

**ANALISIS MANAJEMEN SDI :
PENDEKATAN BALANCED SCORECARD PADA BANK BSI
MARTAPURA KABUPATEN OKU TIMUR**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S.1)
Dalam Perbankan Syariah



OLEH :

**IMAN WAHYUDI
NIM : 19631046**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP
TAHUN 2022/2023**

Hal: Permohonan Pengajuan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Rektor IAIN Curup

Di Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb

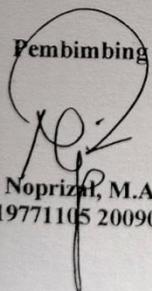
Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara Iman Wahyudi mahasiswa IAIN yang berjudul "Analisis Sumber Daya Insani Pendekatan *Balanced Scorecard* Pada Bank BSI Martapura Kabupaten Oku Timur" sudah dapat diajukan dalam sidang Munaqasyah Di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan dan atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

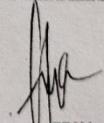
Wassalamualaikum Wr. Wb.

Curup, 2023

Pembimbing I


Noprizat, M.Ag
NIP. 19771105 200901 1 007

Pembimbing II


Harianto Wijaya, M.ME
NIDN. 2020079003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN CURUP)
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jl. Dr. A.K. Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax 21010 kodepos 39119
Website/facebook: FakultasSyariahDanEkonomiIslam IAIN Curup. Email: fakultassyariah&ekonomisislam@gmail.com

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor : 378 /In.34/FS/PP.00.9/08/2023

Nama : Iman Wahyudi
NIM : 19631046
Fakultas : Syariah Dan Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Analisis Manajemen Sumber Daya Insani Pendekatan Balanced Scorecard Pada Bank BSI Martapura Kabupaten OKU Timur

akan dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, pada:

Hari/ Tanggal : Kamis, 27 Juli 2023

Waktu : 11.00 – 12.30 WIB

Tempat : Ruang 1 Gedung Munaqasah Fakultas Syariah IAIN Curup

Dan telah diterima untuk melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah.

Curup, 2023

Ketua

Sekretaris

Musda Asmara, M.A

Andriko, M.E.Sy

NIP. 198709102019032014

NIP : 19890101201903019

Penguji I

Penguji II,

Hendrianto, M.A

Fitmawati M.E

NIP. 2021068701

NIP. 2014038902

Mengesahkan

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Dr. Yusetri, M. Ag.

NIP. 197002021998031007

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Iman Wahyudi

NIM : 19631046

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Judul : Anaiisis Sumber Daya Insani Pendekatan Balanced Scorecard
Pada Bank Bsi Martapura Kabupaten Oku Timur

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang penuh ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diajukan atau dirujuk dalam naskah ini dan di sebutkan dalam referensi.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, semoga dapat dipergunakan seperlunya.

Curup, 14 Juli 2023

Penulis,


METERAI
TEMPEL
74255AKX246958144
Iman wahyudi
19631046

KATA PENGANTAR

Assalammu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Sholawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah SAW yang mengantarkan manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang ini. Alhamdulillahirobilalamin, atas izin Allah penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“ANALISIS SUMBER DAYA INSANI PENDEKATAN BALANCED SCORECARD PADA BANK BSI MARTAPURA KABUPATEN OKU TIMUR”**

Penyusunan Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna mencapai gelar (S1) di Institut Agama Islam Negeri Curup.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala dan hambatan dalam berbagai hal. Namun, berkat kerja keras dan doa, beserta bantuan dari berbagai pihak, seperti dukungan, dorongan dan motivasi, penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karenanya, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Idi Warsah, M. Pd. I selaku Rektor IAIN Curup
2. Bapak Dr. Muhammad Istan, M. Pd, M.M selaku Wakil Rektor I IAIN Curup
3. Bapak Dr. H. Ngadri Yusro, M. Ag selaku Wakil Rektor II IAIN Curup
4. Bapak Dr. Fakhruddin, S.Ag., M. Pd. I selaku Wakil Rektor III IAIN Curup
5. Bapak Dr. Yusefri, M. Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup
6. Bapak Khairul Umam Khudhori, S.E.I, M.E.I selaku ketua prodi perbankan syariah IAIN Curup
7. Bapak Hendianto M.A. selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan motivasi kepada penulis selama kuliah di IAIN Curup
8. Bapak Noprizal M. Ag selaku Pembimbing I dan Bapak Harianto Wijaya M.ME selaku Pembimbing II yang telah memberikan petunjuk dan kesabaran

dalam penulisan skripsi.

9. Dosen prodi perbankan syariah, Dosen dan Staf pengajar di IAIN Curup yang membekali berbagai pengetahuan dan pengalaman
10. Ke 2 orang tuaku Lukman Dan Surina
11. Almamater IAIN Curup yang saya banggakan Akhirnya dengan kerendahan hati, berharap agar skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua orang dan penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Atas segala bantuan dari berbagai pihak, penulis ucapkan terimakasih, semoga Allah SWT membalas kebaikan dan bantuan dengan nilai pahala di sisi-Nya.

Wassalammu'alaikum WarahmatullahiWabarakatuh.

Curup, Juli 2023

Peneliti:

Iman wahyudi
NIM. 19631046

MOTTO

**"RODA BERPUTAR FASE BERGANTI, SETIAP PROSES ADA MASANYA
SETIAP MASA ADA WAKTUNYA JADI JANGAN BANDINGKAN
PROSESMU DENGAN ORANG LAIN, KEGAGALAN TERJADI KARENA
TERLALU BANYAK BERENCANA TAPI TIDAK BERANI MENGEKSEKUSI,
JANGAN RAGU DALAM MENGAMBIL KEPUTUSAN SEBAB KERAGUAN
MERUPAKAN MUSUH TERBESAR DALAM MERAH MIMPI"**

(Iman Wahyudi)

PERSEMBAHAN

Puji Syukur Alhamdulillah Atas Ridha dan Rahmat dari-Mu ya Allah SWT sehingga “Skripsi” ini dapat terselesaikan, dan dengan tulus ku persembahkan semua ini untuk orang-orang yang tersayang:

1. Yang tersayang terkhusus Untuk orang yang paling berjasa didalam hidupku, orang yang selalu mendoakanku dan selalu mendukungku dalam keadaan apapun. Terkhusus Ayahandaku tersayang Lukman dan ibundaku tercinta Surina, yang telah memberikan dukungan yang begitu besar untukku baik itu dari materi maupun moral serta doa yang tiada henti kalian berikan untuk kesuksesanku.
2. Yang tersayang Ustadz Dr. Yusefri, M.Ag beserta Umi Sri Wihidayati, M.H.I dan juga ustadz-ustadzah selaku pengelola Mahad Al-Jamiah IAIN Curup, yang telah membimbing dan mengarahkan, menjaga dan memberi arahan yang sangat bermanfaat bagiku.
3. Teman-teman seperjuangan yang tinggal di Ma’had Al Jami’ah Krisna, fari aripan, andre hasbullah, alga derah, ardi setiawan, alpian saputra, agung saputra, novi supriadi, Aal, terima kasih sudah selalu memberikan suportnya.
4. Dan untuk ustad-ustadzah yang baik hati Mbak Rifah, dan Mbak Titik Handayani, Ustad Eki Adedo Ustad Jamaludin Ustad Silhan Ustad Sofwan terima kasih selalu memberi support untuk terus berjuang untuk menyelesaikan S1 ini.
5. Terkhusus kawan bimbingan Alga Derah, Gege Rajab, terima kasih telah berjuang bersama.
6. Keluarga besarku, terutama neneku tersayang umbay Maria dan adik-adikku serta kakakku sudah meyakinkanku untuk menyelesaikan S1 ini.
7. Support sistemku Dewi Purnami terimakasih sudah menjadi orang yang mengubah pikiran menjadi yang baik serta semangat untuk menuju puncak yang tinggi ini terima kasih. Serta Almamater kampus tercinta.

ABSTRAK

ANALISIS MANAJEMEN SDI : Pendekatan *Balanced Scorecard* Pada Bank BSI Martapura Kabupaten OKU Timur.

Skripsi ini membahas tentang Analisis Manajemen SDI : Pendekatan *Balanced Scorecard* Pada Bank BSI Martapura Kabupaten OKU Timur. Penelitian ini bertujuan: 1) Untuk Mengetahui bagaimana Bank Syariah Martapura Mengelola Sumber Daya Insani Dengan Mengambil Karyawan Dari Sarjana Umum, 2) Untuk mengetahui Bagaimana Bank syariah Martapura meningkatkan kualitas sumber daya insani sehingga bisa menarik masyarakat untuk menjadi nasabah. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Teknik sumber data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa pertama: Bank BSI Martapura mengelola sumber daya insani dengan melakukan pelatihan atau training sesuai posisi kerja. Kedua Bank BSI Martapura meningkatkan kualitas SDI dengan cara mengadakan pelatihan skill yang di ikuti oleh semua karyawan sesuai propesi, melakukan evaluasi, menciptakan lingkungan kerja yang baik. Seperti pelatihan ketrampilan Memberikan edukasi yang mudah dipahami oleh karyawan.

Agar kualitas itu di anggap baik seperti karyawan memberikan informasi dan pemahaman kepada nasabah tentang fungsi dan kegiatan usaha bank serta produk yang ditawarkan bank mengadakan pembinaan dengan mengembangkan kualitas dan potensi yang dimiliki karyawan menciptakan suatu kesempatan untuk setiap kalangan agar dapat berkontribusi dalam suatu kegiatan memberikan penghargaan kepada karyawan yang berkontribusi dalam suatu kegiatan memberikan motivasi dan dorongan kepada karyawan tersebut.

Kata kunci: Perbankan Syariah, Analisis Manajemen SDI: Pendekatan *Balanced Scorecard* Pada Bank BSI Martapura Kabupaten OKU Timur.

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| JUDUL | |
| PENGAJUAN SKRIPSI | ii |
| PERNYTAAN BEBAS PLAGIASI | iii |
| KATA PENGANTAR | v |
| MOTTO..... | ix |
| PERSEMBAHAN..... | x |
| DAFTAR ISI | xii |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 13 |
| C. Batasan Masalah | 14 |
| D. Tujuan Penelitian | 14 |
| E. Manfaat Penelitian | 14 |
| F. Kajian Literatur | 15 |
| G. Penjelasan Judul | 21 |
| H. Metode Penelitian | 25 |
| BAB II..... | 30 |
| LANDASAN TEORI..... | 30 |
| A. Manajemen | 30 |
| 1. Pengertian Manajemen..... | 30 |
| 2. Pengertian Sumber Daya Insani | 31 |
| 3. Tujuan Manajemen Sumber Daya Insani..... | 39 |
| 4. Pengembangan sumber daya manusia (<i>Human Resource Development/HRD</i>). | 40 |
| B. Kartu skor (<i>Scorecard</i>)..... | 40 |
| 1. Kartu skor (<i>Scorecard</i>)..... | 40 |
| 2. Keseimbangan (<i>Balance</i>) | 46 |
| 3. Sumber Daya Insani..... | 57 |

| | | |
|---------------------------------------|---|-----|
| C. | Bank Syariah | 58 |
| D. | Tujuan Bank Syariah | 61 |
| E. | Manfaat Bank Syariah..... | 62 |
| BAB III..... | | 65 |
| GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN | | 65 |
| A. | SEJARAH BSI | 65 |
| B. | VISI MISI BANK SYARIAH INDONESIA..... | 70 |
| C. | Logo BSI..... | 71 |
| D. | Stuktur Organisasi Perusahaan | 72 |
| E. | Produk Dan Layanan PT Bank Syariah Indonesia (BSI)..... | 77 |
| BAB IV | | 85 |
| HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | 85 |
| 1. | Hasil Penelitian | 85 |
| 2. | Pembahasan | 94 |
| BAB V..... | | 105 |
| KESIMPULAN DAN SARAN | | 105 |
| A. | Kesimpulan..... | 105 |
| B. | Saran | 105 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis perbankan syariah yang semakin kompetitif menyebabkan perubahan yang besar dalam persaingan, pemasaran, pengelolaan sumber daya manusia dan penanganan transaksi antara perusahaan dan nasabah, serta perusahaan dengan perusahaan lain. Hanya perusahaan-perusahaan yang memiliki keunggulan yang mampu memuaskan atau memenuhi kebutuhan konsumen, mampu menghasilkan produk yang bermutu.¹

Keadaan ini memaksa manajemen untuk berupaya menyiapkan, menyempurnakan ataupun mencari strategi-strategi baru yang menjadikan perusahaan mampu bertahan dan berkembang dalam persaingan. Oleh karena itu, perusahaan dalam hal ini manajemen harus mengkaji ulang prinsip-prinsip yang selama ini digunakan agar dapat bertahan dan bertumbuh dalam persaingan yang semakin ketat untuk dapat menghasilkan produk dan jasa bagi masyarakat.²

Bank syariah adalah lembaga atau keuangan yang status aturan dan prosedurnya secara tegas menyatakan komitmennya terhadap prinsip-prinsip syari'at islam dan pelarangan penerimaan dan pembayaran bunga setiap

¹ Mahmudah, Salma. "Globalisasi Pasar Dan Kesiapan Perbankan Syariah Di Indonesia." *Dinar: Jurnal Prodi Ekonomi Syariah* 2.2 (2019): Hal 135-160.

² Bahanan, M. (2022). Analisis Kinerja Kspps Bmt Nu Cabang Bondowoso Dengan Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard. *I'thisom: Jurnal Ekonomi Syariah*, 1(1), Hal 68-89.

operasi perusahaan. Menurut jenisnya Bank Syariah terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Bank Umum Syariah (BUS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan melakukan kegiatan usaha yang bernilai besar, sedangkan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah Bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalulintas pembayaran dan melakukan kegiatan usaha bernilai kecil.³

Bank Syariah, adalah bank yang menjalankan kegiatan berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Sedangkan untuk Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa lalu lintas pembayaran. Bank merupakan lembaga intermediasi yang penting bagi kelancaran sistem ekonomi dan kesejahteraan masyarakat indonesia.⁴

Bupati OKU Timur Ir. H. Lanosin, S.T. meresmikan penggunaan kantor relokasi Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Martapura Senin, (28/11). Peresmian yang mengusung tema “*Journey For a Better Life*” ini ditandai dengan pengguntingan pita oleh Bupati Enos didampingi oleh Area Manager BSI Bandar Lampung Habiburrohman dan Kepala BSI KCP Martapura Firmansyah.

