat digunakan sebagai komponen dalam persyaratan jabatan, yang kemudian dijadikan pedoman untuk menyeleksi calon karyawan yang akan menduduki jabatan serta melaksanakan tugas dari pekerjaannya.

4) Pembentukan dan Pengembangan Organisasi (*organization design and development*)

Kompetensi dapat menjadi fondasi yang kuat untuk pembentukan dan pengembangan sebuah organisasi maupun perusahaan menuju ke arah yang lebih produktif dan kreatif

apabila semua orang yang bekerja dalam organisasi atau perusahaan memiliki kompetensi yang sesuai dengan yang disyaratkan oleh perusahaan tersebut.

5) Manajemen Prestasi (*performance management*)

Apabila sebuah perusahaan atau organisasi telah memutuskan untuk menerapkan sistem kerja yang berbasis kompetensi, penilaian prestasi selanjutnya dilakukan searah dengan pengembangan kompetensi itu sendiri, agar sistem kompetensi yang digunakan terintegrasi dengan keseluruhan proses dan pengembangan organisasi.²³

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kompetensi

1) Keyakinan dan nilai-nilai.

Keyakinan orang-orang tentang dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat mempengaruhi perilaku. Apabila orang percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, mereka tidak akan berusaha berfikir tentang cara baru atau berbeda untuk melakukan sesuatu. Oleh karena itu, setiap orang harus berfikir positif baik tentang dirinya sendiri maupun terhadap orang lain dan menunjukkan ciri-ciri orang yang ingin maju atau sukses di masa yang akan datang.

²³Parulian Hutapea “*Kompetensi Plus, Teori, Desain, Kasus dan Penerapan untuk HB dan Organisasi*” Jakarta, PT Gramedia, 2010, hal 16-18

2) Keterampilan

Keterampilan memainkan peran di kebanyakan kompetensi. Berbicara di depan umum merupakan keterampilan yang dapat dipelajari, dipraktikkan, dan diperbaiki. Keterampilan menulis juga dapat diperbaiki dengan intruksi, praktik dan umpan balik. Dengan memperbaiki keterampilan berbicara di depan umum dan menulis, individu akan meningkat kecakapannya dalam kompetensi tentang perhatian terhadap komunikasi. Pengembangan keterampilan yang secara spesifik berkaitan dengan kompetensi dapat berdampak baik pada budaya organisasi dan kompetensi individual.

3) Pengalaman.

Tidak kalah penting dari keahlian, pengalaman juga salah satu faktor utama yang mempengaruhi kompetensi. Karena dari sekian banyak pengalaman yang telah dilalui di dunia kerja, seseorang dapat belajar dari setiap pengalamannya baik pengalaman yang bagus maupun buruk.

4) Isu Emosional

Hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi. Takut membuat kesalahan, menjadi merasa tidak disukai atau tidak menjadi bagian, semuanya cenderung membatasi motivasi dan inisiatif. Perasaan tentang

kewenangan dapat mempengaruhi kemampuan komunikasi dan menyelesaikan konflik dengan manajer atau pimpinan.

5) Kemampuan Intelektual

Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis. Tidak mungkin memperbaiki melalui setiap intervensi yang diwujudkan suatu organisasi atau perusahaan. Sudah tentu faktor seperti pengalaman dapat meningkatkan kecakapan dalam kompetensi ini.²⁴

3. Kinerja dan Penilaian Kinerja

a. Pengertian Kinerja karyawan

Kinerja adalah prestasi yang dicapai oleh pegawai maupun kelompok pegawai dalam suatu periode tertentu dalam rangka untuk mencapai tujuan organisasi maupun perusahaan.²⁵

Kinerja karyawan adalah kemampuan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan, yaitu ketika target kerja dapat diselesaikan pada waktu yang disediakan sehingga tujuannya akan sesuai dengan moral maupun etika perusahaan. Dengan demikian kinerja karyawan dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan tersebut. Kinerja atau *performance* merupakan prestasi yang telah dicapai oleh seorang karyawan dalam setiap melakukan

²⁴Darmadi, "Manajemen Sumber Daya Manusia Kecepatan (Melejitkan Produktivitas Kerja Kepala Sekolah dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi)", Yogyakarta, Alfabeta, 2018, hal 72-74.

²⁵Samuel Y. Warella, "Penilaian Kinerja Sumber Daya Manusia", Bandung, Deepublish, 2021, hal 17.

tugas dan pekerjaannya, di mana karyawan tersebut dapat menggunakan segenap kemampuan pengetahuan, bagi tenaga kerja atau karyawan yang berbasis kompetensi, kinerjanya diukur berdasarkan kemampuan, dan sikapnya pada saat melakukan pekerjaannya. Kemampuan ditinjau dan penguasaan teori dan kemampuan praktis, misalnya lancar berbahasa asing, mampu mengoperasikan komputer dan lain sebagainya.²⁶

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut Sastrohadiwiryono (2013) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut :

1) Kemampuan Mereka

Merupakan kemampuan yang diperoleh secara formal, misalnya pendidikan yang diperoleh di bangku sekolah atau diperguruan tinggi yang dapat mempengaruhi secara langsung kinerja karyawan itu sendiri.

2) Motivasi

Motivasi yang diberikan secara langsung kepada setiap individu karyawan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasannya. Jadi sifatnya khusus seperti memberikan pujian penghargaan, bonus, piagam dan lain sebagainya. Motivasi yang diberikan hanya merupakan fasilitas-fasilitas yang mendukung serta menunjang gairah kerja/kelancaran tugas,

²⁶Akhmad Fauzi, Rusdi Hidayat Nugroho A "Manajemen Kinerja" Surabaya, Gramedia Digital Indonesia, 2020, hal 5.

sehingga kinerja karyawan lebih meningkat dalam melakukan pekerjaan.

3) Dukungan yang diterima.

Fasilitas-fasilitas yang mendukung dalam pelaksanaan pekerjaan yang diperlukan dalam pencapaian kinerja secara tidak langsung fasilitas-fasilitas yang terpenuhi tersebut dapat membantu kinerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya tersebut.

4) Kreatifitas

Kreatifitas merupakan kemampuan karyawan dalam mengembangkan kreativitasnya untuk menyelesaikan pekerjaannya.

5) Kejujuran

Kejujuran yang dimaksud adalah kejujuran dalam melaksanakan tugas-tugasnya memenuhi perjanjian baik bagi dirinya sendiri maupun terhadap orang lain seperti pada bawahannya.²⁷

c. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja adalah penilaian terhadap kinerja pegawai atau karyawan yang dilakukan secara periodik oleh pimpinan organisasi atau perusahaan. Penilaian kinerja dilakukan dalam rangka mengetahui secara dini keberhasilan atau

²⁷ Iendy Zelviean Adhari, " *Optimalisasi Kinerja Karyawan Menggunakan Pendekatan Knowledge Management & Motivasi Kerja*", Pasuruan, CV Penerbit Qiara Media, 2019, 81-85.

ketidakberhasilan pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sehari-hari. Dengan adanya penilaian kinerja akan segera diketahui kelebihan dan kekurangan seseorang pegawai dalam melakukan tugas dan pekerjaannya. Hasil dari penilaian kinerja akan digunakan untuk bahan pertimbangan dalam pembinaan pegawai seperti kenaikan pangkat, pengangkatan dalam jabatan, pendidikan dan pelatihan, serta pemberian kompensasi dan penghargaan.²⁸

Sesungguhnya, penilaian kinerja pegawai yang dilakukan tidak hanya sebatas menilai secara fisik terhadap kinerja pegawai, akan tetapi juga pelaksanaan pekerjaan secara keseluruhan yang menyangkut berbagai bidang seperti kemampuan kerja, kerajinan, disiplin, hubungan kerja atau hal-hal khusus sesuai bidang dan tingkatan pekerjaan. Selain itu penilaian kinerja juga dilakukan untuk mengetahui prestasi yang diraih oleh karyawan.

d. Tujuan Penilaian Kinerja

Menurut Robbins adapun tujuan dari penilaian kinerja pada sebuah organisasi maupun perusahaan meliputi :

1. Penilaian kinerja digunakan untuk mengambil keputusan personal, penilaian ini sangat membantu memberikan informasi yang tentang promosi, transfer ataupun pemberhentian pegawai.

²⁸Ibid, hal 21

2. Penilaian kinerja dapat memberikan pelatihan dan pengembangan yang dibutuhkan oleh perusahaan.
3. Penilaian kinerja dapat dijadikan sebagai bahan kriteria untuk program seleksi dan pengembangan sumber daya manusia.
4. Penilaian kinerja digunakan untuk memenuhi feed back atau umpan balik terhadap para pegawai.²⁹

Dasar pengukuran kinerja untuk pengembangan kinerja karyawan di masa depan bertujuan diantaranya untuk membantu perkembangan dan perbaikan kinerja, mengidentifikasi pelatihan dan peluang untuk pengembangan, mengembangkan cara-cara mengatasi rintangan dan hambatan kinerja dan menetapkan kesepakatan antara atasan dengan karyawan mengenai harapan atau keinginannya.

Jadi berdasarkan tujuan dilakukannya penilaian kinerja pada sebuah organisasi maupun perusahaan yaitu untuk membantu karyawan dalam menyadari segera atas kelemahan dan kekurangan mereka dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Selanjutnya membantu memperbaiki ke arah kinerja yang lebih baik lagi serta mengapresiasi apa yang telah mereka berikan guna memanfaatkan potensi positif yang dimiliki dalam peningkatan produktifitas kerja mereka. Selain itu jga dapat membantu para manajer atau atasan dalam merumuskan tujuan

²⁹Ibid, hal 23

dan pengambilan keputusan terkait proses pengembangan karyawan ke depan, seperti melalui pemberian kompensasi, perhatian dalam karir mereka, mutasi, promosi, atau pemutusan hubungan kerja.

e. Manfaat Penilaian Kinerja

Menurut Sondang P. Siagian (2011) berbagai manfaat penilaian kinerja dalam sebuah organisasi atau perusahaan yaitu :

1. Mendorong peningkatan prestasi kerja. Dengan mengetahui hasil dari prestasi kerja, pihak yang terlibat dapat mengambil langkah yang diperlukan agar prestasi kerja para pegawai lebih meningkat lagi dimasa yang akan datang.
2. Penilaian kinerja yang dilakukan dapat dijadikan sebagai tolak ukur tertentu yang berkaitan langsung dengan tugas karyawan.
3. Hasil penilaian kinerja diberikan langsung kepada karyawan dengan maksud menjadi dorongan bagi karyawan tersebut untuk lebih berprestasi, sebagai gambaran atas kelemahan yang mereka miliki dan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk menyampaikan keberatannya jika penilaian dilakukan secara tidak obyektif.
4. Hasil penilaian kinerja yang dilakukan terdokumentasi dengan baik sehingga tidak ada informasi yang hilang dan dapat digunakan alat bukti jika dibutuhkan.

5. Hasil penilaian kinerja dapat dijadikan bahan pertimbangan keputusan yang diambil selanjutnya seperti proses mutasi, transfer karyawan, demosi, atau pemberhentian dari karyawan tersebut.³⁰

Disini terlihat jelas tugas yang paling penting bagian pengelolaan sumber daya manusia dalam organisasi untuk mengembangkan sistem penilaian kinerja karyawan yang harus diterapkan secara objektif. Sehingga diharapkan dapat mendorong tumbuhnya loyalitas yang semakin besar di kalangan para karyawan dalam sebuah perusahaan.