³ Ihsan, Fanani Mafatikul, Ridan Muhtadi, And Moh Subhan. "Historiografi Kausa Legal Bunga (Riba) Di Indonesia." *Ulumuna: Jurnal Studi Keislaman* 6.1 (2020): Hal 1-12.

⁴ Alit, Chandra Manungsa, And Yeti Sumiyati. "Relevansi Pengecualian Praktik Monopoli Terhadap Perusahaan Bumn Dalam Merger Tiga Bank Syariah Bumn." *Dialogia Iuridica* 13.1 (2021): Hal 33-46.

Bupati Enos juga mengatakan bahwa bank syariah akan berkembang dengan baik di OKU Timur mengingat di OKU Timur memiliki 127 pondok pesantren, untuk itu, dengan hadirnya BSI agar memiliki suatu program yang memang memberdayakan ponpes, seperti kartu santri. Ini secara tidak langsung memberikan masyarakat OKU Timur tentang digitalisasi, terangnya. Kehadiran kantor layanan perbankan ini diharapkan semakin mempermudah masyarakat OKU Timur, khususnya pelaku usaha industri dalam mengakses produk layanan berbasis syariah, serta mampu mendorong perputaran ekonomi di daerah yang semakin menggeliat seiring pemulihan ekonomi. Dan bank bsi tanjung aman oku timur ini karyawannya berjumlah 13 orang.

Kinerja (prestasi kerja) ialah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dinilai dari hasil kerjanya. kinerja merupakan dampak yang dihasilkan dari fungsi pegawai tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode waktu tertentu. Penilaian atau terukur kinerja merupakan salah satu faktor yang penting dalam perusahaan. Selain digunakan untuk menilai keberhasilan perusahaan, pengukuran kinerja juga dapat digunakan sebagai dasar untuk menentukan sistem imbalan dalam perusahaan, misalnya untuk menentukan tingkat gaji karyawan yang layak. Pihak manajemen juga dapat menggunakan

pengukuran kinerja perusahaan sebagai alat untuk mengevaluasi pada periode yang lalu.⁵

Konsep *balance scorecard* adalah salah satu konsep pengukuran kinerja yang sebenarnya memberikan kerangka komprehensif untuk menjabarkan visi ke dalam sasaran strategi. Sesuai dengan undang-undang No. 10 tahun 1998 tentang perubahan atas undang-undang Nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan, yang dimaksud bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Berdasarkan undang-undang tersebut, lembaga keuangan bank dibedakan menjadi dua yaitu Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Adapun kegiatan Bank di Indonesia terutama kegiatan Bank Umum adalah menghimpun dana dari masyarakat (*funding*), menyalurkan (*leading*), serta memberikan jasa-jasa bank lainnya (*services*).⁶

Balance Scorecard merupakan suatu gambaran manajemen kontemporer yang dapat digunakan sebagai alat untuk menilai atau mengukur kinerja. Pengukuran kinerja ini dilakukan dengan komprehensif, terukur dan berimbang dengan melihat dari perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal dan pembelajaran pertumbuhan.⁷ yang dimaksud dengan sumber daya insani meliputi tiga pengertian. Pertama, sumber daya insani adalah manusia

⁵ Sembiring, Hendri. Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Sinarmas Medan. *Jurakunman (Jurnal Akuntansi Dan Manajemen)*, 2020, Hal 1-13.

⁶ Augustinah, Fedianty. "Manajemen Kinerja Balanced Scorecard Untuk Koperasi Dan Umkm." *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis Dan Inovasi* 2.2 (2019): Hal 219-235.

⁷ Permana, I. A. (2020). Analisis Penilaian Kinerja Dosen Menggunakan Metode Balance Scorecard (Studi Kasus Stt Sangkakala). *Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 13(2), Hal 89-99.

yang bekerja di lingkungan suatu organisasi yang disebut pula dengan personil, tenaga kerja, pegawai atau karyawan. Kedua, sumber daya insani adalah potensi manusia sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya. sumber daya insani adalah potensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal didalam organisasi, yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan nonfisik dalam mewujudkan eksistensi organisasinya. Sumber daya insani adalah potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya. Sumber daya insani adalah potensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal di dalam organisasi, yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi. Sumber daya insani adalah manusia yang bekerja di lingkungan suatu organisasi (disebut juga personil, tenaga kerja, pekerja atau karyawan).⁸

Konsep *balanced scorecard* mengukur kinerja dengan menggunakan (indicator kinerja) uraian yang menggambarkan tentang suatu kinerja yang akan di ukur dalam suatu program terhadap tujuannya.

Penelitian ini memiliki sembilan indicator kinerja sumber daya insani di antaranya:

1. Kualitas fisik dan kesehatan
2. Kualitas *intelektual (pengetahuan dan keterampilan)*
3. Kualitas spiritual (kejuangan)
4. Kemampuan dan kompetensi

⁸ Ardiani, Nabilla Rizka. "Peran Pembangunan Sumber Daya Insani Dalam Mengentas Kemiskinan." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia* 5.1 (2019): Hal 110-120.

5. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
6. Kedisiplinan
7. Kemampuan adaptasi
8. Sikap dan perilaku
9. Komunikasi yang baik

Sumber daya insani merupakan suatu modal dasar yang paling utama dalam setiap organisasi. Tanpa adanya sumber daya insani, dapat dipastikan roda organisasi tidak dapat bergerak. Apapun bentuk serta tujuannya, lembaga keuangan tersebut dibuat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan manusia dan dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diurus oleh manusia. Jadi, manusia merupakan faktor strategis dalam semua kegiatan lembaga tersebut. Sumber daya insani yang ada dalam lembaga tersebut harus dikelola dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa pentingnya peran manusia di dalam organisasi maupun lembaga keuangan. Sumber daya insani merupakan poros suatu organisasi.⁹

Hingga saat ini aset industri perbankan syariah masih memiliki pangsa pasar di bawah 4% dibandingkan dengan keseluruhan perbankan nasional. Perkembangan bisnis perbankan syariah masih belum bisa berkembang pesat di Indonesia. Hal itu disebabkan masih ada persoalan yang menghambat bisnis perbankan syariah tersebut. sebenarnya ada tiga masalah besar yang menghambat perkembangan bisnis di perbankan syariah. Masalah yang pertama adalah kurangnya ketersediaan produk dan standarisasi produk

⁹ Tricahyani, Yutisa. "Urgensi Sumber Daya Insani Dalam Institusi Perbankan Syariah." *Muslim Heritage* 3.1 (2018): Hal 93-114.

perbankan syariah. Kedua, kurangnya tingkat pemahaman produk bank syariah dan istilah-istilah di perbankan syariah. Masalah ketiga adalah sumber daya insani. Masalah yang terjadi adalah pihak perbankan kesulitan untuk mencari sumber daya insani perbankan syariah yang berkompeten dan mumpuni. Mereka justru banyak mengambil sumber daya insani perbankan syariah dari perbankan konvensional dan sumber daya insani yang potensial. Sangat sedikit sumber daya insani yang diambil dari lulusan perguruan tinggi syariah. Hal tersebut merupakan kegelisahan para pelaku di industri lembaga keuangan perbankan syariah di Indonesia.¹⁰

Rata-rata kebutuhan sumber daya insani industri perbankan syariah pertahun kurang lebih 5.900 orang. Sementara lulusan perguruan tinggi atau universitas dengan program studi terkait perbankan syariah hanya 1.500 orang. Dari sisi kualitas sudah terlihat bahwa perbankan syariah memang kekurangan sumber daya insani. Ini harus diatasi supaya bisa mengakselerasi industri perbankan syariah di Indonesia. pemerintah dapat berinisiatif untuk memperbanyak lagi institut keuangan syariah sebagai lembaga pendidikan guna memajukan industri perbankan syariah di Indonesia. Memperbanyak kuantitas sumber daya insani syariah adalah salah satu upaya untuk memenuhi kebutuhan sumber daya insani perbankan syariah yang sekarang sedang berkembang ini.¹¹

¹⁰ Nadia, Sarah, Azharsyah Ibrahim, And Jalilah Jalilah. "Analisis Hambatan Pertumbuhan Perbankan Syariah Di Indonesia (Kajian Terhadap Perbankan Syariah Di Aceh)." *Jihbiz: Global Journal Of Islamic Banking And Finance*. 1.2 (2019): Hal 153-176.

¹¹ Renaldi, Wafid. *Pengaruh Kegunaan Dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking Bni Syariah Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Uin Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021. Hal 21.

Permasalahan sumber daya insani bukan hanya terkait kuantitas, tetapi juga kualitasnya. Tidak semua prodi perbankan syariah yang ada saat ini, sesuai dengan kebutuhan kualitas di industri. Akhirnya yang terjadi hanyalah perpindahan pegawai saja dari satu bank syariah ke bank syariah yang lain. Jadi fenomena yang terjadi saat ini adalah pemindahan sumber daya insani dari perbankan konvensional ke perbankan syariah. Mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis. Metode deskriptif adalah suatu metode penelitian yang berusaha untuk memperoleh informasi tentang gambaran keadaan pada saat penelitian, kemudian dianalisis dan berusaha menjelaskan berdasarkan fakta-fakta atau kenyataan yang ada di lapangan.

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, maksudnya penelitian yang didasarkan pada latar alamiah sebagai sumber data langsung dan peneliti merupakan instrument kunci. penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata yang tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat dialami.¹²

Budaya kerja yang diterapkan dalam instansi syariah diantaranya adalah *Shiddiq, Istiqamah, Fathanah, Amanah, dan Tablig*

1. Shiddiq

Shiddiq berarti memiliki kejujuran dan selalu melandasi ucapan, keyakinan, serta perbuatan berdasarkan ajaran Islam. Tidak ada kontradiksi dan pertentangan yang disengaja antara ucapan dan perbuatan.

¹² Fadli, Muhammad Rijal. "Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif." *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum* 21.1 (2021): Hal 33-54.

Oleh karena itu, Allah memerintahkan orang-orang yang beriman untuk senantiasa memiliki sifat shiddiq dan menciptakan lingkungan yang shiddiq.

Firman-Nya dalam surat at-Taubah 119, berikut

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَكُونُوا مَعَ الصَّادِقِينَ

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman bertakwalah kepada Allah, dan hendaklah kamu bersama orang-orang yang benar.*¹³

2. Istiqamah

Istiqamah artinya konsisten dalam iman dan nilai-nilai yang baik meskipun menghadapi berbagai godaan dan tantangan. Istiqamah dalam kebaikan ditampilkan dengan keteguhan, kesabaran, serta keuletan, sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal. Istiqamah merupakan hasil dari suatu proses yang dilakukan secara terus menerus. Seseorang yang istiqamah dalam kebaikan akan mendapatkan ketenangan sekaligus mendapatkan solusi serta jalan keluar dari segala persoalan yang ada.

3. Fathanah

Berarti mengerti, memahami, dan menghayati secara mendalam segala hal yang menjadi tugas dan kewajiban. Sifat ini akan menumbuhkan kreativitas dan kemampuan untuk melakukan berbagai macam inovasi yang bermanfaat. Kreatif dan *inovatif* hanya mungkin dimiliki ketika seorang selalu berusaha untuk menambah berbagai ilmu

¹³ Julaeha, Siti, Et Al. "Konsep Mardhatillah Metode Riyadhotun Nafs Pada Maqamat Dalam Perspektif Para Sufah." *As-Syar'i: Jurnal Bimbingan & Konseling Keluarga* 3.1 (2021): Hal 121-133.

pengetahuan, peraturan, dan informasi baik yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun perusahaan secara umum.¹⁴

4. Amanah

Berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal, dan ihsan (berbuat yang terbaik) dalam segala hal. Sifat amanah harus dimiliki oleh setiap mukmin, apalagi yang memiliki pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan bagi masyarakat.

5. Tablig

berarti mengajak sekaligus memberi contoh kepada pihak lain untuk melaksanakan ketentuan-ketentuan ajaran Islam dalam kehidupan kita sehari-hari. *Tablig* yang disampaikan dengan hikmah, sabar, *argumentatife*, dan *persuasife* akan menumbuhkan hubungan kemanusiaan yang semakin solid dan kuat.¹⁵

Sumber daya insani yang unggul dapat diberdayakan untuk merealisasikan visi dan misi semua organisasi termasuk perusahaan perbankan syariah. Sumber daya Insani yang unggul adalah salah satu keunggulan kompetitif yang sangat sulit ditiru yang hanya akan diperoleh dari karyawan yang *produktif*, *inovatif*, *kreatif*, selalu bersemangat dan

¹⁴ Muchlis, Saiful, Rimi Gusliana Mais, And Arif Hartono. "Manajemen Keuangan Berbasis Penerapan Nilai-Nilai Profetik." *Musyarakah: Journal Of Sharia Economic (Mjse)* 2.1 (2022): Hal 1-21.

¹⁵ Tricahyani, Yutisa. "Urgensi Sumber Daya Insani Dalam Institusi Perbankan Syariah." *Muslim Heritage* 3.1 (2018): Hal 93-114.

loyal. Karyawan yang memenuhi kriteria seperti itu hanya akan dimiliki melalui penerapan konsep dan teknik manajemen sumber daya insani yang tepat dan *efektif*.¹⁶

Salah satu kendala yang dihadapi dalam implementasi manajemen sumber daya manusia berbasis syariah adalah sumber daya manusia yang tidak memiliki latar belakang pengetahuan mendalam atau kurang memahami tentang manajemen sumber daya manusia berbasis syariah. Pada era sekarang ini, pengembangan sumber daya insani menjadi hal yang penting dan krusial. Pasalnya, di dalam pengembangan sumber daya insani tersebut terdapat pembentukan personal yang kualitasnya baik dalam hal keterampilan, loyalitas kerja, hingga kemampuan individu dalam bekerja.