Disamping itu juga penilaian kinerja yang objektif juga bermanfaat untuk mendorong peningkatan kerja karyawan, sebagai dasar atau bahan penyusunan program pengembangan karyawan dan membantu dalam pengembangan karir mereka. Jadi penerapan penilaian kinerja karyawan hanya berfokus pada rincian kerja yang menjadi tanggung jawab karyawan dalam sehari-hari yang di jadikan dasar dalam menganalisis kerja mreka secara keseluruhan.

G. Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yang bersifat deskriptif yang berupa kata kata atau lisan dari objek yang diamati. Metode penelitian deskriptif adalah metode yang

³⁰Ibid, hal 23-25

berisi tentang penjelasan tentang variabel-variabel yang diteliti, melalui pendefinisian, dan uraian yang lengkap dan mendalam dari berbagai referensi, sehingga ruang lingkup, kedudukan dan prediksi terhadap hubungan antar variabel yang akan diteliti menjadi lebih jelas dan terarah.

31

Teori-teori yang dideskripsikan dalam proposal maupun laporan penelitian dapat digunakan sebagai indikator apakah peneliti menguasai teori dan konteks yang diteliti atau tidak. Variabel-variabel penelitian yang tidak dapat dijelaskan dengan baik, baik dari segi pengertian maupun kedudukan dan hubungan antar variabel yang diteliti, menunjukkan bahwa peneliti tidak menguasai teori dan konteks penelitian.

1. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dimana metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*); disebut juga sebagai metode etnographi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif.

Metode penelitian kualitatif dinamakan sebagai metode baru, karena popularitasnya belum lama, dinamakan metode postpositivistik karena berlandaskan pada filsafat postpositivisme. Metode ini disebut juga sebagai metode artistik, karena proses penelitian lebih bersifat seni (kurang

³¹.Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta, 2019, h. 93.

terpola), dan disebut sebagai metode interpretive terhadap data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan.³²

2. Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan. Penetapan lokasi penelitian merupakan tahap yang sangat penting dalam penelitian kualitatif, karena dengan ditetapkannya lokasi penelitian berarti objek dan tujuan sudah ditetapkan sehingga mempermudah penulis dalam melakukan penelitian.³³ Alasan peneliti mengambil pemilihan lokasi pada PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 adalah ingin mengetahui sumber daya manusia seperti apa yang dapat meningkatkan kinerja karyawan dan lebih produktif lagi dalam bekerja.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling utama dalam proses penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data yang diperlukan disini adalah teknik pengumpulan data mana yang paling tepat, sehingga benar-benar didapat data yang valid dan reliable. Secara sederhana, pengumpulan data diartikan sebagai proses atau kegiatan yang dilakukan peneliti untuk mengungkap atau menjangring berbagai fenomena, informasi atau kondisi lokasi penelitian sesuai dengan lingkup penelitian.

³².Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta,2019, h.16-18.

³³Ibid., hlm. 93.

Pengumpulan data dapat dilakukan dengan menggunakan teknik-teknik tertentu, seperti berikut :

a. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas terhadap orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain.

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Hal ini dilakukan untuk mengetahui secara pasti bagaimana menganalisis kompetensi sumber daya manusia untuk meningkatkan produktivitas kinerja karyawan di Syariah Kantor Cabang Mataram.³⁴

Observasi dapat dibedakan menjadi dua bagian yaitu observasi partisipasi dan non-partisipasi.

a) Observasi Partisipasi

Observasi Partisipasi merupakan observasi dimana peneliti atau observer ikut terlibat langsung dalam kegiatan pengamatan di lapangan. Peneliti bertindak menjadi observer dan menjadi bagian dari kelompok yang ditelitinya. Kelebihan dari jenis ini adalah peneliti menjadi bagian integral dari berbagai situasi yang

³⁴Ibid., h. 203

dipelajari dilapangan, sehingga kehadirannya pun tidak mempengaruhi situasi di lapangan. Oleh karena itu peneliti menggunakan observasi partisipasi untuk lebih mengetahui dan memahami lebih lanjut sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan untuk meningkatkan produktivitasnya.

b) Observasi Non Partisipasi

Observasi Non Partisipasi merupakan observasi yang ketika pelaksanaannya tak melibatkan peneliti sebagai observer atau kelompok yang diteliti, penelitian jenis banyak dilakukan di masa kini, hanya saja kelemahannya adalah kehadiran pengamat dikhawatirkan dapat mempengaruhi perilaku atau sikap orang yang diamati.³⁵

Dalam hal ini teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah observasi non-partisipasi yaitu peneliti tidak melibatkan diri secara langsung pada semua aktivitas dari segala bentuk yang diteliti. Namun, peneliti hanya melakukan pengamatan untuk mendapatkan gambaran tentang objek yang diteliti secara langsung dan mencatat segala informasi yang terkait tentang analisis kompetensi sumber daya manusia terhadap produktivitas kinerja karyawan di PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1.

³⁵Ibid., h. 204-205

b. Wawancara (*Interview*)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengambilan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri dalam laporan tentang diri sendiri atau *self-report*, atau setidaknya pada pengetahuan atau keyakinan pribadi.

Model wawancara yang dapat dilakukan meliputi wawancara tak berencana yang berfokus adalah pertanyaan yang diajukan secara tidak terstruktur, namun selalu berpusat pada satu pokok masalah tertentu. Wawancara dapat dibedakan menjadi beberapa macam, yaitu sebagai berikut:

a) Wawancara Terstruktur

Kegiatan wawancara terstruktur ini biasanya dilakukan oleh peneliti dengan cara terlebih dahulu mempersiapkan bahan pertanyaan yang akan diajukan dalam wawancaranya nanti. Sekilas langkah ini hampir sama dengan angket yang dibacakan, hanya saja dalam wawancara terstruktur ini peneliti harus mampu untuk mengembangkan kemampuannya untuk menggali informasi dari informan. Kelemahan jenis wawancara ini adalah biasanya peneliti begitu terikat dengan pertanyaan-pertanyaan yang telah dibuatnya sehingga dialog-dialog yang dimunculkan terkesan kaku.

b) Wawancara Tidak Terstruktur

Jenis wawancara inilah yang lebih sesuai dalam penelitian kualitatif sebab jenis wawancara tidak terstruktur ini memberi peluang kepada peneliti untuk mengembangkan pertanyaan-pertanyaan penelitian. Meski disebut dengan wawancara tidak terstruktur, bukan berarti dialog-dialog yang ada lepas begitu saja pada konteks. Inilah hal utama yang harus diperhatikan peneliti yang menggunakan jenis wawancara ini. Peneliti sejak awal harus memiliki fokus pembicaraan yang ingin ditanyakan sehingga seluruh wawancara yang dilakukan diarahkan pada fokus yang telah ditentukan.³⁶

Teknik wawancara yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah *wawancara terstruktur* dimana peneliti menyiapkan sendiri pertanyaan-pertanyaan tertulis yang sesuai dengan pedoman yang telah disiapkan dan setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan peneliti mencatatnya. Teknik wawancara ini peneliti gunakan untuk mendapatkan data secara langsung dari narasumber, yaitu khususnya para karyawan pada PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejangik 1, sehingga validitasnya terjamin. Selain itu, teknik wawancara dilakukan bertujuan untuk memperoleh informasi secara sistematis, wawancara diarahkan untuk mengetahui hal-hal yang kurang jelas.

³⁶Muhammad Idrus, "Metode Penelitian Ilmu Sosial (Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif)", Ciracas Jakarta, Depdikbud Buku Sastra Indonesia, 2010, h. 104-108

C. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data yang juga berperan besar dalam penelitian kualitatif naturalistik adalah dokumentasi. Dokumentasi, dari asal katanya dokumen yang berasal dari bahasa Latin yaitu *decoro*, yang berarti *mengajar*. Dokumentasi adalah sebuah cara yang dilakukan peneliti untuk menyediakan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dan sumber-sumber informasi yang didapatkan. Secara bebas dapat diterjemahkan bahwa dokumen merupakan rekaman kejadian masa lalu yang ditulis atau dicetak, dapat berupa catatan anekdot, surat, buku harian, dan dokumen-dokumen.³⁷

Dokumen merupakan catatan atau peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Jadi dapat disimpulkan bahwa dokumen adalah catatan kejadian yang sudah lampau yang dinyatakan dalam bentuk lisan, tulisan dan karya bentuk. Metode dokumentasi tidak lepas yang berkaitan dengan catatan harian, dan laporan yang berkaitan dengan hasil dari kinerja karyawan.

³⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta, 2019. h, 314.

4. Jenis dan Sumber Data

a) Jenis Data

Adapun jenis-jenis data di dalam penelitian dibagi menjadi dua yaitu :

a) Data Kualitatif

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositifisme, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.³⁸ Dan dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif. Karena didalam pengumpulan data, peneliti menggunakan metode penelitian yang melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dan data yang diperoleh peneliti bukan berupa angka, melainkan dokumen, gambar, dan hasil rekaman.

b) Data Kuantitatif

Metode kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah sebagai tradisi sebagai model untuk penelitian. Metode ini sebagai metode ilmiah/scientific karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah

³⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D* Bandung: Alfabeta, 2019 Cet. Ke 8, hlm 18.

yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional dan sistematis. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.³⁹

4. Sumber Data

Sumber data merupakan dimana subjek data diperoleh. Penelitian kualitatif memiliki sumber data utama yang bersumber dari kata-kata dan tindakan sedangkan selebihnya merupakan data tambahan seperti dokumentasi dan kepustakaan. Adapun disini sumber data dibagi menjadi dua yaitu :

a) Data Primer

Data primer adalah data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud tertentu untuk menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Dengan kata lain, peneliti membutuhkan pengumpulan data dengan cara menjawab pertanyaan riset (metode survei) atau penelitian langsung (observasi).

Kelebihan dari menggunakan data primer yaitu data lebih mencerminkan kebenaran berdasarkan dengan apa yang dilihat dan didengar langsung oleh peneliti sehingga unsur-unsur kebohongan dapat dihindari. Data primer yang digunakan dalam

³⁹Ibid hlm 16.

penelitian ini adalah hasil wawancara dari salah satu pegawai PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 di bagian Sumber Daya Manusia.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan cepat. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur, artikel, jurnal, serta di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.⁴⁰

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan memberikan kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Bila data yang dapat dikumpulkan secara berulang-ulang dengan teknik triangulasi, ternyata hipotesis diterima, maka hipotesis tersebut berkembang menjadi teori. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Analisis data

⁴⁰Ibid hlm. 137.

bersama-sama dengan proses pengumpulan data dengan alur tahapan sebagai berikut :

a. Reduksi data.

Data yang diperoleh ditulis dalam bentuk laporan atau data yang terperinci. Laporan yang disusun berdasarkan data yang diperoleh direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, dan difokuskan pada hal-hal yang penting.

b. Penyajian data.