Berikut ini beberapa cara atau strategi yang bisa dilakukan untuk mengembangkan sumber daya insani di suatu perusahaan tertentu:

a. Dengan Melakukan Pelatihan

Dalam mengembangkan sumber daya insani seorang pekerja atau karyawan di suatu bank maka bisa dilakukan pelatihan bagi orang tersebut. Tujuannya adalah untuk mengembangkan individu, dalam hal meningkatkan pengetahuan, keterampilan yang dimiliki, serta sikap individu tersebut.¹⁷

¹⁶ HERWANTI, Titiek; IRWAN, Muhammad; MARYAM, Siti. Analisis Kualitas Sumber Daya Insani Pekerja Lokal Pada Sektor Formal Dan Informal Di Kota Mataram. *Journal of Economics and Business*, (2021): Hal 251-274.

¹⁷ Suryani, Frischa Dwi, And Tony Seno Aji. "Pengaruh Human Relation, Lingkungan Kerja, Pelatihan Dan Pengembangan Sdi Terhadap Etos Kerja Pegawai Bank Syariah." *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam* 3.3 (2020): Hal 30-43.

b. Dengan Pendidikan

Pengembangan sumber daya insani melalui edukasi atau pendidikan. Cara mengembangkan sumber daya insani yang bisa dilakukan oleh perusahaan adalah dengan pendidikan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kerja, yang artinya suatu pengembangan yang sifatnya formal dan berhubungan langsung dengan karir mereka sendiri.

Para karyawan di suatu perusahaan/bank juga membutuhkan pendidikan, yang nantinya akan membantu mereka dalam mengatasi segala masalah yang terjadi di pekerjaan mereka. Karena di dalam pendidikan itu sendiri, ada banyak cara yang bisa digunakan untuk mengatasi masalah tersebut.¹⁸

c. Dengan Pembinaan

Cara melakukan pembinaan para karyawan di suatu perusahaan bisa dengan mengatur serta membina mereka yang menjadi subsistem organisasi, dengan melalui beberapa program penilaian dan juga perencanaan. Hal-hal seperti itu juga bisa menjadi salah satu strategi yang tepat dalam mengembangkan sumber daya insani di sebuah perusahaan tertentu, sehingga sumber daya insani yang dihasilkan dari pembinaan ini akan lebih berkualitas. Pembinaan terhadap sumber daya manusia pada suatu perusahaan selain bertujuan untuk mengembangkan kemampuan karyawan, juga agar para karyawan

¹⁸ Oktaviani, Femi. "Aktivitas Public Relations Dalam Menerapkan Budaya Perusahaan." *Expose: Jurnal Ilmu Komunikasi* 4.2 (2022): Hal 156-170.

tersebut mengerti tentang mengapa mengapa dalam sebuah perusahaan ada aturan yang berlaku.

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisa dan memperdalam pengetahuan mengenai sumber daya insani yang ada dalam sebuah bank khususnya di bank syariah Martapura Kecamatan Buay Pemuka Peliung Kabupaten Oku Timur ini, bahkan kebanyakan masyarakat belum mengerti apa itu perbankan syariah, pandangan masyarakat mengenai bank tersebut mereka memandang bank syariah dan konvensional itu sama saja hal ini menjadi masalah besar menurut penulis karena bank syariah dan bank konvensional sangat jauh berbeda.

Berdasarkan latar belakang yang di jelaskan di atas maka penelitimengangkat judul “*Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia Pendekatan Balanced Scorecad Pada Bank Bsi Martapura Kabupaten Oku Timur*”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Bank BSI Martapura mengelola Sumber Daya Insani?
2. Bagaimana Bank BSI Martapura meningkatkan kualitas sumber daya insani sehingga bisa menarik masyarakat untuk menjadi nasabah?

C. Batasan Masalah

Agar pembahasan materi lebih terarah, maka penulisan memberikan batasan masalah pada penelitian ini, adapun batasan masalah penelitian ini adalah pendekatan balanced scorecard kepada sumber daya manusia Martapura Kabupaten Oku Timur

D. Tujuan Penelitian

Setelah menentukan perumusan masalah dalam penelitian ini dengan pasti, maka tujuan dan kegunaan terhadap masalah tersebut di atas adalah sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui bagaimana Bank Syariah Martapura Mengelola Sumber Daya Insani.
2. Untuk mengetahui Bagaimana Bank Syariah Indonesia Martapura meningkatkan kualitas sumber daya insani sehingga bisa menarik masyarakat untuk menjadi nasabah

E. Manfaat Penelitian

Diharapkan hasil penelitian ini nanti dapat memberikan kontribusi positif, baik secara teoritis maupun praktis.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoritis dalam perkembangan ilmu, khususnya ilmu yang berkaitan dengan model dan kualifikasi sumber daya insani. Selain itu, harapan besar dari penulis, mudah-mudahan hasil penelitian ini nanti dapat memberikan kontribusi

dalam penyelesaian problematika aktual terkait dengan model dan kualifikasi sumber daya insani, demi terwujudnya kemajuan perkembangan yang positif pada lembaga keuangan syariah khususnya Bank Syariah Martapura Kabupaten Oku Timur.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan pembandingan dalam ikhtiar mengelola dan mengambil keputusan terhadap pengelolaan manajemen Sumber Daya Insani di lembaga keuangan Syariah khususnya, sehingga bisa dijadikan referensi dalam mengarahkan kegiatan ekonomi sesuai dengan tujuan syariah yaitu terciptanya kemaslahatan bersama, Terkhususnya di Bank Syariah Martapura ini.
- b. Bagi masyarakat hasil dari penelitian ini di harapkan dapat membantu masyarakat tanjung aman khusus memberikan tambahan wawasan serta pengetahuan apa itu perbankan syariah dan bagaimana sumber daya insaninya

F. Kajian Literatur

Pembahasan mengenai manajemen sumber daya insani telah di lakukan penelitian sebelumnya, diantaranya:

1. Penelitian Angga Abymanyu pengaruh pelatihan dan pengembangan terhadap kinerja sumber daya insani pada bank syariah mandiri kantor unit soekarno hatta malang 2018. Dalam penelitiannya membahas pelatihan dan pengembangan terhadap kinerja sumber daya insani pada bank syariah

mandiri kantor unit soekarno hatta malang, Bank Syariah Mandiri memiliki program pelatihan serta pendidikan yang baik. Yang menjadi kunci guna menjaga dan meningkatkan kualitas kinerja Bank Syariah Mandiri (BSM) ialah dengan mengembangkan serta melakukan program pendidikan untuk karyawan secara berkelanjutan. Dalam hal ini Bank Syariah Mandiri mampu menumbuh kembangkan budaya pembelajaran dengan berkelanjutan dan fasilitas yang mumpuni. Dengan memiliki pegawai/ karyawan yang mampu memberikan pelayanan yang baik untuk nasabah maka diharapkan dapat menaarik minat nasabah dan meningkatkan kepercayaan untuk menggunakan produk dan jasa yang disediakan oleh Bank Syariah Mandiri.¹⁹

- a. Persamaan: skripsi saya dan yang di teliti Angga Abymanyu pengaruh pelatihan dan pengembangan terhadap kinerja sumber daya insani pada bank syariah mandiri kantor unit soekarno hatta malang 2018, sama-sama membahas sumber daya insani dengan dalam perusahaan.
- b. Perbedaan: perbedaan skripsi yang di teliti Angga Abymanyu pengembangan terhadap kinerja sumber daya insani pada bank syariah mandiri kantor unit soekarno hatta malang 2018, skripsi yang saya teliti meneliti di Bank Syariah Tanjung Aman Kabupaten Oku Timur, dengan judul Analisis Manajemen Sumber Daya Insani Penedekatan *Balanced*

¹⁹ Abymanyu, Angga. *Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Terhadap Kinerja Sumber Daya Insani Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Unit Soekarno Hatta Malang*. University Of Muhammadiyah Malang, (2018). Hal: 37-38.

Scorecad Pada Bank Syariah Tanjung Aman, waktu dan tempatnya juga beda.

2. Penelitian Mia Adella Rahmi, dengan judul skripsi “Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Insani Terhadap Etos Kerja Pegawai Bank Syariah Bukopin Cabang Pembantu Padang 2020”. Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar. Penelitian ini membahas adalah seberapa besar pengaruh pelatihan dan pengembangan terhadap etos kerja pegawai Bank Syariah Bukopin Capem Padang, Bank Syariah Bukopin Capem Padang di tuntut bukan hanya untuk sekedar memenuhi kebutuhan masyarakat akan pemberian pembiayaan, penempatan dan pengelolaan dana secara syariah akan tetapi juga untuk memberikan kenyamanan, keamanan, ketetapan waktu juga kualitas pelayanan yang dapat memuaskan nasabah yaitu masyarakat sebagai pemakai jasa perbankan.²⁰
 - a. Persamaan: skripsi saya dan yang di teliti Mia Adella Rahmi, dengan judul skripsi “Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Insani Terhadap Etos Kerja Pegawai Bank Syariah Bukopin Cabang Pembantu Padang, sama-sama membahas pelatihan sumber daya insani dalam perusahaan.
 - b. Perbedaan: perbedaan skripsi yang di teliti Mia Adella Rahmi, dengan judul skripsi “Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Insani Terhadap Etos Kerja Pegawai Bank Syariah Bukopin Cabang

²⁰ Rahmi, Mia Adella. Skripsi: "Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Insani Terhadap Etos Kerja Pegawai Bank." *Publikasi Iain Batu Sangkar* (2020). Hal 87-103.

Pembantu Padang, skripsi yang saya teliti meneliti di Bank Syariah Tanjung Aman Kabupaten Oku Timur, dengan judul Analisis Manajemen Sumber Daya Insani Penedekatan *Balanced Scorecad* Pada Bank Syariah Tanjung Aman, waktu dan tempatnya serta jenis penelitiannya beda.

3. Adib Khusnul Rois (2018) dengan judul “Analisis Manajemen Sumber Daya Insani (SDI) di Bayt Al-Mal Al-Tamwil (BMT) Al - Muawanah Surya Kencana Balong Ponorogo”. Tujuan penelitian ini mengetahui menganalisis manajemen Sumber Daya Insani (SDI) di Bayt Al-Mal Al-Tamwil (BMT) Al-Muawanah Surya Kencana Balong Ponorogo. Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data wawancara. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Sumber daya insani (SDI) di BMT Surya Kencana mayoritas di isi oleh sumber daya insani (SDI) yang 11 lulusan sarjana umum/bukan syari’ah.²¹
 - a. Persamaan: skripsi yang di teliti saya dengan Adib Khusnul Rois (2018) dengan judul “Analisis Manajemen Sumber Daya Insani (SDI) di Bayt Al-Mal Al-Tamwil (BMT) Al - Muawanah Surya Kencana Balong Ponorogo” sedangkan yang saya teliti teliti Analisis Manajemen Sumber Daya Insani Penedekatan *Balanced Scorecad* Pada Bank Syariah Tanjung Aman Oku Timur dengan tujuan yang sama

²¹Adib Khusnul Rois, skripsi: *Analisis Manajemen Sumber Daya Insani (Sdi) Di Bayt Al-Mal Al-Tamwil (Bmt) Al - Muawanah Surya Kencana Balong Ponorogo*, (2018). Hal: 54-57.

menganalisis manajemen Sumber Daya Insani (SDI) di sebuah perusahaan.

- b. Perbedaan: skripsi yang di teliti saya dengan Adib Khusnul Rois (2018) dengan judul “Analisis Manajemen Sumber Daya Insani (SDI) di Bayt Al-Mal Al-Tamwil (BMT) Al - Muawanah Surya Kencana Balong Ponorogo” sedangkan yang saya teliti teliti Analisis Manajemen Sumber Daya Insani Pendekatan *Balanced Scorecard* Pada Bank Syariah Tanjung Aman Oku Timur waktu serta tempatnya juga beda
4. Nadya Amira Husna (2018), “Penerapan Prinsip Manajemen Sumber Daya Insani di Kampung Cokelat Blitar”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan prinsip manajemen di kampung Cokelat Blitar. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan observasi secara mendalam dan selama periode. Penelitian menemukan bahwa implementasi manajemen sumber daya manusia berbasis syariah di Kampung Coklat Blitar ini meliputi proses rekrutmen (persyaratannya yaitu harus beragama Islam dan berjilbab bagi perempuan), proses seleksi (harus mengikuti beberapa tes), pelatihan dan pengembangan (bersifat religius), dan penilaian kinerja (menggunakan hasil kerja dan perilaku). Hasil juga menunjukkan bahwa Koperasi Kampung Coklat Blitar ini dalam penerapan manajemen sumber daya manusia berbasis syariah sudah sesuai dengan ajaran-ajaran Islam.

Dengan melaksanakan pemberian reward kepada karyawan yang berperilaku baik.²²

- a. Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama meneliti tentang sumber daya insani. Persamaan: skripsi yang saya teliti dengan Nadya Amira Husna (2018), “Penerapan Prinsip Manajemen Sumber Daya Insani di Kampung Cokelat Blitar, Analisis Manajemen Sumber Daya Insani Pendekatan *Balanced Scorecard* Pada Bank Syariah Tanjung Aman Oku Timur, sama-sama meneliti sumber daya insani dalam sebuah perusahaan menerapkan perilaku baik, serta ahlak yang baik untuk karyawan.
 - b. Perbedaan: skripsi yang saya teliti dengan Nadya Amira Husna, “Penerapan Prinsip Manajemen Sumber Daya Insani di Kampung Cokelat Blitar, Analisis Manajemen Sumber Daya Insani Pendekatan *Balanced Scorecard* Pada Bank Syariah Tanjung Aman Oku Timur yang membedakan waktu serta tempatnya.
5. Yutisa Tricahyani (2017), dengan judul “Urgensi Sumber Daya Insani Dalam Instituti Perbankan Syariah”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tentang konsep sumber daya insani di lembaga keuangan perbankan syariah. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif analisis. Merupakan suatu metode penelitian yang mendeskriptifkan bagaimana urgensi sumber daya insani dalam perbankan syariah saat ini. Dari deskripsi gambaran-gambaran dan masalah perbankan syariah yang

²²Nadya Amira Husna, skripsi: “Penerapan Prinsip Manajemen Sumber Daya Insani Di Kampung” Cokelat Blitar, (2018). Hal: 60-63.

ada, kemudian dianalisis dan di deskripsikan berdasarkan fakta-fakta atau kenyataan di lapangan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa yang terjadi selama ini hanyalah perpindahan pegawai dari bank konvensional ke bank syariah. Sehingga yang terjadi adalah kurang kompetennya sumber daya insani tersebut di bidang perbankan syariah secara khusus. Pengembangan sumber daya insani perlu dilakukan untuk meningkatkan mutu atau kualitas dari sumber daya insani itu sendiri.²³

- a. Persamaan: skripsi yang saya teliti dengan Yutisa Tricahyani (2017), dengan judul “Urgensi Sumber Daya Insani Dalam Institut Perbankan Syariah sedangkan saya, Analisis Manajemen Sumber Daya Insani Pendekatan *Balanced Scorecad* Pada Bank Syariah Tanjung Aman Oku Timur, sama-sama meneliti bagaimana sumber daya insani dalam perbankan syariah saat ini.
- b. Perbedaan: skripsi yang saya teliti dengan Yutisa Tricahyani (2017), dengan judul “Urgensi Sumber Daya Insani Dalam Institut Perbankan Syariah, sedangkan saya Analisis Manajemen Sumber Daya Insani Pendekatan *Balanced Scorecad* Pada Bank Syariah Tanjung Aman Oku Timur perbedaanya terletak pada waktu dan tempat.

G. Penjelasan Judul

1. Analisis

²³Yutisa Tricahyani, skripsi: “*Urgensi Sumber Daya Insani Dalam Instituti Perbankan Syariah*” (2017). Hal: 34-36.

Analisis adalah kata yang sering digunakan dalam bidang keilmuan, mulai dari matematika, ekonomi, bisnis, manajemen, sosial, dan bidang ilmu lainnya. Dalam kata asalnya analisis berasal dari bahasa Yunani kuno (analisis) yang memiliki makna menguraikan kembali. Dalam kamus besar bahasa Indonesia penyelidikan terhadap sesuatu peristiwa (karangan, perbuatan) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya. Secara umum analisis adalah serangkaian kegiatan untuk memecah, menggurai, memilih, membedakan lalu mengkaitkannya dan mencari tafsiran maknanya.²⁴

Dalam buku metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D, pengertian analisis adalah kegiatan untuk menguraikan suatu keseluruhan data menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya, dan fungsi dari masing-masing dalam suatu keseluruhan data menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya, dan fungsi dari masing-masing dalam suatu keseluruhan yang terpadu.²⁵

2. Manajemen Sumber Daya Insani

Istilah manajemen pada umumnya disandarkan pada bahasa Inggris *to manage* yang diterjemahkan menjadi mengatur, mengurus, atau mengelola. Manajemen berasal dari kata *man* dan *age*. *Man* (manusia), baik laki-laki maupun perempuan, memiliki tanggung jawab untuk

²⁴ Risdianto, Eko. Analisis Pendidikan Indonesia Di Era Revolusi Industri 4.0. *April*, 0–16. Diakses Pada, 2019, Hal 22.

²⁵ Rumengan, Michael Rinaldi Clipper, Jeffrey I. Kindangen, And Esli D. Takumansang. "Analisis Ketersediaan Dan Kebutuhan Fasilitas Sosial Di Kota Kotamobagu." *Spasial* 6.2 (2019): Hal 375-387.

mengelola bisnis keluarga, dan seluruh anggota keluarga memiliki tanggung jawab bersama pada saat mereka menginjak usia dewasa (*age*).²⁶

Definisi manajemen sebagai pengintegrasian, pengorganisasian, atau pemanfaatan elemen-elemen suatu kelompok untuk mencapai tujuan secara efisien. Sedangkan Pengertian dari Manajemen Sumber Daya Insani itu sendiri merupakan *Human resource management* biasanya diterjemahkan dengan manajemen sumber daya manusia. Kata manusia dan insan sebenarnya memiliki makna yang sama. Makna ini didasarkan pada salah satu nama surat yang ada didalam A-lquran, yakni surat al-insan, surat ke-76, yang diterjemahkan dengan manusia.²⁷

Manusia disebut al-insan Kata al-insan digunakan dalam kedudukan manusia sebagai makhluk individual, juga menunjuk kepada manusia dengan seluruh totalitasnya, jiwa dan raga manusia yang berbeda antara seseorang dengan yang lain akibat perbedaan fisik, mental, dan kecerdasannya. Selain itu, al-insan mengandung pengertian makhluk mukallaf, makhluk ciptaan Allah yang dibebani tanggung jawab untuk mengemban amanah Allah dan khalfat Allah di muka bumi sebab manusia mendapat keistimewaan ilmu, pandai berbicara, mempunyai akal dan kemampuan berfikir berikut medan penerapannya dalam menghadapi ujian untuk memilih antara yang baik dan buruk, mengatasi kesesatan yang lahir

²⁶ Putrihapsari, Raras, And Puji Yanti Fauziah. "Manajemen Pengasuhan Anak Usia Dini Pada Ibu Yang Bekerja: Sebuah Studi Literatur." *Jurnal Ilmiah Visi* 15.2 (2020): Hal 127-136.

²⁷ Hidayat, Wahyu. "Integrasi Analisis Swot, Konsep 5 C Dan Maqoshid Syariah Dalam Penerapan Manajemen Resiko Di Bmt." *Islaminomics: Journal Of Islamic Economics, Business And Finance* 9.2 (2019): Hal 195-211.

dari kekuatan dan kemampuannya, serta mengendalikan segala sesuatu yang dapat menutupi kesadaran nuraninya karena tergodanya oleh kemampuan, kedudukan, dan derajat dan martabat sebagai makro organisme sebagai makhluk.

3. *Balanced Scorecard*

Adalah sistem manajemen yang bertujuan untuk menterjemahkan tujuan strategis organisasi ke dalam serangkaian tujuan kinerja yang, pada gilirannya, diukur, dipantau, dan diubah jika perlu untuk memastikan bahwa tujuan strategis organisasi terpenuhi.²⁸

Balance Scorecard berasal dari dua suku kata, *balanced* yang artinya berimbang dan *scorecard* yang artinya kartu skor. Pada awalnya *Balanced Scorecard* atau disingkat BSC digunakan untuk memperbaiki sistem pengukuran kinerja eksekutif. Dengan *balance Scorecard* perusahaan jadi lebih tahu sejauh mana pergerakan dan perkembangan yang telah dicapai.

Dengan adanya *Balance Scorecard* sangat membantu perusahaan untuk memberikan pandangan menyeluruh mengenai kinerja perusahaan. Agar kinerja lebih *efektif dan efisien*, dibutuhkan sebuah informasi akurat yang mewakili sistem kerja yang dilakukan. *Balanced Scorecard* memberi perusahaan elemen yang dibutuhkan untuk berpindah dari paradigma 'selalu tentang finansial' menuju model baru yang mana hasil *balanced scorecard* menjadi titik awal untuk *review*, mempertanyakan, dan belajar

²⁸ Hayati, Neneng, And Erwin Yulianto. "Efektivitas Pelatihan Dalam Meningkatkan Kompetensi Sumber Daya Manusia." *Journal Civics And Social Studies* 5.1 (2021): Hal 98-115.

tentang strategi yang dimiliki. Fungsi Utama *Balanced Scorecard* untuk bisnis *balanced scorecard* menjadi acuan untuk menilai kinerja manajemen strategi sebuah perusahaan, seperti mengidentifikasi dan meningkatkan berbagai aspek baik secara internal maupun eksternal.

Balanced scorecard juga memiliki beberapa fungsi utama, antara lain untuk:

- a. Melakukan komunikasi mengenai target yang ingin perusahaan capai
- b. Menciptakan strategi untuk menyesuaikan tugas dan pekerjaan untuk setiap divisi
- c. Menentukan prioritas pada proyek, produk, hingga layanan perusahaan
- d. Mengukur dan memantau perkembangan dan kemajuan dari strategi yang telah dilaksanakan

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian yang langsung terjun ke lapangan tempat data yang dibutuhkan pengamatan yang berdasarkan hasil yang ditemukan langsung di lapangan dan harus sesuai dengan fakta temuan yang sebenarnya.²⁹ Penelitian ini ialah bagian kualitatif yang merupakan data yang tidak bisa diukur serta dinominalkan, karena data ini ialah penjabaran dari hal yang berupa nalar serta pengalaman yang didapat dari hasil penelitian yang langsung ditemukan di lapangan.

²⁹ Sidiq, Umar, Miftachul Choiri, And Anwar Mujahidin. "Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan." *Journal Of Chemical Information And Modeling* 53.9 (2019): Hal 1-228.

2. Lokasi Waktu Penelitian

Penelitian ini di laksanakan sejak bulan february 2022 Pada Bank Syariah Martapura Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

3. Sumber Data Dan Tehnik Pengumpulan Data

Data yang diperlukan untuk penelitian ini adalah data yang terkait dengan penjelasan secara lisan maupun tulisan. Subjek atau informan merupakan orang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi yang akan di teliti. Dalam penelitian ini subjek atau informan yang di ambil peneliti adalah masyarakat tanjung aman dan karyawan bank syariah Martapura kabupaten oku timur.

4. Sumber Data

a. Data Primer

Orang atau tempat yang dinamakan lapangan untuk memperoleh data yang Perolehan yang utama ialah dari di perlukan oleh peneliti.³⁰

Data yang didapat dari sumber utama yaitu Masyarakat setempat dan Karyawan Bank Syariah Martapura Oku Timur. yang menjadi subjek penelitian Jadi data primer adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data.

b. Data Sekunder

Data pendukung didapat dari sumber dan hasil akurat serta bisa menjadi bahan penguat peneliti. Sumber ini didapat dari buku, jurnal,

³⁰ Harisyanto, Achmad Dimas, And Doddy Yuono, "Konsep Mediatek Dalam Perancangan Media Centar Sebagai Third Place." *Jurnal Sains, Teknologi, Urban, Perancangan, Arsitektur (Stupa)* 2.1 (2020): Hal 871-884.

hasil penelitian serta sumber terpercaya lain yang jadi referensi akurat untuk bahan pendukung penelitian.

Adapun tehnik pengumpulan data yang dilakukan:

1) Observasi

Ialah melakukan pengamatan dan pencatatan yang tampak pada objek yang di teliti. Yaitu Masyarakat Setempat dan Karyawan Bank Syariah Martapura Kabupaten Oku Timur.

2) Wawancara

Dilakukan dengan cara melakukan Tanya jawab dengan pihak-pihak yang berwenang untuk memproleh informasi yang berkaitan dengan penulisan judul, wawancara ini dilakukan langsung masyarakat setempat dan Karyawan Bank Syariah Martapura Kabupaten Oku Timur.

3) Dokumentasi

Dokumentasi yang dilakukan pada penelitian ini bertujuan untuk memperkuat bahan penelitian dan memproleh informasi yang jelas berupa data yang terkait dengan penelitian baik itu tercantum dalam: artikel, jurnal ilmiah, serta dokumen lainnya.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan ketika pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Ketika wawancara, peneliti telah melakukan analisis tentang jawaban yang diwawancarai. Setelah jawaban wawancara

telah dianalisis, tetapi terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu.

Kegiatan dalam analisis data kualitatif dilakukan secara berlangsung dan berkelanjutan sampai tuntas. Kegiatan dalam analisis data dilakukan dengan:

a. Reduksi Data

Merupakan data yang sudah didapat di lapangan jumlahnya cukup banyak, maka dari itu perlu dicatat dengan teliti dan rinci. Semakin lama penelitian di lapangan, maka semakin banyak jumlah data, rumit dan kompleks. Mereduksi data merupakan meringkas, mengelompokkan hal pokok, memfokuskan hal yang penting, mencari tema dan polanya, dan membuang yang tidak dibutuhkan. Kemudian data yang direduksi akan memberi pengetahuan yang lebih jelas untuk mempermudah peneliti melakukan pengumpulan data yang selanjutnya, bisa mencarinya bila diperlukan.³¹

b. Sajian Data

Kemudian menampilkan data penelitian kualitatif ini, penyajian data dapat dilaksanakan dari bentuk uraian singkat, hubungan antar kategori, bagan, dan sebagainya. Akan tetapi paling sering dilaksanakan untuk menyajikan data penelitian kualitatif yaitu dengan teks yang bersifat naratif. Dengan demikian, akan mempermudah untuk

³¹ Kusuma, Yanti Yandri. "Analisis Kesiapan Guru Kelas Dalam Mengimplementasikan Pembelajaran Tematik Di Masa Pandemi Covid-19 Di Sd Pahlawan." *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (Jpdk)* 3.2 (2021): Hal 50-55.

memahami persoalan, merencanakan kerja ke tahap selanjutnya berdasarkan apa yang sudah dipahami tersebut.

c. Penarikan kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif yaitu penarikan kesimpulan atau *Conclusion Drawing/Verification*. Kesimpulan yang awal bersifat belum permanen akan berubah apabila tidak didapatkan bukti yang fakta untuk mendukung ke tahap pengumpulan data selanjutnya. Kesimpulan yang ada ditahap awal dan didukung dengan bukti yang valid serta konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan tersebut merupakan kesimpulan yang kredibel. Data yang didapatkan melalui wawancara dikelola dengan teknik analisis deskriptif kualitatif. Adapun langkah-langkahnya antara lain: Mengoreksi kembali data yang didapat pada setiap pertanyaan sesuai dengan permasalahan yang diteliti, Menggambarkan apa saja yang diperoleh, Mengkaji data secara mendalam dan menghubungkannya dengan data yang lain, mengambil kesimpulan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Manajemen

1. Pengertian Manajemen

Secara bahasa manajemen berasal dari bahasa Inggris “*management*” yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan dan pengelolaan. Secara istilah manajemen memiliki beberapa pengertian, yaitu “Manajemen adalah suatu proses yang membedakan atas perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan pelaksanaan dan pengawasan, dengan memanfaatkan baik ilmu maupun seni, agar dapat menyelesaikan tujuan yang telah ditetapkan.”³²