Data yang diperoleh dikategorisasikan menurut pokok permasalahan dan dibuat dalam bentuk matriks sehingga memudahkan peneliti untuk melihat pola-pola hubungan satu data dengan data lainnya.

c. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Penarikan kesimpulan merupakan salah satu teknik analisis data kualitatif. Penarikan kesimpulan adalah hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil sebuah tindakan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang bahkan gelap, sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Kesimpulan ini dapat berupa hubungan kasual atau

interaktif, maupun hipotesis dan teori.⁴¹

6. Validitas Data

Keabsahan data dalam penelitian bertujuan untuk memberikan apakah data yang diperoleh dilapangan betul-betul valid atau tidak, dengan memadukan landasan teori yang menjadi landasan penelitian untuk mendapatkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Mengingat data dan temuan yang didapatkan dalam penelitian harus sesuai dengan realitas dan dapat dipertanggungjawabkan.

Jadi, untuk keabsahan data dan temuan ini tidak lebih dari pada bagaimana usaha yang bisa mendapatkan data yang benar dan tepat serta valid dan bisa dibuktikan kebenarannya. Ada beberapa langkah yang peneliti pakai sebagai acuan untuk mendapatkan keabsahan hasil penelitian ini.

a. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu⁴². Disini peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan dan berbagai sumber data. Dalam istilah sehari-hari, triangulasi ini sama dengan cek dan ricek. Teknik triangulasinya adalah pemeriksaan kembali data dengan tiga cara, yaitu triangulasi sumber, triangulasi

⁴¹M. Askari Zakaria dkk Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Yayasan Pondok Pesantren Kaloka, 2010.

⁴²*Ibid.* hlm.330.

metode, dan triangulasi waktu.

- a) Triangulasi Sumber merupakan triangulasi yang mengharuskan peneliti mencari lebih dari satu sumber untuk memahami data atau informasi.
- b) Triangulasi Metode yaitu menggunakan lebih dari satu metode untuk melakukan cek dan ricek. Jika pada awalnya peneliti menggunakan metode wawancara selanjutnya melakukan pengamatan terhadap sumber tersebut.
- c) Triangulasi Waktu dilakukan dengan cara mengumpulkan data pada waktu yang berbeda, kemudian data tersebut ditanyakan kepada informan lain yang masih terkait satu sama lain.⁴³

b. Peningkatan ketekunan dalam penelitian.

Ketekunan pengamatan berarti mencari secara konsisten interpretasi dengan berbagai cara dalam kaitan dengan analisis yang konstan dan tentative. Hal ini berarti bahwa hendaknya mengadakan pengamatan dengan teliti dan rinci serta berkesinambungan terhadap faktor-faktor yang menonjol, kemudian menelaah secara rinci sampai pada suatu titik sehingga pada pemeriksaan tahap awal nampak salah satu atau seluruh faktor yang ditelaah sudah dipahami dengan cara yang biasa.⁴⁴

⁴³Helaluddin Hengki Wijaya, "*Analisis Data Kualitatif*", Bandung, Alfabeta, 2019, hlm

⁴⁴*Ibid.*, hlm.329-330.

c. Pemeriksaan teman sejawat melalui diskusi.

Pemeriksaan teman sejawat melalui diskusi, bertujuan untuk memperoleh kritikan dan pernyataan yang tajam atas hasil yang telah didapatkan sehingga menuju ketinggian kepercayaan dan kebenaran dari data hasil penelitian.⁴⁵

Teknik ini dilakukan dengan cara mengekspos hasil sementara atau hasil lain yang diperoleh dalam bentuk diskusi analitik dengan teman sejawat sehingga memiliki derajat keabsahan data. Penggunaan teknik ini menunjukkan bahwa peneliti terbuka terhadap hasil inprestasi dengan menerima kritikan dengan data hasil temuan.

d. Kecukupan refrensi

Kecukupan refrensi adalah sebagai alat untuk menjaring data, menyesuaikan dengan kritik tertulis untuk keperluan evaluasi. Kecukupan refrensi ini digunakan sebagai landasan teoritis yang cukup kuat untuk merumuskan permasalahan.

Oleh karena itu, selaku peneliti selalu berpedoman pada refrensi dengan banyak membaca refrensi-refrensi yang mendukung dan diluar refrensi kepustakaan yang mendukung serta penelitian yang terdahulu dengan menambah refrensi penelitian dan mengecek kembali. Hal ini untuk menguji diadakan analisis dan penafsiran data hasil kritik yang terkumpul.

⁴⁵*Ibid.*, hlm.178.

H. Sistematika Pembahasan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini meliputi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup dan setting penelitian, telaah pustaka, kajian teori, metodologi penelitian dan sistematika pembahasan yang berkaitan dengan tema penelitian.

BAB II PAPARAN DAN TEMUAN

Bab ini membahas tentang data-data apa yang ditemukan di lapangan apakah sesuai dengan teori yang ada, fokus pembahasan pada bab ini akan membahas mengenai Analisis Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Produktivitas Kinerja Karyawan di PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1.

BAB III PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil analisis data dari penelitian mengenai Analisis Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Produktivitas Kinerja Karyawan di PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1.

BAB IV PENUTUP

Bab ini berisi penutup yang memuat kesimpulan dan sara-saran dalam penelitian ini. Kesimpulan ini merupakan ringkasan dari seluruh materi kajian dan saran merupakan kontribusi penulis terkait dengan permasalahan yang dikaji beserta pada bagian akhir, peneliti cantumkan daftar pustaka dan lampiran.

BAB II

PAPARAN DATA DAN TEMUAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Deskripsi BSI

Berdasarkan hasil penelitian yang di peroleh oleh peneliti dari hasil wawancara, observasi beserta dokumentasi, maka peneliti memperoleh data mengenai gambaran umum tentang lokasi penelitian, diantaranya ada beberapa bagian yaitu sejarah singkat berdirinya PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1, letak geografis PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1, produk dan pelayanan dari PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1, serta visi dan misi dari PT. BSI Kantor Cabang Mataram.

a. Sejarah singkat berdirinya PT. BSI Kantor Cabang Mataram.

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah. Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam

kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah.⁴⁶

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah

⁴⁶bankbsi.co.id, diakses pada tanggal 1 April 2021 Pukul 10.05 WITA.

Perbankan Syariah di Indonesia yang kuat modern, universal dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil'Aalamiin).

b. Visi dan Misi PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1⁴⁷

1) Visi

Adapun visi PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 adalah:
“Menciptakan Bank Syariah yang masuk ke dalam 10 besar menurut kapitalisasi pasar secara global dalam waktu 5 tahun ke depan”

2) Misi

Adapun misi PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 yaitu:

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para telenta terbaik Indonesia. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

⁴⁷*Ibid.*,

c. Letak Geografis PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik

1⁴⁸

PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 terletak di Jln. Pejanggik, Cakranegara Kota Mataram, No. 23 Nusa Tenggara Barat, 83239 dengan batasan wilayah sebagai berikut:

Sebelah Barat : Pura Pemaksan

Sebelah Timur : Pertokoan

Sebelah Selatan: Hotel Sekardiyu

Sebelah Utara : Kios Ayu Jaya

d. Situasi dan Kondisi PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1⁴⁹

Kantor PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 memiliki tiga lantai dan masing-masing lantai memiliki beberapa ruangan yaitu:

a. Lantai I: Meliputi bagian *Customer Service, Teller, Operasional Manager* dan Toilet.

b. Lantai II: Meliputi bagian Ruang Meeting, Ruang Pimpinan, Unit Sales, Unit Processing, Unit Produktif dan Toilet.

c. Lantai III: Meliputi bagian Musholla, Ruang Server, Bagian Umum, Gudang, Pantry dan Toilet.

⁴⁸Observasi, PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1, 12 April 2021.

⁴⁹Dokumentasi, PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1, 12 April 2021.

e. Profil PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggalik 1⁵⁰

Nama : PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggalik 1
 Alamat : Jl. Pejanggalik Cakranegara Kota Mataram, No. 23
 Tlpn dan facs : 0370-644622
 Alamat Website : bankbsi.co.id

f. Produk dan Layanan PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggalik

1

a). Griya iB Hasanah

Griya iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli, membangun, merenovasi rumah (termasuk ruko, rusun, rukan, apartemen dan sejenisnya), dan membeli tanah kavling, serta pengambilalihan (*take over*) pembiayaan properti dari bank lain yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar kembali masing-masing calon nasabah.

Keunggulan dari Griya iB Hasanah adalah sebagai berikut:

- 1) Proses lebih cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah.
- 2) Maksimum pembiayaan sd Rp. 25 Milyar.
- 3) Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 15 tahun.
- 4) Jangka waktu 20 tahun untuk nasabah *fixed-income*.

⁵⁰*Ibid.*,

- 5) Uang muka ringan yang dikaitkan dengan penggunaan pembiayaan.
 - 6) Harga jual tetap tidak berubah sampai lunas.
 - 7) Pembayaran angsuran melalui debet rekening secara otomatis.
- b). Griya MMQ iB Hasanah

Griya MMQ iB Hasanah adalah pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk keperluan pembelian properti atau rumah tinggal serta pengambilalihan (*take over*) pembiayaan properti dari bank lain dengan menggunakan konsep kongsi kepemilikan rumah antara Nasabah dan Bank yang secara bersama-sama menyerahkan modalnya untuk membeli properti tersebut, maupun untuk keperluan pembiayaan ulang (*refinancing*) bagi anggota masyarakat yang telah memiliki asset properti sepenuhnya atau yang belum melunasi pembiayaan sebelumnya dengan cara mengalihkan sebagian kepemilikan asset untuk diusahakan bersama menggunakan akad *Musyarakah Mutanaqisah* dalam bentuk sewa yang selanjutnya nasabah sepakat untuk menyewa manfaat atas properti tersebut dengan menggunakan Akad *Ijarah*, sesuai prinsip syariah dan ketentuan yang berlaku.

- c). Multiguna iB Hasanah

Multiguna iB Hasanah adalah Fasilitas Pembiayaan Konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian barang kebutuhan konsumtif dan/atau jasa serta untuk mengalihkan

utang/pembiayaan/kredit dari Lembaga Keuangan Konvensional/Syariah sesuai prinsip syariah, dengan agunan berupa tanah dan bangunan dengan legalitas lengkap, dimana agunan tersebut bukan merupakan obyek/*underlying asset* yang dibiayai.

Keunggulan dari Multiguna iB Hasanah adalah sebagai berikut:

- 1). Proses cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah.
 - 2). Minimal pembayaran Rp. 50 Juta dan maksimum 2 Milyar.
 - 3). Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 10 tahun.
 - 4). Angsuran tetap tidak berubah sampai lunas.
 - 5). Uang muka ringan.
 - 6). Pembayaran angsuran melalui debet rekening otomatis.
- d). Oto iB Hasanah

Pembiayaan Oto iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif murabahah yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian kendaraan bermotor dengan agunan kendaraan bermotor yang dibiayai dengan pembiayaan ini.

Keunggulan dari pembiayaan Oto iB Hasanah adalah sebagai berikut:

- 1) Proses lebih cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah.
- 2) Minimal pembayaran Rp. 5 Juta dan maksimum 1 Milyar.