Manajemen diartikan sebagai ilmu, kiat dan profesi. manajemen dipandang sebagai suatu bidang pengetahuan yang secara sistematis berusaha memahami mengapa dan bagaimana orang bekerja sama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem kerja sama ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan. Dari kata tersebut muncul kata benda manajemen, dan manajer untuk orang yang melakukan kegiatan manajemen. Akhirnya, *management* di terjemahkan kedalam Bahasa Indonesia menjadi manajemen atau pengelolaan. Manajemen sendiri, dalam Kamus Bahasa Indonesia, diartikan dengan „proses pemakaian sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran yang

³² Darim, Abu. "Manajemen perilaku organisasi dalam mewujudkan sumber daya manusia yang kompeten." *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 1.1 (2020). Hal:22-40.

telah ditentukan. manajemen adalah proses pendayagunaan sumber daya melalui kegiatan fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian semua potensi yang dimiliki untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

2. Pengertian Sumber Daya Insani

Manajemen Sumber Daya Manusia yaitu suatu upaya perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia yang dimiliki, untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Sedangkan secara umum Manajemen Sumber Daya Insani adalah sebutan lain dari Sumber Daya Manusia. Sehingga Sumber Daya Insani dapat diartikan sebagai seseorang yang mau, siap dan mampu dalam memberikan bantuan terhadap suatu usaha untuk mencapai tujuan perusahaan

Sumber daya insani terdapat dua macam yaitu secara mikro dan makro. Secara makro, Manajemen sumber daya insani merupakan suatu pekerja individu pada suatu perusahaan atau biasa di kenal dengan karyawan, buruh, pegawai dan tenaga kerja lainnya. Sedangkan secara makro, Manajemen sumber daya insani diartikan sebagai penduduk yang sudah bekerja maupun belum di suatu negara yang sudah menginjak usia angkatan kerja. Dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian Manajemen sumber daya insani merupakan suatu aset individu yang dipekerjakan untuk

menggerakkan suatu organisasi dan harus diasah serta dikembangkan keterampilannya.³³

Sumber daya insani merupakan kemampuan dari dalam diri seseorang dalam menjalankan, mengelola, dan menggerakkan suatu organisasi atau perusahaan untuk dapat mencapai urgensi yang dituju. Sumber daya insani adalah suatu rancangan dari sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan dari organisasi. Sumber daya insani atau bisa juga disebut dengan sumber daya manusia pada dasarnya memiliki pengertian yang sama dalam hal konsep pemberdayaan manusia atau menyangkut manusia. Penggunaan kata insani bermakna *basyariyyah* yang menunjukkan pada aktivitas biologis, fisiologis atau komponen aktivitas insani yang berkaitan dengan pengetahuan dan ruhaniyah.³⁴

Prosedur manajemen Sumber Daya Insani adalah berbagai kegiatan yang diperlukan untuk mengisi staf dan mempertahankan karyawan yang bekerja tinggi. Seluruh proses Manajemen Sumber Daya Insani itu dipengaruhi oleh lingkungan eksternal. Kita telah memerinci kendala-kendala yang ditimbulkan oleh lingkungan terhadap para manajer. Faktor yang langsung mempengaruhi proses

³³ Al Faqih, Nur Iman Hakim. "Manajemen Sumber Daya Insani Bank Syariah." *Labatila: Jurnal Ilmu Ekonomi Islam* 2.01 (2018): Hal 25-38.

³⁴ Latifah, Fitri Nur. "Sumber Daya Insani Yang Diperlukan Lembaga Keuangan Syariah." *Izdihar: Jurnal Ekonomi Syariah* 1.1 (2021): Hal 1-18.

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah serikat buruh dan peraturan perundang-undangan pemerintah. Perencanaan Sumber Daya Insani adalah proses yang dilakukan para Manajer untuk menjamin ijahwa mereka memiliki jumlah dan jenis orang yang tepat, yang mampu menyelesaikan sejumlah tugas yang dibebankan secara efektif dan efisien. Jaminan tersebut meliputi antara lain:³⁵

- a. Penilaian sekarang Penilaian sekarang terdiri dari analisis pekerjaan, deskripsi pekerjaan dan spesifikasi jabatan. Analisis pekerjaan adalah penilaian yang mendefenisikan berbagai pekerjaan dan perilaku yang perlu untuk melaksanakan pekerjaan tersebut. Deskripsi pekerjaan atau deskripsi jabatan pernyataan tertulis mengenai apa yang harus diker akan pemegang jabatan, bagaimana cara mengerjakan, dan mengapa pekerjaan itu dikerjakan. Spesifikasi jabatan adalah pernyataan kualifikasi minimum yang harus dimiliki seseorang untuk menjalankan pekerjaan tertentu secara berhasil.
- b. Memenuhi kebutuhan Sumber Daya Insani dimasa depan Kebutuhan akan Sumber Daya Insani dimasa depan ditentukan oleh sasaran dan strategi organisasi. Permintaan akan karyawan merupakan hasil Bari permintaan akan jasa atau produk organisasi itu. Perekrutan dan pengangguran.

³⁵ Hasyim, Sukarno L. "Manajemen Sumber Daya Insani." *Jurnal Lentera: Kajian Keagamaan, Keilmuan Dan Teknologi* 18.2 (2019):Hal 139-149.

- c. Perekrutan dan Pengurangan Perekrutan adalah proses mencari, mengidentifikasi, dan menarik para calon yang berkemampuan, sedangkan pengurangan (decruitment) adalah sejumlah teknik untuk mengurangi pasokan tenaga kerja didalam organisasi. Seleksi adalah proses penyaringan pelamar kerja untuk memastikan bahwa kandidat yang paling layak yang akan dipekerjakan.
- d. Keabsahan dan keandalan Pandangan validitas hubungan yang dapat dibuktikan yang muncul antara perangkat seleksi dan sejumlah criteria kerja yang relevan. Keandalan adalah kemampuan perangkat seleksi mengukur hal yang sama secara konsisten.

Kendala sumber daya insani dalam pengembangan perbankan syariah ini terjadi di samping karena sistem perbankan syariah dan lembaga keuangan syariah di Indonesia relatif masih baru, juga masih terbatasnya lembaga akademik dan pelatihan di bidang perbankan syariah. Masalah utama dalam perekrutan sumber daya insani bank syariah karena adanya kesenjangan antara permintaan dan ketersediaan sumber daya insani bukan lagi disebabkan oleh sedikitnya jumlah sumber daya insani yang dapat dicetak dari perguruan tinggi setiap tahunnya. Pasalnya, saat ini sudah mulai banyak perguruan tinggi yang memiliki program studi ekonomi syariah. Hanya saja, kesenjangan ini terjadi karena minimnya

ketersediaan sumber daya insani yang sesuai dengan kebutuhan bank syariah. Fakta menunjukkan bahwa sebagian besar sumber daya insani bank syariah maupun lembaga keuangan syariah, terutama pada level menengah dan atas adalah jebolan bank konvensional dengan berbagai motif. Diperkirakan 70 persen karyawan bank syariah saat ini berasal dari bank konvensional dan latar pendidikan non syariah.³⁶

Manajemen Sumber Daya Insani didasari pada suatu konsep bahwa setiap karyawan adalah manusia bukan mesin dan bukan semata menjadi sumber daya bisnis. Unsur manajemen Sumber Daya Insani adalah manusia. Manajemen Sumber Daya Insani juga menyangkut desain dan implementasi sistem perencanaan, penyusunan karyawan, pengembangan karyawan, pengelolaan karier, evaluasi kinerja, kompensasi karyawan dan hubungan ketenagakerjaan yang baik.

Pentingnya Manajemen Sumber Daya Insani: Manajemen Sumber Daya Insani diperlukan untuk meningkatkan efektivitas Sumber Daya Insani dalam organisasi. Tujuannya adalah memberikan kepada organisasi satuan kerja yang efektif. Untuk mencapai tujuan ini, studi tentang manajemen personalia akan menunjukkan bagaimana seharusnya perusahaan mendapatkan, mengembangkan, menggunakan,

³⁶ Mahmudah, Nurul, and Muhammad Yusuf Putra. "Eklektisisme Hukum Perikatan Nasional (Potensi, Kelemahan, Peluang, dan Ancaman Implikasinya bagi Dinamika Ekonomi Syariah di Indonesia)." *Nizham: Jurnal Studi Keislaman* 8.02 (2020) Hal: 234-250.

mengevaluasi, dan memelihara karyawan dalam jumlah (kuantitas) dan tipe (kualitas) yang tepat.³⁷

Keberadaan Sumber Daya Insani (SDI) dalam suatu perusahaan memegang peranan yang sangat penting dalam menunjang dan menunjukkan aktivitas perusahaan. Potensi yang ada pada setiap sumber daya insani harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan hasil yang maksimal. Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya tidak hanya bergantung kepada sarana dan prasarana yang ada tetapi juga bergantung pada kinerja karyawannya. Etos kerja merupakan sikap terhadap pekerjaan, sehingga etos kerja yang baik juga akan menghasilkan kinerja yang baik pula tentunya akan berpengaruh signifikan terhadap kemajuan lembaga/instansi tempat bekerja. Karyawan yang memiliki etos kerja dalam pekerjaannya mampu meningkatkan komitmen organisasional mereka. Etos kerja sangat dominan bagi keberhasilan kerja seseorang secara maksimal, dalam artian semakin tinggi Etos kerja karyawan maka semakin tinggi juga kinerja karyawan.³⁸

Mutu sumber daya insani merupakan kegiatan untuk menentukan kebutuhan pegawai, baik secara kuantitatif maupun kualitatif untuk sekarang dan masa yang akan datang. Penyusunan personalia yang baik dan tepat memerlukan informasi yang lengkap

³⁷ Hardana, Ali. "Manajemen Sumber Daya Insani." *Al-Masharif: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Keislaman* 3.1 (2015): Hal 115-126.

³⁸ Hasyim, Sukarno L. "Manajemen Sumber Daya Insani." *Pendidikan Multikultural* 4.2 (2020): Hal 210-220.

dan jelas tentang pekerjaan atau tugas yang harus dilakukan dalam organisasi. Oleh karena itu sebelum merencanakan perekrutan pegawai, langkah awal yang perlu dilakukan adalah inventarisasi (penyusunan daftar pegawai) yang bertujuan untuk memperoleh gambaran menyeluruh terkait dengan jumlah pegawai dalam jangka waktu tertentu. Sehingga dengan demikian dapat diketahui bidang dan jumlah pegawai yang dibutuhkan. Penyesuaian mutu sumber daya insani idealnya dimulai pada saat merencanakan perekrutan pegawai, hal ini bertujuan agar pegawai dapat diseleksi sebaik mungkin sesuai dengan yang dibutuhkan dan tentunya kualitas pegawai pun dapat terukur secara autentik.

Jenis-jenis sumber daya insani di bagi menjadi dua pengembangan secara informal dan secara formal:

- a. Secara informal yaitu karyawan atas keinginan dan usaha sendiri melatih dan mengembangkan dirinya dengan mempelajari dari buku-buku yang ada hubungannya dengan pekerjaan atau jabatannya. Membangkan diri secara informal menunjukkan bahwa karyawan tersebut berkeinginan keras untuk maju dengan cara meningkatkan kemampuan kerjanya. Hal ini bermanfaat bagi perusahaan karena prestasi kerja karyawan semakin besar, disamping efisiensi dan produktivitasnya juga semakin baik.

- b. b. Secara formal yaitu karyawan ditugaskan perusahaan untuk mengikuti pendidikan atau latihan, baik yang dilakukan perusahaan maupun yang dilaksanakan oleh lembaga pendidikan atau pelatihan. Pengembangan secara formal dilakukan perusahaan karena tuntutan pekerjaan saat ini ataupun masa yang akan datang, yang sifatnya nonkarier atau peningkatan karier seorang karyawan.³⁹

Manajemen Sumber Daya Insani diartikan sebagai penataan dan pengelolaan tenaga kerja sebagai sumber daya organisasi secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi. Sumber Daya Insani diartikan sebagai seseorang yang siap, mau dan mampu memberi sumbangan terhadap usaha pencapaian tujuan organisasi. Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang memiliki peran penting yang terdapat dalam organisasi, meliputi semua orang yang melakukan aktivitas.

Islam memberikan perhatian yang sangat tinggi terhadap sumber daya insani atau sumber daya manusia, karena Islam diturunkan ke muka bumi untuk memperbaiki manusia. Islam juga memandang penting pembangunan. Karena dalam pembangunan tersebut sumber daya manusia merupakan kunci yang paling menentukan keberhasilan pembangunan. Manusia merupakan perencana, pelaku, pengendali, serta pengaktualisasi pembangunan.

³⁹ Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta, Pt Bumi Aksara, 2008) Hal 72.

Oleh karena itu, pengembangan kualitas sumber daya manusia merupakan kunci utama dalam pembangunan. Melalui kualitas sumber daya manusia yang unggul, maka manusia mampu hidup bertahan dan berkembang sepanjang zaman seiring dengan perubahan.

3. Tujuan Manajemen Sumber Daya Insani

Tujuan yang hendak dijelaskan adalah manfaat apa yang akan kita peroleh dengan penerapan manajemen sumber daya manusia dalam suatu perusahaan. Tujuan manajemen sumber daya insani ialah meningkatkan kontribusi produktif orang-orang yang ada di dalam perusahaan melalui sejumlah cara yang bertanggung jawab secara strategis, etis dan sosial. Tujuan ini menuntun studi dan praktek manajemen sumber daya insani yang umumnya juga dikenal dengan manajemen personalia.

Studi manajemen menguraikan upaya upaya yang terkait dengan sumber daya manusia kalangan manajer operasional dan memperlihatkan bagaimana para professional personalia memberikan andil atas upaya-upaya ini. Sumber daya manusia mempengaruhi atas keberhasilan setiap perusahaan atau organisasi. Meningkatkan andil manusia sangat penting. Sehingga seluruh perusahaan memebentuk departemen sumber daya manusia.⁴⁰

⁴⁰ Munawaroh, Holisatul, And Ahmad Hamdi. "Strategi Rekrutmen Terhadap Sumber Daya Insani." *Al-Idarah: Jurnal Manajemen Dan Bisnis Islam* 3.1 (2022): Hal 55-73.

4. Pengembangan sumber daya manusia (*Human Resource Development/ HRD*).

Merupakan proses peningkatan pengetahuan dan keterampilan melalui pendidikan dan latihan. Kegiatan ini sangat berguna bagi karyawan baru untuk meningkatkan pemahaman tentang tugas-tugas yang merupakan tanggung jawab pada pekerjaannya. Pengembangan sumber daya manusia juga penting bagi karyawan lama untuk mendapatkan kenaikan pekerjaan atau pada tingkat yang sama. Diantanya adalah perencanaan karir (*career planning*), pengembangan karir (*career development*), pengembangan organisasi (*organization development/OD*), manajemen dan penilaian kerja.

B. Kartu skor (Scorecard)

1. Kartu skor (*Scorecard*)

Adalah sistem manajemen yang bertujuan untuk menerjemahkan tujuan strategis organisasi ke dalam serangkaian tujuan kinerja yang, pada gilirannya, diukur, dipantau, dan diubah jika perlu untuk memastikan bahwa tujuan strategis organisasi terpenuhi.⁴¹

Balance Scorecard berasal dari dua suku kata, *balanced* yang artinya berimbang dan *scorecard* yang artinya kartu skor. Pada awalnya *Balanced Scorecard* atau disingkat BSC digunakan untuk memperbaiki sistem pengukuran kinerja eksekutif. dengan *balance*

⁴¹ Hayati, Neneng, And Erwin Yulianto. "Efektivitas Pelatihan Dalam Meningkatkan Kompetensi Sumber Daya Manusia." *Journal Civics And Social Studies* 5.1 (2021): Hal 98-115.

Scorecard perusahaan jadi lebih tahu sejauh mana pergerakan dan perkembangan yang telah dicapai.

Dengan adanya *Balance Scorecard* sangat membantu perusahaan untuk memberikan pandangan menyeluruh mengenai kinerja perusahaan. Agar kinerja lebih *efektif dan efisien*, dibutuhkan sebuah informasi akurat yang mewakili sistem kerja yang dilakukan. *Balanced Scorecard* memberi perusahaan elemen yang dibutuhkan untuk berpindah dari paradigma 'selalu tentang finansial' menuju model baru yang mana hasil *balanced scorecard* menjadi titik awal untuk *review*, mempertanyakan, dan belajar tentang strategi yang dimiliki. Fungsi Utama *Balanced Scorecard* untuk bisnis *balanced scorecard* menjadi acuan untuk menilai kinerja manajemen strategi sebuah perusahaan, seperti mengidentifikasi dan meningkatkan berbagai aspek baik secara internal maupun eksternal.⁴²

Konsep *balanced scorecard* mengukur kinerja dengan menggunakan (indicator kinerja) uraian yang menggambarkan tentang suatu kinerja yang akan di ukur dalam suatu program terhadap tujuannya. Penelitian ini sendiri mengambil sembilan indicator kinerja Sumber daya insani di antaranya:

⁴² Arifudin, Opan, Annisa Mayasari, And Ulfah Ulfah. "Implementasi Balanced Scorecard Dalam Mewujudkan Pendidikan Tinggi World Class." *Edumaspul: Jurnal Pendidikan* 5.2 (2021):Hal 767-775.

a. Kualitas fisik kesehatan

Merupakan potensi dasar dan alami dari setiap individu yang sangat diperlukan pada awal kehidupan dan pertumbuhan manusia. Mengingat pentingnya posisi kesehatan dalam pembangunan sumber daya insani suatu bangsa maka pembangunan kesehatan harus diarahkan untuk pembangunan sumber daya manusia yang berkualitas. Berbicara indikator kesehatan dari perspektif “paradigma sehat” dewasa ini, seyogyanya menggunakan indikator positif, karena kesehatan nomor satu bagi karyawan yang beraktivitas di dalam sebuah pekerjaannya.

b. Kualitas intelektual (*pengetahuan dan keterampilan*)

Kemampuan intelektual (kecerdasan) kemampuan intelektual adalah kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktivitas berpikir, menalar, dan memecahkan masalah. Adapun indikator dalam mengukur kemampuan intelektual (kecerdasan) ini meliputi :⁴³

- 1) Memiliki kemampuan pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi.
- 2) Memiliki tingkatan ragam dan kualitas pendidikan serta keterampilan yang relevan dengan memperhatikan

⁴³ Solikhah, Rohmawati. "Peran Kualitas Sumber Daya Insani Dalam Mewujudkan Keberhasilan Koperasi (Studi Pada Koperasi Tunas Baru Kabupaten Bungo Jambi)." *Istikhlaf: Jurnal Ekonomi, Perbankan Dan Manajemen Syariah* 2.2 (2020):Hal 98-118.

dinamika lapangan kerja, baik yang tersedia di tingkat lokal, nasional, dan internasional.

- 3) Memiliki penguasaan bahasa, meliputi bahasa nasional, bahasa ibu (daerah) dan sekurang-kurangnya satu bahasa asing.
- 4) Memiliki pengetahuan dan keterampilan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi yang sesuai dengan tuntutan industrialisasi

c. Kualitas spiritual (kejuangan)

Kualitas spiritual adalah hubungan mahluk dengan tuhan yang maha esa yang maha kuasa dan maha pencipta tuhan di sini tergantung dengan kepercayaan dan keyakinan yang di anut individu tersebut, jadi sebuah perusahaan melihat dari kedekatannya dengan tuhan, seperti contoh agama islam mewajibkan umatnya untuk menjalankan sholat lima waktu, dari sholat inilah calon karyawan di nilai bagaimana dia dengan tuhanya di situlah kualitas spiritualnya di lihat.⁴⁴

d. Kemampuan dan kompetensi

Pengertian kompetensi adalah gabungan antara pengetahuan, keterampilan, dan atribut kepribadian seseorang

⁴⁴ Juniartha, Made G. "Praktik Spiritual Sebagai Komoditi Sosial Dalam Era Globalisasi." *Widya Genitri: Jurnal Ilmiah Pendidikan, Agama Dan Kebudayaan Hindu* 11.1 (2020): Hal 29-43.

sehingga meningkatkan kinerjanya dan memberikan kontribusi bagi keberhasilan organisasinya.

e. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan

Tanggung jawab adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatu yang menjadi tanggungan baginya seperti tingkah laku dan perbuatannya di dalam sebuah perusahaan baik mengenai pekerjaan ataupun tingkah tanduknya dalam perusahaan.

f. Kedisiplinan

Disiplin ialah suatu sikap menghormati dan menghargai suatu peraturan yang berlaku, baik secara tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak menolak untuk menerima sanksi-sanksi apabila dia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya di dalam sebuah perusahaan.⁴⁵

g. Kemampuan adaptasi

Kemampuan adaptasi kemampuan beradaptasi dapat bergantung pada seberapa efektif komunikasimu dengan rekan tim dan atasan. Mampu berkomunikasi dengan baik menunjukkan keinginanmu untuk berkembang dalam pekerjaan. Kemampuan mendengar aktif dan bentuk komunikasi lain seperti komunikasi nonverbal adalah aspek

⁴⁵ Wachidah, Nurul. "Pengaruh Sikap Inovatif, Kedisiplinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Guru Smp Negeri." *Journal Of Educational Evaluation Studies (Jees)* 1.1 (2019): Hal 57-63.

adaptasi yang sama pentingnya. Mendengarkan secara aktif menunjukkan bahwa kamu memiliki perhatian dalam bekerja. Sementara itu, keterampilan komunikasi nonverbal dapat membantu kamu mengatasi perubahan dalam hubungan tim atau dinamika di tempat kerja.

h. Sikap dan perilaku

Sikap adalah sudut pandang, atau sikap seseorang terhadap sesuatu. Oleh karena itu, mereka adalah penilaian atau pendapat tentang suatu hal atau seseorang. Sudut pandang atau pendapat ini dibentuk berdasarkan nilai – nilai dan emosi orang tersebut. Singkatnya, sikap adalah respons pribadi terhadap hal-hal tertentu sesuai dengan preferensi orang itu.

Perilaku adalah cara di mana seseorang bertindak atau melakukan diri sendiri, terutama terhadap orang lain. Oleh karena itu, perilaku terdiri dari tindakan kita dengan memperhatikan interaksi atau hubungan yang kita pertahankan dengan lingkungan eksternal. Selain itu, tindakan dan perilaku seseorang didefinisikan sebagai ‘perilaku manusia’. Perilaku manusia dapat dari dua kategori utama sebagai perilaku bawaan dan perilaku yang dipelajari.⁴⁶

⁴⁶ Syakarna, Nugrahaeni Fitroh R., Krismonika Krismonika, And Nurul Azizah. "Analisa Komparasi Konsep Sumber Daya Insani (Sdi) Konvensional Dan Syari'ah." *Musyarakah: Journal Of Sharia Economic (Mjse)* 1.1 (2021): Hal 48-61.

i. Komunikasi yang baik

Merupakan komunikasi yang bisa membawa dampak bagi perusahaan organisasi, karna komunikasi antara rekan kerja bisa memecahkan masalah jika ada masalah dan dengan komunikasi apa yang belum kita fahami dengan adanya komunikasi kita menjadi faham, komunikasi sangatlah penting dalam sebuah perusahaan selain melancarkan urusan bisa memperkuat ke akrahan

2. Keseimbangan (*Balance*)

Keseimbangan (*balance*) adalah sejauh mana individu terlibat dan sama-sama merasa puas dalam hal waktu dan keterlibatan psikologis dengan peran mereka didalam kehidupan kerja dan kehidupan pribadi (misalnya dengan pasangan, orang tua, keluarga, teman dan anggota masyarakat) serta tidak adanya konflik diantara kedua peran tersebut. Dapat dikatakan individu yang memperhatikan antara keseimbangan kehidupan kerja dan kehidupan pribadi merupakan individu yang bisa menjaga keseimbangan dimana waktunya bekerja dan dimana waktunya menikmati kehidupan. Perusahaan yang secara aktif mendorong keseimbangan (*balance*) yang baik antara pekerjaan dan keluarga akan memiliki angka absensi yang lebih kecil, kesejahteraan dan produktivitas kerjapun meningkat. Karyawan akan mendapat keuntungan dengan adanya keseimbangan antara pekerjaan dan

tanggung jawabnya di keluarga, artinya karyawan merasa tidak ada yang dikorbankan antara pekerjaan atau tanggung jawab keluarga. Oleh karena itu, suatu organisasi penting untuk menerapkan aturan mengenai keseimbangan waktu (*balance*) dalam memberikan kepuasan kerja, meningkatkan komitmen karyawan, serta mengurangi stres kerja pada karyawan.

Adapun beberapa hal penting yang sangat berhubungan dengan program kehidupan kerja (*work-life balance*) bagi perusahaan antara lain:⁴⁷

- a. Mengurangi tingkat ketidakhadiran dan keterlambatan
- b. Meningkatkan produktivitas
- c. Adanya komitmen dan loyalitas karyawan
- d. Meningkatnya retensi pelanggan dan
- e. Berkurangnya pergantian (*turnover*) karyawan.

Sedangkan bagi karyawan, manfaat program kehidupan berimbang *work-life balance* antara lain:

- a) meningkatnya kepuasan kerja
- b) semakin tingginya keamanan kerja (*jobsecurity*)
- c) meningkatkan kontrol terhadap (*work-lifeenvironment*)
- d) berkurangnya tingkat stres kerja
- e) semakin meningkatnya kesehatan fisik dan mental.

⁴⁷ Nurhabiba, Mahda. "Social Support Terhadap Work-Life Balance Pada Karyawan." *Cognicia* 8.2 (2020): Hal 277-295.

Dapat disimpulkan bahwa *worklife balance* penting untuk diterapkan, dan hal tersebut tentunya tidak lepas dari peran serta individu dan organisasi. Peran serta individu dalam menerapkan *worklife balance* diantaranya kemampuan mengelola stress, manajemen waktu, dan relaksasi. Sedangkan peran serta organisasi dalam mendukung *worklife balance* dapat dilakukan dengan cara penerapan waktu yang ketat mengenai pulang kantor, libatkan para pekerja dalam kegiatan yang menyenangkan, serta hadirkan *life motivator* agar para pegawai bisa mengumpulkan kembali energinya. Kesuksesan suatu perusahaan tentunya tak lepas dari hasil kinerja setiap karyawan yang ada.

Keseimbangan (Balance) sering digunakan dikalangan masyarakat khususnya anak muda. *Balance* berasal dari bahasa Inggris yang artinya keseimbangan, imbang, pengimbangan. kata ini bisa disebut kata benda dan juga bisa disebut sebagai kata kerja, tergantung kalimat yang digunakannya. *Balance* sering digunakan dikalangan masyarakat khususnya anak muda, keseimbangan (*balance*) merupakan cara yang dapat digunakan untuk membantu karyawan mengurangi konflik akibat peran ganda yang tidak seimbang.⁴⁸

Balance adalah sebagai kemampuan seseorang atau individu untuk memenuhi tugas dalam pekerjaannya dan tetap berkomitmen pada keluarga mereka, serta tanggungjawab di luar pekerjaan lainnya.

⁴⁸ Nurhaiba, Mahda "Social Support Terhadap Work Life Balance Pada Karyawan." *Cognica* 8.2 (2020) Hal 277-295.

Oleh karena itu, perusahaan tempat bekerja diharapkan membuat atau membentuk *balance* agar pekerja atau karyawan dapat menyeimbangkan peran gandanya. Tidak hanya perusahaan saja yang diharapkan untuk membuat kebijakan *balance*, akan tetapi karyawan seharusnya juga dapat menyeimbangkan perannya dan bekerja secara profesional agar keseimbangan kerja dapat terealisasi dengan baik.