- 3) Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 5 tahun.
 - 4) Harga jual tetap tidak berubah sampai lunas.
 - 5) Uang muka ringan.
 - 6) Pembayaran angsuran melalui debet rekening.
- e). Rahn Emas iB Hasanah

Pembiayaan Rahn Emas iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif dengan akad *Qardh* yang diberikan kepada anggota masyarakat dengan mensyaratkan agunan berupa emas yang diikat dengan akad *Rahn*, dimana emas yang digunakan disimpan dan dipelihara oleh Bank selama jangka waktu tertentu, sehingga nasabah berkewajiban untuk menanggung biaya penyimpanan dan pemeliharaan emas sebagai obyek *Rahn*.
Keunggulan Pembiayaan Rahn Emas iB Hasanah adalah sebagai berikut:

- 1) Objek pembiayaan berupa logam mulia yang bersertifikat ANTAM maupun lokal.
- 2) Biaya administrasi ringan sesuai ketentuan yang berlaku.
- 3) Pembayaran angsuran melalui debet rekening secara otomatis.
- 4) Jangka waktu pembiayaan maksimal 4 bulan dan dapat dilakukan perpanjangan maksimal 2 kali.
- 5) Maksimum pembiayaan Rahn Emas iB Hasanah dapat diberikan sebesar Rp. 250.000.

f). CCF iB Hasanah

Pembiayaan CCF iB Hasanah adalah pembiayaan yang dijamin dengan cash (uang tunai), dalam bentuk simpanan berupa Deposito, Giro, dan Tabungan yang diterbitkan oleh Bank Syariah Indonesia.

Keunggulan pembiayaan CCF iB Hasanah adalah sebagai berikut:

- 1) Memberi kemudahan kepada nasabah yang mempunyai simpanan Rupiah ataupun valas USD untuk memperoleh pembiayaan dengan cara cepat.
- 2) Maksimum pembiayaan sebesar 95%.
- 3) Maksimal jangka waktu 3 tahun atau 36 bulan.

g). Fleksi Umroh iB Hasanah

Pembiayaan Fleksi Umroh iB Hasanah (Fleksi Umroh) adalah pembiayaan konsumtif bagi anggota masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pembelian jasa paket perjalanan Ibadah Umroh melalui Bank Syariah Indonesia yang telah bekerja sama dengan *travel agent* sesuai dengan prinsip syariah.

Keunggulan Pembiayaan Fleksi Umroh iB Hasanah (Fleksi Umroh) adalah sebagai berikut:

- 1) Proses cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai prinsip syariah.

- 2) Dapat membiayai perjalanan ibadah umroh orang tua atau mertua dll.
- 3) Maksimum pembiayaan Rp. 200 Juta.
- 4) Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 3 tahun atau 5 tahun untuk nasabah.
- 5) Uang muka ringan.
- 6) Angsuran tetap tidak berubah sampai lunas.
- 7) Pembayaran angsuran melalui debet rekening secara otomatis

B. Upaya yang dilakukan oleh PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 dalam meningkatkan kompetensi kinerja karyawan.

Pada bagian ini peneliti memaparkan data hasil dari wawancara mengenai kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki oleh karyawan PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1. Dimana di PT. BSI Kantor Cabang Mataram ini memiliki karyawan yang cukup banyak dan memiliki berbagai kompetensi seperti yang disampaikan oleh Bapak Dwi Cahyo Aribowo sebagai *Back Office Staff* :

“kompetensi atau pelatihan untuk meningkatkan produktivitas kinerja karyawan dikantor banyak sih dek, kalau di kita itu ada pelatihan rutin, dan pelatihan terjadwal, termasuk untuk meningkatkan produktivitas kinerjanya kembali lagi kepada pribadi masing-masing sebenarnya, karena setiap karyawan mempunyai skill masing-masing tuh. Atau kantor hanya bisa memfalisitasi apabila ada jadwal untuk pelatihan.”⁵¹

⁵¹ Dwi Cahyo Aribowo, Back Office Staff, *Wawancara* pada tanggal 20 Agustus 2021

Beberapa rangkaian upaya atau kegiatan yang dilakukan PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 untuk meningkatkan kompetensi kinerja karyawannya :

1) Pelatihan Rutin

Pelatihan rutin merupakan salah satu cara yang paling alternatif untuk melihat kompetensi dari karyawan yang dilakukan oleh pihak perusahaan secara berkala dan pada kurun waktu tertentu. Beberapa kegiatan yang dilakukan PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 yaitu dengan cara melakukan *training* (pelatihan), serta pembinaan karyawan secara rutin yang bertujuan untuk meningkatkan profit dan perkembangan perusahaan.

Terdapat beberapa proses untuk melihat perkembangan kompetensi dari masing-masing karyawan seperti yang disampaikan oleh Bapak Bagas Wahyu Nusantara sebagai Consumer Business Staff (CBS) :

“dikantor sendiri ini dek, kita ataupun bos (atasan) selalu melakukan dan mengikuti kegiatan pelatihan rutin seperti yang sudah saya jelaskan tadi dengan mengadakan kegiatan training (pelatihan), magang khususnya karyawan-karyawan baru, pelatihan dengan cara simulasi, pada masing-masing karyawan.”⁵²

Pelatihan rutin yang dilakukan PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 yaitu dengan melakukan kegiatan *training* (pelatihan).

⁵²Bagas Wahyu Nusantara, Consumer Business Staff, *Wawancara* pada tanggal 27 September 2021

Karena *training* (pelatihan) merupakan menjadi hal yang paling efektif untuk melihat perkembangan kinerja karyawan dan merupakan proses mendidik serta melatih dari segi sikap, keterampilan agar bertanggungjawab dengan pekerjaan atau jabatannya.

Magang merupakan salah satu bentuk pelatihan yang sangat umum dan selalu dilakukan dalam sebuah perusahaan. Tujuan dari kegiatan magang ini sendiri adalah untuk menjadi pekerja yang terampil melalui proses pembelajaran.

Pelatihan secara simulasi merupakan salah satu pelatihan dimana para karyawan-karyawan dilatih untuk belajar dengan peralatan serta fasilitas yang disediakan di kantor untuk melihat perkembangan dari pekerjaan serta tanggung jawabnya.

2) Pelatihan Terjadwal

Pelatihan terjadwal sangat perlu dilakukan dalam setiap perusahaan hal ini bertujuan untuk melihat perkembangan hasil kinerja karyawan apakah berpengaruh atau tidak bagi pihak perusahaan. Pelatihan terjadwal ini dapat dilakukan oleh pihak perusahaan sendiri secara internal, maupun eksternal. Seperti mengundang trainer dari luar atau membawa karyawan baru pada pelatihan diluar perusahaan.

Beberapa kegiatan pelatihan terjadwal yang dilakukan di PT. BSI Kantor Cabang Mataram seperti yang disampaikan oleh Bapak Bagas Wahyu Nusantara sebagai Consumer Business Staff :

”selain diadakannya pelatihan (*training*), dikantor juga ada yang namanya pelatihan terjadwal. Pelatihan terjadwal tergantung dari masing-masing unit dek, kalo yang kalian liat pelayanan yang di depan itu ya dia pelatihannya terkait dengan layanan, bagaimana cara menerima nasabah, seperti apa *speed*(kecepatan) nya untuk melayani nasabah, berapa lama waktu yang ditempuh untuk melayani nasabah. Kalo dibagian bisnis nanti *selling skill* (keterampilan penjualan),skill penjualan pelatihannya, mulai dari cara berkomunikasi dengan nasabah, bagaimana cara merayu nasabah, dll”.⁵³

Selain adanya pelatihan rutin, di PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 juga melakukan kegiatan pelatihan terjadwal, dimana karyawan-karyawannya dilatih sesuai bagian atau jabatan untuk melihat hasil kinerjanya. Persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan menjadi pengalaman yang impresif. Keadaan ini dapat mempercepat tercapainya kepuasan nasabah sehingga terselenggaranya proses *cross selling*.

Dengan memberikan pelayanan secara profesional terhadap nasabah, baik itu nasabah internal (antar bagian dalam bank), maupun nasabah eksternal (klien, vendor, partner,dll), sehingga nasabah merasakan kepuasan yang pada akhirnya akan mendatangkan keuntungan bagi bank.

⁵³Bagas Wahyu Nusantara, Consumer Business Staff, *Wawancara* pada tanggal 20 Agustus 2021

Oleh karena itu dengan adanya penilaian kompetensi kinerja karyawan di masing-masing unit, PT.BSI Kantor Cabang Mataram Peangik 1 mengadakan evaluasi kinerja karyawan dengan cara seperti yang disampaikan oleh Ibu Ghaniya Sulthona sebagai Customer Staff :

“itu si kita per enam bulan biasanya dievaluasi, tapi sih sebenarnya untuk mencapai apa yang diharapkan oleh perusahaan itu setiap bulan sebenarnya dilihat setiap kinerja karyawan, ada nanti kan karyawan ini punya masing-masing supervisor punya kepala bagian yang mengawasi anak-anak yang kerja. misal kalo ada yang kurang dievaluasi, kamu kok bisa kurang, apa penyebabnya, apa kendalanya nanti kepalanya yg punya kerjaan itu untuk memantau anak buahnya, jadi dievaluasi setiap bulan biasanya, tapi nanti hasil rekapannya per enam bulan dan setahun.”⁵⁴

Dari penjelasan diatas kompetensi Sumber Daya Manusia sangat berperan penting untuk memajukan kualitas perusahaan dan melakukan perekrutan karyawan yang berkompentensi tinggi dan profesional. PT. BSI Kantor Cabang Mataram Peangik 1 menerima karyawan dari berbagai jurusan pendidikan, sehingga dilakukannya pelatihan untuk karyawan baru agar lebih mengetahui dasar-dasar dari perbankan syariah , seperti yang disampaikan oleh Bapak Dwi Cahyo Aribowo sebagai Back Office Staff :

“kalo kompetensi di bank sih macem-macem dek, bos saya itu ada perikanan malah. Jadi kalo di bank itu sebenarnya fleksibel dek, artinya kan tidak semua harus jurusan atau lulusan ekonomi yang masuk disini, tidak semua. Jadi siapa yang mau dan mampu. Dia ikut tes, setelah lulus tes akan dibina, misalkan mau

⁵⁴ Ghania Sulthona, Customer Staff, *Wawancara* pada tanggal 20 Agustus 2021

ditempatkan dimana di fromline dibina menerima nasabah seperti apa, melayani seperti apa, kalo kita di penjualan akan dibina cara menjual barang itu seperti apa (training).”⁵⁵

Pegawai atau karyawan di PT. BSI Kantor Cabang Mataram Peanggik 1 mempunyai jiwa kompetensi yang cukup tinggi yang terlihat dari pengetahuan dalam berkomunikasi dengan nasabah, melayani nasabah, sehingga berdampak positif terhadap individu untuk meningkatkan produktivitas kinerja yang lebih baik lagi. Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Nina Amiliya Kholidiyanti sebagai Customer Staff :

“jadi setiap karyawan itu dek dilatih dan dites oleh atasan setiap bulan bahkan setiap minggu setelah melihat hasil tes dari masing-masing karyawan tersebut, kinerjanya dapat kita lihat dari cara karyawan itu bekerja dibagiannya, cara dia melayani nasabah, apakah pekerjaan yang dia lakukan telah berpengaruh terhadap produktivitas kinerjanya atau tidak sama sekali.”⁵⁶

Karyawan yang bekerja di PT. BSI Kantor Cabang Mataram setelah dites dan dilatih oleh atasan, hasil dari tes tersebut akan diberikan kepada masing-masing karyawan dengan maksud bertujuan untuk mendorong atau memotivasi karyawan untuk bekerja lebih giat lagi dan dapat meningkatkan produktivitas kinerjanya dan berdampak positif terhadap perusahaan.