Ada tujuh manfaat keseimbangan (*balance*) dalam dunia pekerjaan:

- 1) Jika para pekerja memperoleh keseimbangan, maka tak pelak, hal itu akan mengurangi tingkat stres mereka. Namun begitu, banyak orang yang menganggap sulit untuk memperoleh kehidupan kerja yang seimbang.
- 2) Mengutamakan kesejahteraan diri sendiri, yang pada akhirnya dapat memperoleh banyak waktu untuk melakukan hal utama yang perlu dilakukan, serta dapat mengurangi tingkat kecemasan dan stres diri sendiri.
- 3) Kehidupan kerja yang seimbang akan memberikan banyak ruang untuk berpikir. Anda akan lebih memahami diri sendiri. Ini juga akan dalam membantu mengontrol emosi dan pikiran negatif dari sekitar.
- 4) Menjaga fisik tetap sehat dan bugar akan memberikan banyak energi, pandangan positif, dan terhindar dari gangguan tidur. Saat seseorang bekerja dalam ruangan kantor, kemungkinan waktu

untuk bergerak amatlah sedikit. Kebanyakan mereka terlalu lama duduk.

- 5) Jika Anda memiliki waktu yang cukup, bisa dimanfaatkan untuk aktivitas di luar ruangan. Maka, tak jarang, beberapa perusahaan saat ini mengadakan *gathering* para karyawannya bukan hanya untuk merekatkan hubungan, namun juga memberikan kesenangan pada mereka.
- 6) Saat orang lain menghabiskan waktu akhir pekannya dengan keluarga, Anda berada dalam kondisi was-was dengan tak henti memeriksa ponsel untuk mengecek pekerjaan. Pekerjaan memang penting, namun waktu Anda juga amat berharga. Kehidupan yang selaras akan memberikan Anda hubungan baik dengan orang terdekat.
- 7) Saat Anda seharusnya makan malam dengan keluarga, abaikan pesan yang masuk. Nikmati waktu bersama keluarga. Dengan begitu, harmonisasi dan keseimbangan karir dan kehidupan pribadi akan berjalan beriringan.

Dari berbagai macam faktor-faktor yang mempengaruhi *balance*, disebutkan dalam faktor organisasi dan faktor lingkungan adalah sebuah dukungan. Adanya dukungan organisasi, dukungan keluarga, dukungan pasangan dan dukungan orangtua adalah sebuah wujud dari sebuah dukungan sosial. Dukungan sosial bisa menjadi hal yang dapat mendorong pegawai untuk melaksanakan kewajibannya.

Dukungan sosial bisa menjadi wadah bagi pegawai tersebut untuk mendapatkan dukungan berupa bantuan, informasi, maupun pemberian nasehat. Dengan dukungan sosial yang diberikan oleh pimpinan maupun rekan kerja, pegawai merasa diakui keberadaannya oleh lembaga tersebut. Pegawai juga bisa menyelesaikan pekerjaannya ketika mendapatkan dukungan dari pimpinan. Peran interpersonal pimpinan menjadi penting untuk mendorong hubungan yang positif dan meningkatkan kepercayaan diri pegawai tersebut.⁴⁹

Adapun Indicator balanced scorecard ada empat:

1. Financial

Dapat diartikan sebagai uang, jika di kaitkan dengan rumusan masalah pertama financial menjadi tolak ukur, bank syariah martapura kabupaten oku timur, bagi karyawan ataupun pegawai bank oku timur melakukan pelatihan maupun training bagi karyawan lama dan baru mereka di hadapkan dengan propesi tugas masing-masing bisa di lihat berarrti dari segi financial bank bsi martapura tidak mengeluarkan uang dalam pelatihan ataupun training yang di laksanakan, Karena pihak bank mempunyai alat tersendiri seperti laptop dan juga pelatihan di lakukan di dalam bank itu sendiri.

⁴⁹ Laksono, Bernardus Ferry Wahyu, And Paulus Wardoyo. "Pengaruh *Work-Life Balance*, Kepuasan Kerja Dan *Work Engagement* Terhadap *Turnover Intentions* Dengan *Mentoring* Sebagai Variabel *Moderating* Pada Karyawan Hotel Dafam Semarang." *Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis* 12.1 (2019): Hal 17-36.

2. Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan tujuan pelayanan memberikan yang berkualitas kepada para pelanggannya. Membantu nasabah untuk mengambil keputusan supaya membeli barang atau jasa yang ditawarkan. Menumbuhkan rasa percaya nasabah terhadap barang ataupun jasa yang ditawarkan. Dapat di simpulkan pelayanan yang baik akan membuat nasabah nyaman dengan menunjukkan sikap ramah, sopan, dan berpenampilan baik. Yang dimaksud dengan pelayanan berkualitas adalah layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu oleh instansi.

3. Proses internal

Perspektif proses internal menampilkan proses kritis yang memungkinkan organisasi memberi *value proposition* yang mampu memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dan memuaskan penerima manfaat. Faktor internal yang mempengaruhi kesuksesan perusahaan ada meliputi: Sumber Daya Manusia (SDM), yang meliputi proses rekrutmen, kemampuan karyawan dan. Sistem pemasaran.

Rekrutmen (*Recruitment*) adalah “proses penarikan sekelompok kandidat untuk mengisi posisi yang di butuhkan instansi, untuk menarik para pelamar kerja yang memiliki kemampuan dan sikap yang dibutuhkan untuk membantu organisasi dalam mencapai tujuan-tujuannya ” (rekrutmen) merupakan proses pencarian dan pemikatan para calon karyawan (pelamar) yang mampu untuk melamar sebagai karyawan yang sesuai standar instansi.

Reward dan Punishment adalah dua bentuk metode dalam memotivasi petugas layanan publik untuk melakukan memberikan pelayanan prima dan meningkatkan prestasinya. Pemberian *Reward dan Punishment* sesuai dengan mekanisme reformasi birokrasi di Kementerian/Lembaga Pemerintahan. Sistem *reward & punishment* merupakan cara untuk memotivasi karyawan. *Reward* yang diberikan biasanya berupa uang, piagam penghargaan, dan promosi jabatan. Sedangkan *punishment* berupa surat peringatan, pemotongan gaji, sampai pemutusan hubungan kerja.

Pemasaran adalah salah satu kegiatan pokok yang perlu dilakukan oleh perusahaan baik itu perusahaan barang atau jasa dalam upaya untuk mempertahankan kelangsungan hidup usahanya. Hal tersebut disebabkan karena pemasaran

merupakan salah satu kegiatan perusahaan, di mana secara langsung berhubungan dengan konsumen.

Berikut adalah 5 strategi pemasaran untuk meningkatkan penjualan:

a. Kenalilah pelanggan anda

“Pelanggan adalah Raja” Istilah tersebut memang benar, sang Raja sangat senang apabila dilayani dengan baik. Dia bahagia jika para pelayannya tahu apa yang dia inginkan. Terlebih lagi, jika sang Raja belum mengutarakan keinginannya, para pelayan sudah menyediakannya. Pertanyaannya adalah, bagaimana kita bisa memberikan pelayanan baik? Kenalilah Pelanggan Anda. Lihatlah para pelayan Raja yang sangat cermat dalam memperhatikan tingkah laku sang Raja. Mereka tahu ciri-ciri Raja jika mengantuk, gelagat Raja jika dia lapar, dan sebagainya, sehingga dia bisa melayani berdasarkan data hasil pengamatannya dan menghasilkan pelayanan yang lebih akrab. Kemudian memberikan pelayanan yang sesuai dengan profil mereka masing-masing. Percayalah, pelanggan Anda akan jauh lebih loyal pada Anda.

b. Lokasi yang strategis

Faktor penting dalam strategi pemasaran lainnya adalah masalah pemilihan tempat. Anda perhatikan outlet atau toko

roti Holland Bakery selalu berada di jalan yang sibuk di mana traffic lalu lalang orang sangat tinggi. Itu merupakan strategi mereka dalam membidik pelanggan potensial. Maka, usahakan untuk memilih lokasi yang tepat, strategis, agar kesempatan bisnis Anda untuk dapat diakses oleh pelanggan lebih terbuka.

c. Menggunakan Internet Marketing

Salah satu strategi pemasaran yang sedang gencar dilakukan ialah internet marketing. Dengan menampilkan produk usaha anda pada situs jejaring sosial, maka anda dapat mengetahui bagaimana selera konsumen dan apa yang mereka butuhkan. Internet membuka pintu yang lebar bagi anda untuk berinovasi. Anda dapat menampilkan produk usaha anda pada website, blog, facebook, dan situs lainnya, dengan memasang foto-foto yang sekiranya dapat menarik konsumen. Dengan menggunakan internet marketing, anda juga dapat berinteraksi secara langsung dengan konsumen tanpa dibatasi ruang dan waktu dengan kenyamanan-kenyamanan tersendiri kepada pelanggan.

d. Promosi

Dalam rangka pengenalan produk bisa juga dilakukan secara aktif dan kontinyu sebuah perusahaan turut berpartisipasi dalam *Event-Event* Pameran dan Eksebis diseluruh Wilayah Indonesia dengan tujuan kegiatan ini

terbukti dapat meningkatkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat terhadap eksistensi perusahaan itu sendiri. Lakukanlah promosi secara rutin walaupun sekecil – kecil promosi karena dengan promosilah jualan akan terjadi dengan cara-cara kreatif sehingga para pelanggan tidak merasa bosan. Misalnya, setiap kali bepergian, bawalah brosur, pamflet, atau leaflet berisi produk bisnis Anda untuk dibagikan kepada rekan-rekan, atau Anda dapat menyebarkan brosur tersebut di tempat umum. Dengan berbagai usaha tersebut, dengan sendirinya Anda akan menemukan pelanggan yang membutuhkan produk yang Anda tawarkan. Jangan lupakan pula kehebatan *word-of-mouth publicity*, kekuatan promosi dari mulut ke mulut ini memang ajaib karena dapat menyebar dan menjaring pelanggan hingga berlipat-lipat. Oleh karena itu, siapkan diri Anda untuk membuat pelanggan lebih nyaman berbisnis dengan Anda. Pelanggan yang merasa puas dengan produk Anda akan menjadi pelanggan loyal yang dapat menarik pelanggan baru.

e. Menjalin Hubungan Dengan nasabah

Di era teknologi sekarang ini, dimana pelanggan tidak lagi hanya berhubungan dengan perusahaan tetapi juga dengan sesama nasabah lainnya. Seorang nasabah yang kecewa bisa dengan mudah mengungkapkan rasa kecewanya melalui tulisan

di blog ataupun melalui social media yang tentu saja akan cepat tersebar dan dilihat oleh pelanggan dan calon pelanggan lainnya, hal ini tentunya sangat merugikan perusahaan. *Image* baik yang sudah melekat selama bertahun-tahun di sebuah perusahaan mungkin saja bisa tiba-tiba menjadi sangat buruk karena dirusak oleh hal-hal yang mungkin dianggap sepele perusahaan. Oleh karena itu, biasanya beberapa perusahaan besar menjadikan hal ini sebagai prioritas utama.

3. Sumber Daya Insani

Sumber daya insani adalah pegawai yang siap, mampu, dan siaga dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi. Timbulnya kebutuhan untuk membantu organisasi dalam melaksanakan tujuannya merupakan profesionalisme dalam bekerja. Secara umum, tujuan pengelolaan sumber daya insani adalah meningkatkan kontribusi produktif sumber daya insani pada organisasi dengan cara bertanggung jawab dari sisi strategik, etik, dan sosial, sedangkan manusia bekerja karena menginginkan sesuatu seperti gaji, penghargaan, pemanfaatan waktu, mencapai karir. Sumber Daya Manusia (SDM) sangat penting dimana bahwa segala potensi sumber daya yang dimiliki oleh manusia dapat dimanfaatkan sebagai usaha untuk meraih keberhasilan dalam mencapai tujuan baik secara pribadi individu maupun di suatu kelompok.

Dari sini bisa kita simpulkan bahwa sumber daya insani sangatlah penting bagi sebuah perusahaan dengan adanya karyawan, maupun pegawai sebuah perusahaan bisa mencapai tujuan serta keinginan perusahaan. Kualitas sumber daya insani menjadi penglihatan pertama di lakukan oleh calon nasabah maupun nasabah sendiri baik buruknya sebuah perusahaan tergantung dengan sumber daya insaninya, yang baik bisa di lihat dari segi pelayanan, ketrampilan, serta kepatuhan dalam aturan instansi.

C. Bank Syariah

Kata bank berasal dari bahasa Italia banco yang berarti uang. Biasanya bank menghasilkan untung dari biaya transaksi atas jasa yang diberikan dan bunga dari pinjaman uang. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Sedangkan pengertian bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam yaitu mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam khususnya yang menyangkat tata cara bermuamalat secara Islam. Dalam tata cara bermuamalat itu menjauhi praktik-praktik yang di khawatirkan mengandung unsur riba untuk diisi dengan kegiatan-kegiatan investasi atas dasar bagi hasil.

Secara umum bank adalah lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama yaitu, menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan

memberikan jasa pengiriman uang. Di dalam sejarah perekonomian umat Islam, pembiayaan yang dilakukan dengan akad yang sesuai dengan syariah telah menjadi bagian dari tradisi umat Islam sejak zaman Rasulullah SAW. Praktik-praktik seperti menerima titipan harta, meminjamkan uang untuk keperluan konsumsi dan untuk keperluan bisnis, serta melakukan pengiriman uang, telah lazim dilakukan sejak zaman Rasulullah SAW. Dengan demikian fungsi-fungsi utama perbankan modern, yaitu menerima deposit, menyalurkan dana dan melakukan transfer dana telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan Islam bahkan sejak zaman Rasulullah SAW.⁵⁰

Indonesia adalah negara yang mempunyai masyarakat beragam dan menjunjung tinggi keberagaman bukan keseragaman mengingat masyarakat yang penuh dengan banyak kultur, ras dan agama. Indonesia Merupakan salah satu negara Islam Terbesar di dunia dengan kata lain umat muslim Indonesia sangat membutuhkan segala sesuatu yang halal, termasuk hukum syariah dalam ekonomi islam. Oleh karenanya interaksi ekonomi masyarakat tentunya tidak dapat di lepaskan dengan keberadaan lembaga keuangan yang mempunyai fungsi sebagai penyaluran dana pada masyarakat atau nasabah sehingga Peranan perbankan tetap memiliki posisi strategis khususnya sebagai

⁵⁰ Ilyas, Rahmat. "Manajemen Permodalan Bank Syariah." *Bisnis: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam* 5.2 (2018): Hal 323-338.

lembaga intermediasi dan penunjang sistem pembayaran baik secara kanca lokal, nasional maupun internasional.