⁵⁵ Dwi Cahyo Aribowo, Back Office Staff, *Wawancara* pada tanggal 20 Agustus 2021

⁵⁶ Nina Amiliya Kholidiyanti, Customer Staff, *Wawancara* pada tanggal 20 Agustus 2021

C. Metode penilaian pimpinan PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 terhadap kinerja karyawan yang sesuai dengan kompetensinya.

Untuk mendapatkan dan memiliki Sumber Daya Manusia yang berkualitas PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 harus melakukan penilaian kinerja karyawan dalam rangka seleksi pada proses rekrutmen, agar perusahaan dapat memperoleh Sumber Daya Manusia yang berkompentensi tinggi dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan, seperti yang dijelaskan oleh Bapak Dwi Cahyo Aribowo sebagai Back Office Staff :

“ya sebenarnya nanti setiap setelah pelatihan yang dites langsung oleh vendor yang dipercaya oleh PT. BSI Kantor Cabang Mataram, misalkan untuk melatih teman-teman karyawan yang ada disini, nanti dites itu ada podtest nya, apa yang telah di dapat dari pelatihan tersebut, bagaimana dia dapat meresap apa yang telah disampaikan dari pemateri, nanti setelah itu nilainya disampaikan kepada pihak cabang, nanti tinggal bagian cabang yang memantau. Apakah berpengaruh terhadap produktivitasnya dikantor, selama dia pelatihan kemarin apa yang bisa dia tambah lagi nilai jual dari nasabah.”⁵⁷

Oleh karena itu perusahaan berkepentingan untuk selalu meningkatkan kinerja dari semua karyawannya, hal ini wajib dilakukan agar sumber daya manusia terpilih yang memang sudah diberi kepercayaan dalam mewakili perusahaan perlu selalu ditingkatkan kinerjanya. Dengan begitu, mereka semakin profesional dan lebih produktif lagi dalam bekerja. PT. BSI Kantor Cabang Mataram

⁵⁷ Dwi Cahyo Aribowo, Back Office Staff, *Wawancara* pada tanggal 20 Agustus 2021

Pejanggik 1 memiliki sistem penilaian kinerja karyawan yang dinilai secara rutin oleh perusahaan, sebagaimana yang dijelaskan oleh Ibu Ghania Sulthona sebagai Customer Staff :

“dikantor ini sendiri dek pimpinan atau atasan kita sangat rajin menilai kinerja karyawan-karyawannya. Adapun cara yang dilakukan oleh atasan khususnya dalam penilaian kinerja karyawannya perlu dilakukan secara rutin, periodik dan terprogram. Karena teman-teman karyawan dituntut untuk serba bisa apalagi yang berkaitan dengan melayani nasabah. Oleh karena itu atasan sangat mendukung karyawan-karyawannya untuk lebih bekerja keras lagi, menjadi karyawan yang berkualitas dan berkompetensi tinggi.”⁵⁸

Beberapa rangkaian metode penilaian pimpinan kinerja karyawan yang dilakukan di PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 :

1. Penilaian secara rutin yang dilakukan PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 ini dilakukan oleh atasan atau pimpinan untuk melihat atau menilai bagaimana cara karyawan bekerja, bisa dilihat dari sikap (*attitude*), kedisiplinan saat bekerja, serta kreativitas dari karyawan tersebut.

Adapun beberapa hal yang dinilai oleh atasan dari pihak PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 seperti yang disampaikan oleh Bapak Dwi Cahyo Aribowo sebagai Back Office Staff :

“bos kita itu biasanya menilai karyawannya dari sikapnya yang paling utama, karna dari sikapnya kita dapat melihat gimana cara dia melayani nasabah, cara berkomunikasi dengan karyawan yang lain, tidak jauh-jauh si cara bos atau atasan kita menilai kinerja dari masing-masing karyawannya, karna kalo sikapnya aja ga bagus atau *attitude* nya otomatis kinerjanya juga

⁵⁸ Ghania Sulthona, Customer Staff, *Wawancara* pada tanggal 20 Agustus 2021

tidak akan berdampak terhadap kinerjanya dan tidak ada *feedback* nya bagi perusahaan”.⁵⁹

Penilaian secara rutin merupakan salah satu cara yang paling alternatif untuk menilai hasil kinerja dari karyawan. Seperti yang dilakukan pimpinan PT. BSI Kantor Cabang Mataram untuk menilai karyawan melihat sikap karyawan pada saat bekerja. Seperti saat melayani nasabah, berinteraksi sesama pegawai, maupun dengan atasan sekalipun. Karna sikap (*attitude*) merupakan hal yang paling mendasar untuk menilai seseorang atau karyawan.

2. Penilaian secara periodik yang dilakukan PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 bertujuan untuk melihat serta menilai apakah karyawan tersebut telah membentuk sikap profesionalitas dan tanggung jawabnya di bidangnya masing-masing.

Di PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 atasan juga melakukan kegiatan penilaian secara periodik seperti yang disampaikan oleh Bapak Dwi Cahyo Aribowo sebagai Back Office Staff :

“Cuma nanti pada saat akhir tahun kita ada kegiatan penilaian kinerja secara terpegawai dimana itu memang diluar kompetensi tapi itu memang hasil kerjanya apa, jadi yang dinilai selama setahun itu hasil kerjanya apa, nanti itu yang kita rekap setiap tahun nanti pimpinan cabang yang menentukan, apakah hasil kerjanya sudah maksimal apa belum, berpengaruh ga ke perusahaan, kurang lebihnya seperti itu”.⁶⁰

⁵⁹Dwi Cahyo Aribowo, Back Office Staff, *Wawancara* pada tanggal 20 Agustus 2021

⁶⁰Dwi Cahyo Aribowo, Back Office Staff, *Wawancara* pada tanggal 20 Agustus 2021

Penilaian kinerja secara periodik berperan sangat penting untuk melihat perkembangan atau kemajuan dari hasil kinerja karyawan. Dengan melakukan penilaian secara periodik PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 mampu mengoptimalkan kompetensi kinerja karyawannya demi tercapainya tujuan perusahaan.

3. Penilaian secara terprogram yang dilakukan PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 ini bertujuan untuk melihat hasil dari masing-masing penilaian dan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk keputusan selanjutnya seperti mutasi, transfer karyawan, dan pemberhentian.

Beberapa hal yang dilakukan PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 dalam melakukan penilaian kinerja karyawan secara terprogram seperti yang disampaikan oleh Bapak Dwi Cahyo Aribowo sebagai Back Office Staff :

“jadi disetiap unit itu punya kepala bagian, dia yang ngawasi gimana hasil kerja dari pegawainya, apa yang kurang, kenapa kinerjanya kaya gini, nasabah puas ga sama kinerjanya dia. Nanti setelah keluar hasil nilai rekapitan itu karyawan akan dikasih tau hasilnya, berpengaruh ga ke pihak perusahaan, sudah mencapai target atau belum, dan setelah itu kepala bagiannya itu bisa membuat keputusan apakah bisa naik pangkat, stuck di jabatan itu aja, atau yang paling parah itu sampai di mutasi atau dipecat”.⁶¹

Penilaian secara terprogram, penilaian ini menjadi puncak kegiatan penilain kinerja karyawan di PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 karena dengan adanya penilaian kinerja secara terprogram ini pimpinan

⁶¹Dwi Cahyo Aribowo, Back Office Staff, *Wawancara* pada tanggal 20 Agustus 2021

atau atasan dapat membuat keputusan dari hasil penilaian-penilaian kinerja sebelumnya.

Menjalani proses penilaian kinerja karyawan tidak lain tujuannya untuk mengadakan “penyaringan”, sehingga perusahaan akan mendapatkan kualifikasi karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Lalu bagaimana dengan karyawan yang sudah bergabung dan bekerja lama di PT. BSI Kantor Cabang Mataram, seperti yang dijelaskan oleh Ibu Nina Amiliya Kholidiyanti sebagai Customer Staff :

“Penilaian kinerja ga diukur hanya pada aspek loyalitas, produktivitasnya dek, melainkan dalam hal leadership atau kepemimpinannya, artinya dengan adanya penilaian kinerja secara rutin dan terprogram tersebut, perusahaan akan dapat memilih karyawan mana saja yang memiliki kemampuan kepemimpinan yang tinggi. Kurang lebihnya seperti itu dek cara perusahaan atau pimpinan menilai kinerja karyawannya.”⁶²

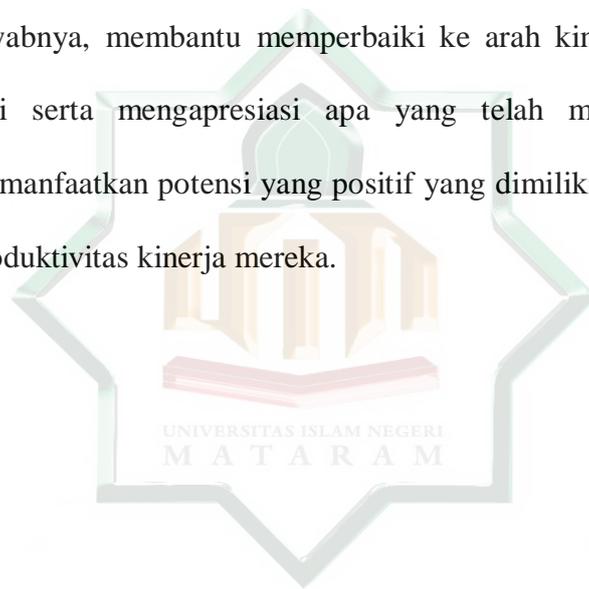
Dengan demikian upaya guna mendapatkan karyawan yang memiliki kompetensi yang sesuai di bidang pekerjaan dan menjadi tanggung jawabnya, kehadiran dari sistem penilaian kinerja karyawan dianggap sebagai solusi yang sangat tepat dan cocok untuk diaplikasikan di setiap perusahaan.

Untuk mencapai hasil yang seoptimal mungkin, pengaplikasian penilaian kinerja karyawan ini tidak hanya diberlakukan terhadap para calon karyawan pada saat proses rekrutmen saja, tetapi perlu dilanjutkan secara terus menerus dan berkelanjutan. Diawali pada saat

⁶² Nina Amiliya Kholidiyanti, Customer Staff, *Wawancara* pada tanggal 20 Agustus 2021

karyawan masih berstatus ‘percobaan’ hingga, kepada karyawan yang sudah ditetapkan sebagai ‘karyawan tetap’ sekalipun.

Jadi berdasarkan tujuan dilakukannya penilaian kinerja karyawan yang dilakukan PT. BSI Kantor Cabang Mataram Peangik 1 yaitu untuk membantu karyawan menyadari kelemahan dan kekurangan mereka dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, membantu memperbaiki ke arah kinerja yang lebih baik lagi serta mengapresiasi apa yang telah mereka berikan guna memanfaatkan potensi yang positif yang dimiliki untuk meningkatkan produktivitas kinerja mereka.



Perpustakaan UIN Mataram

BAB III

PEMBAHASAN

A. Analisis Upaya PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 dalam Meningkatkan Kompetensi Kinerja Karyawan.

Berdasarkan teori yang digunakan oleh penulis dalam pembahasan mengenai analisis kompetensi sumber daya manusia terhadap produktivitas kinerja karyawan di PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 harus memiliki sumber daya manusia yang kompeten dan profesional. Oleh karena itu perusahaan memfasilitasi karyawan-karyawannya dengan sebaik mungkin untuk menghasilkan dan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas untuk memajukan perusahaan dan memiliki citra yang baik dan bagus dimata masyarakat maupun nasabah. Tidak hanya menjadi karyawan yang memiliki jiwa kompetensi yang tinggi, akan tetapi karyawan juga harus memiliki pemahaman-pemahaman berdasarkan prinsip syariah.

Persaingan antar perusahaan pada era globalisasi ini semakin meningkat, sehingga sumber daya manusia (SDM) dituntut untuk terus menerus mampu mengembangkan diri secara proaktif dan lebih produktif lagi dalam bekerja. Agar perusahaan mampu terus bertahan dan bersaing. Sumber Daya Manusia yang tidak mempunyai kesanggupan untuk menghadapi tuntutan-tuntutan di era globalisasi ini menanggapi pekerjaannya sebagai beban. Mereka menjalani pekerjaan

sebagai suatu keharusan dan sebuah tuntutan, Sumber Daya Manusia yang seperti ini yang mempunyai etos kerja yang rendah.⁶³

Hal yang perlu dilakukan untuk melawan tantangan tersebut harus disiapkan tenaga kerja yang handal, yang berjiwa sosial tinggi, profesional, berjiwa kompetensi yang tinggi dalam berbagai bidang pekerjaan. Pembentukan karakter sumber daya manusia yang berkualitas tinggi dimulai sejak proses seleksi sampai yang bersangkutan dapat menjalankan tugas yang sesuai dengan *skill* masing-masing yang ada di dalam perusahaan tersebut.

Pada dasarnya, sumber daya manusia adalah suatu sumber daya yang sangat dibutuhkan oleh suatu organisasi atau perusahaan. Sebab, peran sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap jalannya suatu perusahaan dan proses pengambilan keputusan. Peran sumber daya manusia bukan hanya sekedar sebagai hiasan di dalam sebuah perusahaan, akan tetapi memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dapat memajukan, mengembangkan, serta memberikan dampak positif terhadap perusahaan di mata masyarakat.

Manajemen sumber daya manusia secara umum merupakan serangkaian keputusan yang diambil oleh organisasi atau perusahaan untuk mengelola hubungan ketenagakerjaan (mulai dari calon pegawai, pegawai, dan para pensiunan) secara optimal yang dilakukan melalui kegiatan perencanaan SDM, rekrutmen, seleksi, dan penempatan kerja,

⁶³Edy Sutrisno, "Manajemen Sumber Daya Manusia" Jakarta, Kencana, 2017, hal 1

pemeliharaan (*maintenance*) yang meliputi kompensasi dan peningkatan kesejahteraan, pelatihan dan pengembangan karir serta terminasi yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Organisasi atau perusahaan berusaha untuk memelihara dan meningkatkan kinerja dari masing-masing karyawannya. Dalam kondisi seperti ini manajemen sumber daya manusia merupakan instrumen yang paling mendukung usaha organisasi atau perusahaan untuk mencapai kinerja yang optimal. Oleh karena itu untuk mencapai kinerja yang optimal, organisasi atau perusahaan perlu membangun kompetensi para pegawainya. Kompetensi pegawai dapat ditunjukkan dengan berbagai karya, pengetahuan, keterampilan, sikap, perilaku, motif serta bakat masing-masing individu yang kesemuanya dapat ditemukan secara nyata. Konstruksi kompetensi tersebut merupakan karakteristik yang dimiliki setiap individu. Namun demikian harus tetap diingat bahwa karakteristik individu bukanlah sembarang karakteristik untuk pelaksanaan suatu pekerjaan. Karakteristik individu yang dimaksudkan adalah karakteristik individu yang berprestasi dan yang tidak berprestasi. Karakteristik tersebut juga dapat membedakan pegawai yang sukses dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan pegawai yang “biasa-biasa saja” di tempat kerja.⁶⁴

Seperti yang kita ketahui PT. BSI Kantor Cabang Mataram merupakan salah satu layanan keuangan dan usaha berbasis syariah.

⁶⁴Sjahrazad Masdar, “*Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Untuk Pelayanan Publik*”, Surabaya, Airlangga University Press, 2010), hal 170

Cara PT. BSI Kantor Cabang Mataram ini merekrut dan seleksi calon-calon karyawannya harus mendasarkan pada faktor kemampuan, kepribadian yang positif, bermotivasi tinggi, nilai-nilai yang menunjang misi, visi serta strategi masa depan, misalnya dapat dilihat dari kreativitas kerjanya, kemampuan berubah menjadi lebih cepat, potensi untuk terus berkembang, serta berkemampuan dan ada kemauan belajar terus menerus. Walaupun di PT. BSI Kantor Cabang Mataram mempunyai karyawan yang memang tidak berlatar belakang lulusan ekonomi atau perbankan, akan tetapi mereka terus bekerja keras, mempunyai jiwa kompeten yang tinggi agar bisa dijadikan pegawai tetap dan berpengaruh terhadap kemajuan perusahaan.

Beberapa rangkaian kompetensi untuk meningkatkan produktivitas kinerja karyawan yang ada di PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 :

1) Pelatihan Rutin

Pelatihan rutin merupakan salah satu cara yang paling alternatif untuk melihat kompetensi dari karyawan yang dilakukan oleh pihak perusahaan secara berkala dan pada kurun waktu tertentu. Beberapa kegiatan yang dilakukan PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 yaitu dengan cara melakukan *training* (pelatihan), serta pembinaan karyawan secara rutin yang bertujuan untuk meningkatkan profit dan perkembangan perusahaan.

2) Pelatihan Terjadwal

Pelatihan terjadwal sangat perlu dilakukan dalam setiap perusahaan hal ini bertujuan untuk melihat perkembangan hasil kinerja karyawan apakah berpengaruh atau tidak bagi pihak perusahaan. Pelatihan terjadwal ini dapat dilakukan oleh pihak perusahaan sendiri secara internal, maupun eksternal. Seperti mengundang trainer dari luar atau membawa karyawan baru pada pelatihan diluar perusahaan.⁶⁵

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai pegawai baik individu maupun kelompok dalam suatu organisasi ataupun perusahaan sesuai dengan wewenang atau tanggung jawab yang diberikan organisasi atau perusahaan dalam upaya mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi yang bersangkutan dengan menyertakan kemampuan, ketekunan, kemandirian, kemampuan mengatasi masalah sesuai batas waktu yang diberikan secara legal, tidak melanggar hukum sesuai moral dan etika.⁶⁶

⁶⁵ Rosmaini, Hasrudy Tanjung, “ *Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai*”, Jurnal Ilmiah Manajemen, Vol 2, No .1, Maret 2019, hal 2.

⁶⁶Muhammad Busro, “*Teori-teori Manajemen Sumber Daya Manusia*” Jakarta, Expert, 2018, hal 89

B. Metode Penilaian Pimpinan PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 Terhadap Kinerja Karyawan Sesuai Dengan Kompetensinya.

Dari segi penerapannya PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 melakukan berbagai hal untuk meningkatkan kompetensi kinerja karyawannya agar lebih baik lagi dan mampu membuat perusahaan lebih maju dan lebih berkualitas. Tidak lupa juga PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan-karyawannya agar perusahaan dapat melahirkan karyawan yang berkualitas. Setiap pimpinan perlu mengambil keputusan dan keputusan itu akan semakin tepat apabila informasinya juga tepat. Salah satu cara untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya adalah evaluasi prestasi karyawan.

a. Obyek evaluasi prestasi kerja.

1. Hasil kerja individu.

Jika mengutamakan hasil akhir, maka pihak manajemen melakukan evaluasi prestasi kerja dengan obyek hasil kerja individu. Biasanya berlaku pada bagian produksi dengan indikator evaluasi output yang dihasilkan, sisa biaya per-unit yang dikeluarkan.

2. Perilaku.

Untuk tugas yang bersifat intrinsik, misalnya sekretaris atau manajer, maka evaluasi prestasi kerja ditekankan pada evaluasi terhadap perilaku seperti ketepatan waktu memberikan laporan, kesesuaian gaya kepemimpinan, efisiensi, efektivitas, kreatifitas, pengambilan keputusan, dan tingkat absensi.

b. Sifat.

Merupakan obyek evaluasi yang dianggap paling lemah dari kriteria evaluasi prestasi kerja, karena sulit diukur atau tidak dapat dihubungkan dengan hasil tugas yang positif, seperti sikap yang baik, rasa percaya diri, dapat diandalkan, dan mampu berkerja sama sesama pegawai.⁶⁷

b. Proses Penilaian Kinerja

Banyak proses penilaian kinerja yang gagal karena mereka yang bertanggung jawab tidak terpikir melalui apa yang mereka lakukan. Mereka hanya mencontoh apa yang dilakukan oleh organisasi atau perusahaan lain tanpa memperhatikan perbedaan antara perusahaan sendiri. Proses penilaian kinerja perlu sesederhana mungkin untuk dilakukan, tetapi dapat lebih kompleks sesuai dengan kebutuhan. Adapun proses penilaian kinerja secara umum yaitu :

⁶⁷Rismawati, Mattalata, "Evaluasi Kinerja Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan" Sulawesi, PT Gramedia Pustaka Utama, 2011, hal 11-12

- a. Mengidentifikasi tujuan-tujuan spesifik penilaian kinerja.
- b. Menyusun kriteria-kriteria dan mengkomunikasikannya kepada karyawan.
- c. Memeriksa pelaksanaan pekerjaan.
- d. Menilai kinerja karyawan.
- e. Mendiskusikan hasil penilaian bersama karyawan.

Menurut Allen proses penilaian kinerja yang berhasil terletak pada beberapa dasar utama yaitu, *training*, *clarity*, dan *consistency*.

Berikut penjelasan ketiga dsar penilaian kinerja tersebut :

1. *Training*.

Penilaian kinerja harus diatur oleh kalender, bukan jam.

Manajer harus melakukan paling tidak dua kali pertemuan formal dengan pekerja setiap tahun. Pada awal waktu

melakukan perencanaan dan di akhir waktu untuk nilai hasil

kerja.

2. *Clarity*.

Dalam proses ini, tidak dapat menilai seberapa baik pekerja melakukan pekerjaan sampai jelas tentang apa sebenarnya pekerjaan tersebut.

3. *Consistency.*

Proses penilaian kinerja yang efektif mengikat langsung dengan mission statement dan nilai-nilai organisasi atau perusahaan.⁶⁸

Dengan adanya proses penilaian kinerja karyawan akan memberikan dampak positif bagi para karyawan diantaranya adalah munculnya motivasi kerja yang lebih baik lagi, adanya kejelasan dari standar kerja yang sudah dilakukan, umpan balik terhadap kinerja yang sudah lalu, pengembangan diri, membuka peluang untuk mendiskusikan berbagai permasalahan yang dihadapi selama menjalankan pekerjaan, peluang berkomunikasi antara karyawan dan pihak atasan. Hal-hal positif tersebut akan dirasakan oleh pihak karyawan maupun pihak pimpinan perusahaan melalui adanya penilaian kinerja karyawan.

Beberapa rangkaian metode penilaian kinerja karyawan yang dilakukan di PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 :

1. Penilaian secara rutin yang dilakukan PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 ini dilakukan oleh atasan atau pimpinan untuk melihat atau menilai bagaimana cara karyawan bekerja, bisa dilihat dari sikap (*attitude*), kedisiplinan saat bekerja, serta kreativitas dari karyawan tersebut.

⁶⁸Aditya Wardhana, “*Manajemen Sumber Daya Manusia*”, Bandung, Gria Kreasi, 2021, hal 115

2. Penilaian secara periodik yang dilakukan PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 bertujuan untuk melihat serta menilai apakah karyawan tersebut telah membentuk sikap profesionalitas dan tanggung jawabnya di bidangnya masing-masing.
3. Penilaian secara terprogram yang dilakukan PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 ini bertujuan untuk melihat hasil dari masing-masing penilaian dan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk keputusan selanjutnya seperti mutasi, transfer karyawan, dan pemberhentian.

Menurut Mahmudi tujuan dari pengukuran atau penilaian kinerja karyawan adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui ketercapaian tujuan dari organisasi atau sebuah perusahaan. Penilaian kinerja berfungsi sebagai tonggak yang menunjukkan tingkat ketercapaian tujuan dan menunjukkan apakah perusahaan berjalan sesuai arah atau menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan.
2. Menyediakan sarana pembelajaran pegawai. Penilaian kinerja merupakan sarana untuk pembelajaran pegawai tentang bagaimana seharusnya mereka bertindak dan memberikan dasar dalam perubahan perilaku, sikap, keterampilan atau pengetahuan kerja yang harus dimiliki pegawai untuk mencapai hasil kerja yang terbaik.

3. Memperbaiki kinerja periode-periode berikutnya. Penerapan penilaian kinerja dalam jangka panjang bertujuan untuk membentuk budaya berprestasi di dalam organisasi dengan menciptakan keadaan di mana setiap orang dalam organisasi dituntut untuk berprestasi.
4. Memberikan pertimbangan yang sistematis dalam pembuatan keputusan, pemberian penghargaan prestasi, serta hukuman.
5. Memotivasi pegawai. Dengan adanya penilaian kinerja yang dihubungkan dengan manajemen kompensasi, maka pegawai yang berkinerja tinggi atau baik memperoleh penghargaan.
6. Menciptakan akuntabilitas publik. Penilaian kinerja menunjukkan seberapa besar kinerja manajerial dicapai yang menjadi dasar penilaian akuntabilitas.

Menurut Yuwono dkk manfaat dari pengukuran atau penilaian kinerja adalah sebagai berikut :

1. Menelusuri kinerja terhadap harapan pelanggan sehingga akan membawa perusahaan lebih dekat pada pelanggannya dan membuat seluruh orang dalam organisasi atau perusahaan terlibat dalam upaya memberi kepuasan terhadap pelanggan.
2. Memotivasi pegawai untuk melakukan pelayanan sebagai bagian dari mata rantai pelanggan dan pemasok internal.

3. Mengidentifikasi berbagai pemborosan sekaligus mendorong upaya-upaya pengurangan terhadap pemborosan terhadap (*reducion of waste*).
4. Membuat suatu sasaran strategis yang biasanya masih kabur menjadi lebih konkret sehingga mempercepat proses pembelajaran organisasi atau perusahaan.
5. Membangun konsesus untuk melakukan sesuatu perubahan dengan memberi reward atas perilaku yang diharapkan tersebut. Uraian manfaat pengukuran kinerja tersebut sudah cukup baik, hanya saja kekurangannya belum mengungkapkan manfaat pengukuran atau penilaian kinerja terkait dengan aspek non-market yaitu lingkungan dan sosial.

69

Oleh karena itu untuk mendapatkan kinerja karyawan yang maksimal dan tetap berorientasi pada pencapaian tujuan perusahaan, maka penilaian kinerja pegawai perlu dilakukan secara rutin dan berkesinambungan. Tidak lain tujuan dari penilaian kinerja karyawan yaitu untuk melihat keberhasilan dan ketidakberhasilan karyawan dalam melakukan pekerjaan yang sesuai dengan bidangnya. Karena kinerja karyawan adalah prestasi yang telah dicapai oleh seorang karyawan maupun kelompok dalam suatu periode tertentu dalam rangka mencapai tujuan dari perusahaan.

⁶⁹Onita Sari Sinaga , “*Manajemen Kinerja Dalam Organisasi*” Medan,Yayasan Kita, 2020, hal 23-24

Proses penilaian kinerja karyawan sangat penting dilakukan secara teratur untuk keberlanjutan karir karyawan. Oleh karena itu inti dari setiap proses penilaian kinerja karyawan adalah untuk melihat perkembangan yang terletak pada konsep umpan balik yang terjadi antara pimpinan dengan karyawan. Diskusi yang dihasilkan antara karyawan dengan pimpinan akan memberikan masukan yang berharga bagi kedua belah pihak untuk mencapai tujuan yang sama yaitu kinerja karyawan yang berakhir dengan peningkatan kinerja dari perusahaan.⁷⁰

Di PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 juga melakukan evaluasi kinerja yang pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan perusahaan secara efektif dan efisien, karena dengan adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam sebuah perusahaan. Evaluasi kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan perusahaan secara keseluruhan, melalui evaluasi tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja karyawan.

Evaluasi kinerja merupakan salah satu metode mengevaluasi dan menghargai kinerja yang paling umum digunakan. Dalam evaluasi kinerja melibatkan komunikasi dua arah yaitu antara pengirim pesan dan penerima pesan sehingga komunikasi dapat berjalan dengan baik. Evaluasi kinerja dilakukan untuk memberitahu karyawan apa yang diharapkan pengawas untuk membangun pemahaman yang lebih baik

⁷⁰Ni Kadek Suryani, "Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori Aplikasi dan Penelitian", Bali, Deepublish, 2019, hal 5

antar satu sama lain. Evaluasi kerja sebagai suatu proses penilaian sejauh mana kerja karyawan dan dapat bermanfaat untuk mencapai tujuan yang sudah direncanakan oleh perusahaan. ⁷¹



Perpustakaan UIN Mataram

⁷¹Ibid, hal 5-6

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis maka dapat disimpulkan yaitu :

1. Kompetensi Sumber Daya Manusia yang dimiliki oleh karyawan PT. BSI Kantor Cabang Mataram sudah menunjukkan bahwa karyawan yang dimiliki oleh PT. BSI Kantor Cabang Mataram mempunyai jiwa kompetensi yang tinggi dan sudah mampu berdaya saing tinggi antar perusahaan lainnya. Karena dapat dilihat dari jumlah nasabah yang mempercayai PT. BSI Kantor Cabang Mataram, dan hal tersebut tidak luput dari peran sumber daya manusia atau karyawan yang dimiliki untuk memberikan pelayanan yang terbaik terhadap nasabah. Walaupun di PT. BSI Kantor Cabang Mataram mempunyai karyawan dengan berbagai latar belakang lulusan pendidikan yang berbeda-beda, tidak membuat perusahaan lemah asalkan karyawan ada kemauan untuk berkembang, terus maju dan belajar lebih banyak lagi tentang perbankan syariah dan menjadikannya karyawan yang lebih berkualitas dan berjiwa kompetensi tinggi.
2. Penilaian pimpinan kinerja karyawan yang sesuai dengan kompetensinya di PT. BSI Kantor Cabang Mataram, setelah melihat dan mendengarkan langsung berbagai pendapat dari hasil

wawancara hal tersebut menunjukkan bahwa penilaian atasan atau pimpinan terhadap kinerja karyawannya sangatlah memiliki hubungan yang cukup baik. Dan hal tersebut dapat kita lihat dari cara karyawan melayani nasabah berdasarkan prinsip syariah, cara karyawan melakukan kegiatan penjualan produk kepada nasabah, dan selalu berkomunikasi baik sesama karyawan maupun pimpinan.

B. Saran

1. Bagi PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 diharapkan dengan hasil penelitian wawancara dapat menjadi saran maupun informasi untuk lebih meningkatkan lagi kompetensi kinerja karyawan yang telah dimiliki dan mampu berdaya saing tinggi.
2. Bagi peneliti dengan ketidaksempurnaan skripsi ini, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan dari penelitian ini lebih mendalam lagi mengenai kompetensi sumber daya manusia dengan menambahkan referensi-referensi yang berkaitan dan lebih mengoptimalkan kinerja karyawan lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Ghofur Anshori, "*Perbankan syariah*", Yogyakarta : Gadjah Mada University Press. 2018
- Aditya Wardhana dkk, "*Manajemen Sumber Daya Manusia*", (Bandung, 2021)
- Alfi Maesari, "Analisis Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Terhadap Efektivitas Kinerja Karyawan Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Tumang Cepogo. Kabupaten Boyolali" STAIN Salatiga. Fakultas Syariah. 2014.
- Darmadi, "*Manajemen Sumber Daya Manusia Kepala Sekolah*" *Melejitkan Produktivitas Kerja Kepala Sekolah dan Faktor Faktor yang Mempengaruhi*". (Yogyakarta: Deepublish, 2018)
- Muhammad Busro, "*Teori-teori Manajemen Sumber Daya Manusia*" (Jakarta, Expert: 2018)
- Ni Kadek Suryani, "*Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori Aplikasi dan Penelitian*", (Bali, Deepublish, 2019)
- Rismawati, Mattalata, "*Evaluasi Kinerja Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan*" (Sulawesi, PT Gramedia Pustaka Utama, 2011)
- Eni Mahawati, "*Keselamatan Kerja dan Kesehatan Lingkungan Industri*", Bandung, Yayasan Kita Menulis, 2021
- Engga Mardiana Safa'ah "Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus di BMT Arsyada Kantor Cabang Gaya Baru VIII). (Skripsi Institut Agama Islam Negeri (IAIN), Metro Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2019)
- Gita Danuputra, "*Buku Ajar Manajemen Perbankan Syariah*", (Jakarta Selatan: Salemba Empat, 2013)
- Hasya Harizunnisa "Analisis Kompetensi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Bank Madina Syariah)". Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Fakultas Agama Islam. 2018
- Helaluddin Hengki Wijaya, "*Analisis Data Kualitatif*", (Bandung, Alfabeta, 2019)
- Iendy zelvien, "*Optimalisasi Kinerja Karyawan Menggunakan Pendekatan Knowledge Management & Motivasi Kerja*", Jawa timur : CV Penerbit Qiara Media, 2021
- Ismail, "*Perbankan Syariah*" (Jakarta : PT Prenadamedia Group, 2011), hal 23

- Askari Zakaria, "*Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*", Yayasan Pondok Pesantren Kaloka, 2010.
- Mark Pattiasma, Meike Roring, Wehemia Rumawas, "Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Manado", *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 2, No 4. Januari 2011.
- Muhammad Idrus, "*Metode Penelitian Ilmu Sosial (Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif)*", Ciracas Jakarta, Erlangga, 2009
- Mulyadi, "*Ekonomi Sumber Daya Manusia Dalam Perspektif Pembangunan*", Jakarta : PT Rajagrafindo, 2003.
- Ni Kadek Suryani, "*Kinerja Sumber Daya Manusia : Teori, Aplikasi dan Penelitian*", Badung : Deepublish, 2020.
- Onita Sari Sinaga, "*Manajemen Kinerja Dalam Organisasi*" (Medan, Yayasan Kita Menulis, 2020)
- Parulian Hutapea "*Kompetensi Plus, Teori, Desain, Kasus dan Penerapan untuk HB dan Organisasi*" (Jakarta, PT Gramedia 2010)
- Edy Sutrisno, "*Manajemen Sumber Daya Manusia*" (Jakarta, Kencana 2017)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2019
- Pribadiyono, "*Kompetensi Kerja Perusahaan Perkapalan*", Surabaya, CV Jakad Publishing Surabaya:2019
- Rulie Gunadi, "*Manajemen Sumber Daya Manusia*", Deepublish, 2020.
- Rosmaini, Hasrudy Tanjung, "*Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai*", *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol 2, No .1, Maret 2019, hal 2.
- Samuel Y. Warella, "*Penilaian Kinerja Sumber Daya Manusia*", (Bandung, Alfabeta, 2021),
- Siska, "*Teori- Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*", Yayasan kita menulis. 2020.
- Sugiyono, '*Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*', Bandung: Alfabeta. 2019
- Surajiyo, Nasruddin, dan Herman Pelani, "*Penelitian Sumber Daya Manusia, Pengertian, Teori dan Aplikasi* (Yogyakarta, Deepublish : 2020), hal 1.

Sjahrazad Masdar, *“Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Untuk Pelayanan Publik”* (Surabaya, Airlangga University Press, 2010)

Tahliziduhu Ndraha, *“Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia”*. Jakarta : IKAPI. 1999

Yusran Ahmad Sodik “Analisis Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Terhadap Pada PT.Bank BNI Cabang Utama Kendari”. *Jurnal Ilmu Manajemen*. 2018



Perpustakaan UIN Mataram



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Perpustakaan UIN Mataram

Nama-nama Karyawan/i PT. BSI KC Mataram Pejanggik 1

KETERANGAN:

- Ada beberapa jabatan yang tidak selalu dipenuhi di Cabang Mataram tergantung dari potensi dan strategi bisnis
- Nama pegawai dapat disesuaikan dengan keadaan SK saat ini.

1	Suryo Edhi	L	<i>Branch Manager</i>
2	Faran	L	<i>Branch Operation & Service Manager</i>
3	Sulistio Puji Pangestu	L	<i>Micro RM</i>
4	Putri K. Purnamasari	P	<i>Pawning Sales Officer</i>
5	Sri Wahyuningsih	P	<i>Consumer Business RM</i>
6	Dina Agfariani	P	<i>Customer Services</i>
7	Triyono	L	<i>Micro Staff</i>
8	Mukhlis	L	<i>SME Relationship Manager</i>
9	Ghaniya Shulthona	P	<i>Customer Staff</i>
10	Nina Amiliya Kholidiyanti	P	<i>Customer Staff</i>
11	Bagas Wahyu Nusantara	L	<i>Customer Staff</i>
12	Minawati	P	<i>Customer Staff</i>
13	Fathurrahman	L	<i>Customer Staff</i>
14	Khoirul Hidayat	L	<i>Funding & Transaction Staff</i>
15	Abdullah	L	<i>Funding & Transaction Staff</i>
16	Baiq Novia Dwi Hersa	P	<i>Funding & Transaction Staff</i>
17	Baiq Nanda Astya Widari	P	<i>Funding & Transaction Staff</i>
18	Berliana Aulia	P	<i>Funding & Transaction Staff</i>
19	Dewi Yulianty	P	<i>Customer Service Representative</i>
20	Tsamarah Fadillah Rieslia	P	<i>Customer Service Representative</i>
21	Danty Setia Tanjung	P	<i>Teller</i>
22	Baiq Devi Agustina Ariska	P	<i>Teller</i>
23	Shafina Monita Dzulaiha	P	<i>Teller</i>

24	Dwi Cahyo Aribowo	L	<i>Back Office</i>
25	Ira Novita	P	<i>Relationship Officer</i>
26	Juliez Ihsan Lailuddin	L	<i>Area Consumer Collection Staff</i>
27	Abdul Rismawansyah	L	<i>Area Consumer Collection Staff</i>
28	Lalu Muhammad Syakirrizal	L	<i>Operational Staff</i>
29	Lalu Firmansyah	L	<i>Area SME Analyst Officer</i>
30	Meirina Indah Safitri	P	<i>Area Consumer Verification Staff</i>
31	Budi Wirawan	L	<i>Area Appraisal Officer</i>
32	Lalu Tomi Irwandi	L	<i>Financing Operational Officer</i>
33	Fitrah Nurul Qomariah	P	<i>Area Financing Compliance & Legal Administration Staff</i>
34	Maliyana Wahidah	P	<i>Branch Business Control</i>
35	Minawati	P	<i>Consumer Business Financing Staff</i>
36	Angga Friardita	L	<i>Area Customer Risk Financing Officer</i>
37	Fadzilat Azhari	L	<i>Area Account Maintenance Officer</i>
38	Utama Gune Sakti	L	<i>General Affairs Staff</i>

Sumber Dokumen PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1

Perpustakaan UIN Mataram

PEDOMAN WAWANCARA

A. Identitas Informan :

Nama :

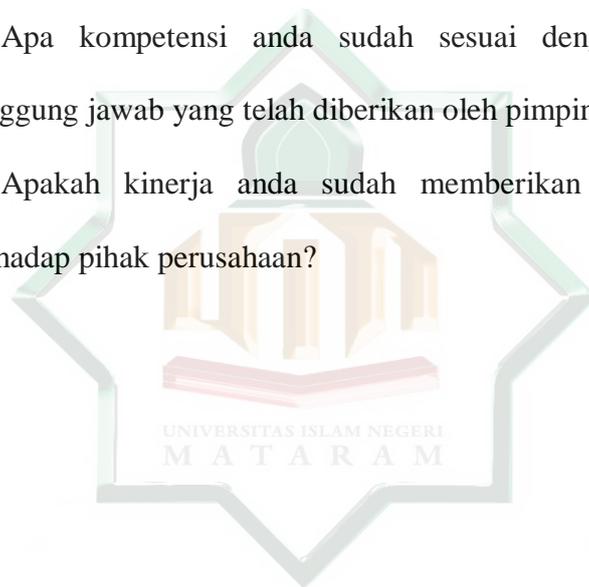
Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

B. Pertanyaan:

1. Apa yang dimaksud dengan kompetensi sumber daya manusia?
2. Apa yang dimaksud dengan produktivitas kinerja karyawan?
3. Apa tujuan dari meningkatkan kompetensi sumber daya manusia?
4. Apakah dengan meningkatkan produktivitas kinerja karyawan akan berdampak baik terhadap perusahaan?
5. Bagaimana cara melihat karyawan yang sudah memiliki jiwa kompetensi yang tinggi?
6. Bagaimana cara dan siapa saja yang berhak menilai kinerja karyawan?
7. Apa yang dilakukan pimpinan jika karyawan tidak ada perkembangan sama sekali?
8. Faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kompetensi kinerja karyawan?
9. Apa kompetensi yang dimiliki oleh anda sejauh ini?
10. Bagaimana cara anda meningkatkan kompetensi kinerja yang akan berdampak terhadap produktivitas kinerja anda?

11. Apakah boleh lulusan selain sarjana ekonomi dan perbankan dapat menggeluti dunia perbankan?
12. Adakah pengembangan kompetensi yang dibuat oleh pihak perusahaan untuk meningkatkan kompetensi kinerja anda?
13. Apa pernah dilakukan evaluasi oleh pimpinan untuk menilai kinerja karyawan? Bagaimana caranya?
14. Apa kompetensi anda sudah sesuai dengan pekerjaan serta tanggung jawab yang telah diberikan oleh pimpinan?
15. Apakah kinerja anda sudah memberikan dampak yang baik terhadap pihak perusahaan?



Perpustakaan UIN Mataram



Perpustakaan UIN Mataram

Mataram, 28 Juni 2021

Nomor : 01/209-03/18042
Hal : Persetujuan Izin Observasi Penelitian
Lamp : -

Kepada
Universitas Islam Negeri Mataram
Jl. Pendidikan No. 35 Mataram

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

"Semoga bapak/ibu beserta seluruh staff dalam keadaan sehat dan selalu dalam lindungan Allah SWT"

Menindak lanjuti surat permohonan saudara No.1177Un.12/FEBI/PP.00.9/06/2021 mengenai permohonan izin observasi penelitian untuk keperluan penyelesaian tugas skripsi, dengan ini kami sampaikan persetujuan untuk melaksanakan observasi penelitian skripsi dengan rincian sebagai berikut :

Nama : Miladia Arini
NIM : 170502102
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : Analisis Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Produktivitas Kinerja Karyawan di PT. BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1.

Hak Peneliti :

- Mendapatkan data-data yang diperlukan terkait penelitian tersebut selama mendapatkan izin Bank Syariah Indonesia.

Kewajiban peneliti :

1. Memiliki rekening Bank Syariah Indonesia
2. Menunjukkan penampilan dan perilaku yang sesuai dengan aturan perusahaan selama berada dilingkungan Bank Syariah Indonesia
3. Merahasiakan data dan informasi yang diperoleh dari Bank Syariah Indonesia, kecuali untuk tujuan akademik
4. Melaporkan hasil Penelitian ke Bank Syariah Indonesia
5. Agar menyampaikan surat pernyataan untuk tidak mempublikasikan hasil penelitian di Bank Syariah Indonesia

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama saudara kami ucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

PT. Bank Syariah Indonesia
KC Mataram Pejanggik 1



Faran
Branch Office and Service Manager



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MATARAM
UPT PERPUSTAKAAN

Jl. Pendidikan No. 35 Tlp. (0370) 621298-625337-634490 Fax. (0370) 625337

SURAT KETERANGAN

No. :1585/Un.12/Perpustakaan/11/2021

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Miladia Arini
Nim : 170502102
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : FEBI

Telah melakukan pengecekan tingkat similarity dengan menggunakan software Turnitin plagiarism checker. Hasil pengecekan menunjukkan tingkat similiarti 7% Skripsi yang bersangkutan dinyatakan layak untuk **diuji**.

Demikian surat keterangan untuk dipergunakan sebagaimana semestinya.

Mataram, 01 November 2021
Kepala UPT Perpustakaan



Nuraeni, S.IPI
NIP. 197706182005012003



Digital Receipt

This receipt acknowledges that Turnitin received your paper. Below you will find the receipt information regarding your submission.

The first page of your submissions is displayed below.

Submission author: **Miladia Arini 170502102**
Assignment title: **Perbankan Syariah**
Submission title: **Skripsi ANALISIS KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA TER...**
File name: **SKRIPSI_MILADIA_ARINI_CEK_PLAGIASI_TERBARU.docx**
File size: **129.4K**
Page count: **94**
Word count: **13,907**
Character count: **92,746**
Submission date: **26-Oct-2021 10:21AM (UTC+0800)**
Submission ID: **1684227044**

"ANALISIS KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA
TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN DI PT. BSI
KANTOR CABANG MATARAM PEANGGIK I"

Dijadukan kepada Universitas Agama Islam Negeri Mataram untuk
mendukung perkembangan menegak gelar Sarjana Khammi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MATARAM



Dikah :

MILADIA ARINI
NIM.170502102

Perpustakaan UIN Mataram

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM (PEBI)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MATARAM
MATARAM
2021

Skripsi ANALISIS KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP PRODUKTIVITAS KINERJA KARYAWAN DI PT. BSI

ORIGINALITY REPORT

7% SIMILARITY INDEX	8% INTERNET SOURCES	3% PUBLICATIONS	4% STUDENT PAPERS
-------------------------------	-------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	www.bankbsi.co.id Internet Source	2%
2	etheses.uinmataram.ac.id Internet Source	2%
3	repository.radenintan.ac.id Internet Source	2%
4	doku.pub Internet Source	2%

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%

Perpustakaan UIN Mataram