Bank Syariah Indonesia (BSI) resmi beroperasi pada 1 februari 2021. BSI merupakan Bank Syariah di Indonesia hasil penggabungan (Merger) tiga Bank Syariah dari himpunan Bank milik negara (HIMBARA), yaitu: Bank BRI Syariah (BRIS), Bank Syariah Mandiri (BSM), dan Bank BNI Syariah (BNIS). Terobosan kebijakan pemerintah untuk melakukan *merger* 3 Bank Syariah ini diharapkan dapat memberikan pilihan lembaga keuangan baru bagi masyarakat sekaligus mampu mendorong perekonomian nasional. Sebelumnya, kementerian badan usaha milik negara (BUMN) pada tanggal 12 oktober 2020 mengumumkan secara resmi bahwa telah dimulai proses merger tiga Bank Umum Syariah anak usaha BUMN dan ditargetkan selesai pada bulan februari 2021. Beberapa pertimbangan yang mendorong proses merger di sampaikan menteri BUMN Erick Tohir, antara lain pemerintah melihat bahwa penetrasi perbankan syariah di Indonesia sangat jauh ketinggalan di banding dengan bank konvensional. Di samping itu, pemerintah melihat peluang bahwa merger ini bisa membuktikan sebagai negara dengan mayoritas muslim punya bank syariah kuat secara fundamental.⁵¹

⁵¹ Irawan, Heri, Ilfa Dianita, And Andi Deah Salsabila Mulya. "Peran Bank Syariah Indonesia Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional." Jurnal Asy-Syarikah: Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi Dan Bisnis Islam 3.2 (2021): Hal 147-158.

Sistem lembaga keuangan atau yang lebih khusus lagi disebut sebagai aturan yang menyangkut aspek keuangan dalam sistem mekanisme keuangan suatu negara, telah menjadi instrument penting dalam memperlancar jalannya pembangunan suatu bangsa. Indonesia yang mayoritas penduduknya beragama islam tentu saja menuntut adanya sistem baku yang mengatur dalam kegiatan kehidupannya. Termasuk di antaranya kegiatan keuangan yang dijalankan oleh setiap umat. Hal ini berarti bahwa sistem baku termasuk dalam bidang ekonomi. Namun didalam perjalanan hidup umat manusia, kini telah berbelenggu dalam sistem perekonomian yang bersifat sekuler.

D. Tujuan Bank Syariah

Pengertian bank dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah menyebutkan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Dalam pengertian di atas disebutkan bahwa bank syariah merupakan badan usaha. Badan usaha adalah kesatuan yuridis (hukum), teknis, dan ekonomis yang bertujuan mencari laba atau keuntungan. Tujuan utama dari badan usaha adalah untuk mencari laba. Hal ini berlaku untuk semua

jenis badan usaha, baik Badan Usaha Milik Swasta maupun Badan Usaha Milik Negara.⁵²

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2003 tentang BUMN menyebutkan bahwa tujuan didirikannya BUMN adalah:

- a. Turut aktif memberikan bimbingan dan bantuan kepada pengusaha golongan ekonomi lemah, koperasi, dan masyarakat
- b. Mengejar keuntungan
- c. Menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan barang atau jasa yang bermutu tinggi dan memadai bagi pemenuhan hajat hidup orang banyak
- d. Menjadi perintis kegiatan-kegiatan usaha yang belum dapat dilaksanakan oleh sektor swasta dan koperasi

E. Manfaat Bank Syariah

Manfaat bank syariah meluncurkan teknologi informasi adalah manfaat yang diantisipasi oleh pengguna teknologi tersebut akan membantu mereka dalam melakukan tugasnya. Pengukuran kegunaan yang dimaksud dilakukan berdasarkan penggunaan dan kinerja aplikasi yang diluncurkan di dalam sistem informasi. Manfaat menggunakan internet *banking* dan *mobile banking* antara lain kemampuan untuk menyelesaikan tugas dengan keamanan mutlak, biaya rendah, penggunaan cepat, dan tidak perlu antrean panjang untuk menyelesaikan transaksi. Kemampuan inilah memungkinkan umat Islam

⁵² Hidayat, Yayat Rahmat, And Maman Surahman. "Analisis Pencapaian Tujuan Bank Syariah Sesuai Uu No 21 Tahun 2008." *Amwaluna: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 1.1 (2017): Hal 34-50.

untuk mengatur waktu mereka dengan lebih baik dengan menggunakannya untuk tugas-tugas yang lebih penting.

Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Dengan demikian apabila individu atau masyarakat percaya dan keyakinan bahwa sebuah sistem informasi akan mudah digunakan dan tidak akan mengalami kesulitan dalam penggunaan teknologi tersebut maka secara otomatis masyarakat tersebut akan menggunakan sistem informasi dan sebaliknya. dengan kemudahan pemakaian.⁵³

Kepuasan konsumen yaitu ketika membandingkan hasil (kinerja) yang mereka rasakan dengan harapan mereka maka keluhan konsumen mewakili tingkat persasional mereka. umpan balik konsumen dapat diartikan sebagai hasil penggunaan konsumen terhadap suatu barang atau jasa.

Selain itu, pengalaman konsumen digambarkan sebagai sesuatu yang dipengaruhi oleh layanan tertentu yang diberikan kepada mereka dengan cara tertentu. Keengganan konsumen adalah hasil membandingkan keberhasilan (hasil) suatu produk tertentu dengan keberhasilan yang diharapkan. Setelah membandingkan antara pekerjaan yang telah dilakukan dengan tuntutan konsumen, maka dapat disimpulkan dari mendengarkan berbagai definisi dari kelompok masyarakat tersebut di atas bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan marah atau tidak marah terhadap barang atau jasa tertentu. Setiap konsumen akan mengungkapkan pendapat mereka sendiri saat menghadapi

⁵³ Safitri, Teti Anggita. "Pengaruh Manfaat Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Mobile Banking Di Bank Bri Syariah." *Jurnal Lentera Bisnis* 12.1 (2023): Hal 112-122.

situasi ini. Jika persepsi yang saya miliki positif maka persepsi tersebut akan dibagi, namun jika persepsi yang saya miliki negatif setelah melakukan perbandingan, saya akan menyampaikan informasi yang kurang baik tentang perusahaan yang telah menyediakan produk atau jasa tersebut.

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. SEJARAH BSI

Terobosan kebijakan pemerintah untuk melakukan *merger* tiga bank Syariah ini diharapkan dapat memberikan pilihan lembaga keuangan baru bagi masyarakat sekaligus mampu mendorong perekonomian nasional. Tujuan penggabungan bank syariah yaitu untuk mendorong bank syariah lebih besar sehingga dapat masuk ke pasar global dan menjadi katalis pertumbuhan ekonomi syariah di Indonesia. Selain itu, merger bank syariah dinilai dapat lebih efisien dalam penggalangan dana, operasional, dan belanja).⁵⁴

Melalui *merger* bank syariah ini diharapkan perbankan syariah terus tumbuh dan menjadi energi baru untuk ekonomi nasional dan akan menjadi bank BUMN yang sejajar dengan bank BUMN lainnya sehingga bermanfaat dari sisi kebijakan dan transformasi bank. *Merger* bank syariah ini memiliki strategi yakni sebagai aksi korporasi atau sebuah tindakan yang dilakukan yang bertujuan untuk mencapai sasaran yang di kehendaki perusahaan serta mampu meningkatkan value bagi pemangku kepentingan dan memberikan dampak positif kepada para pemegang saham. Peningkatan value perusahaan dapat tercermin melalui laporan keuangan

⁵⁴ Irawan, Heri, Ilfa Dianita, And Andi Deah Salsabila Mulya. "Peran Bank Syariah Indonesia Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional." *Jurnal Asy-Syarikah: Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi Dan Bisnis Islam* 3.2 (2021) Hal: 147-158.

perusahaan. Kondisi laporan keuangan tentunya akan mempengaruhi kinerja suatu perusahaan. Laporan keuangan bank dapat digunakan untuk melihat atau sebagai sumber informasi bagi semua pemangku kepentingan atau stakeholder tentang kinerja keuangan dan pertanggung jawaban manajemen bank.⁵⁵ Peresmian yang mengusung tema “*Journey For a Better Life*” ini ditandai dengan pengguntingan pita oleh Bupati Enos didampingi oleh Area Manager BSI Bandar Lampung Habiburrohman dan Kepala BSI KCP Kota Martapura Firmansyah.

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk., terhadap Bank Jasa Artapada 19 Desember 2007 dan setelah mendapat izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya No.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. BRI syariah Tbk secara resmi beroperasi. Kemudian PT BRI syariah Tbk merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam. Aktivitas PT. BRI Syariah Tbk semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditanda tangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk, untuk melebur kedalam PT. BRI Syariah Tbk yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penanda tanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan basir selaku Direktur Utama PT.

⁵⁵ Krismaya, Sinta. "Analisis Perkembangan Profitabilitas Bank Bsm, Bris, Dan Bnis Sebelum Dan Setelah Merger Menjadi Bsi." *Jurnal Manajemen, Ekonomi, Keuangan Dan Akuntansi* 2.2 (2021), Hal 134-144.

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, BRI Syariah.⁵⁶

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda Sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah (BSI). Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kepastian 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

⁵⁶Lanniza, Ilvia, And Tuti Anggraini. "Analisis Strategi Pemasaran Kredit Pembiayaan Mitraguna Dalam Menarik Minat Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Ex Bank Syariah Mandiri Kcp Stabat." *Journal Economy And Currency Study (Jecs)* 3.2 (2021): Hal 37-46.

energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi untuk kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi kancerminan wajah Perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatanlil'Alamin).⁵⁷

Tujuan penggabungan Bank Syariah yaitu untuk mendorong bank syariah lebih besar sehingga dapat masuk kepasar global dan menjadi katalis pertumbuhan ekonomi syariah di Indonesia. Marger bank syariah dinilai lebih efisien dalam penggalangan dana, Operasional dan Belanja. Melalui merger bank syariah ini diharapkan perbankan syariah terus tumbuh dan menjadi energi baru untuk ekonomi nasional dana akan menjadi bank BUMN lainnya sehingga bermanfaat dari sisi dan transformasi bank.

Dilansir dari laman resmi Bank Syariah Indonesia, PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) secara resmi lahir pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H. Lembaga perbankan syariah terbesar di Indonesia ini pun diresmikan langsung oleh Presiden Joko Widodo di Istana Negara. BSI adalah bank hasil merger antara PT Bank BRI syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri, dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah ini pada 27 Januari 2021 lalu. Izin ini tertuang dalam

⁵⁷ Kunaifi, Aang, Achmad Ali Said, And Ahmad Mawardi. "Analisis Peluang Bank Syariah Indonesia (Bsi) Menjadi Top 5 Bank Di Indonesia Berdasarkan Kekuatan Aset Dan Visi Misi." *Jurnal Ngejha* 2.1 (2022): Hal 219-235.

surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Kemudian, pada 1 Februari 2021, kehadiran BSI diresmikan oleh Presiden Indonesia, Joko Widodo.⁵⁸

Kehadiran BSI sebagai bank syariah terbesar di Indonesia ternyata menjawab tantangan pengembangan keuangan syariah dari OJK. Sejak 2016 silam, OJK telah menyiapkan roadmap terkait pengembangan keuangan syariah di Indonesia. Pada 2019, OJK pun mulai mendorong agar bank syariah dan unit usaha syariah milik pemerintah berkonsolidasi dengan melakukan merger perbankan. Kehadiran kantor layanan perbankan ini lanjut Bupati, diharapkan semakin mempermudah masyarakat OKU Timur, khususnya pelaku usaha industri dalam mengakses produk layanan berbasis syariah. “Serta mampu mendorong perputaran ekonomi di daerah yang semakin menggeliat seiring pemulihan ekonomi,” ujarnya.

Dalam kesempatan yang sama, Area Manager BSI Bandar Lampung Habiburrohman mengatakan bahwa usia BSI belum genap 2 tahun, namun BSI sudah berhasil menduduki peringkat ke 7 secara nasional, “Insya Allah dengan berbagai background, berbagai produk dan layanan kita mampu bersaing dengan bank yang lain” imbuhnya.

Hadirnya BSI di Kabupaten Martapura OKU Timur, lanjut Habiburrohman, mampu memfasilitasi produk-produk yang dibutuhkan masyarakat baik dari segi pendanaan dan lainnya. Peresmian yang

⁵⁸ Selasi, Dini, Cory Vidiati, And Ahmad Munajim. "Pertumbuhan Bank Syariah Di Asean: Dalam Sejarah The Growth Of Islamic Banks In Asean: In History." *Ecobankers: Journal Of Economy And Banking* 3.2 (2022): Hal 157-171.

mengusung tema “*Journey For a Better Life*” ini ditandai dengan pengguntingan pita oleh Bupati Enos selaku Bupati ogran komering ulu timur, didampingi oleh Area Manager BSI Bandar Lampung Habiburrohman dan Kepala BSI KCP Kota Martapura Firmansyah.

B. VISI MISI BANK SYARIAH INDONESIA

1. VISI

Menjadi top 10 bank syariah global berdasarkan kapitalisasi pasar dalam waktu 5 tahun.⁵⁹

2. MISI

- a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia. Melayani 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset di tahun 2025.⁶⁰
- b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi pemegang saham top 5 bank yang paling profitable di Indonesia dan evaluasi kuat
- c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja

⁵⁹ Kunaifi, Aang, Achmad Ali Said, And Ahmad Mawardi. "Analisis Peluang Bank Syariah Indonesia (Bsi) Menjadi Top 5 Bank Di Indonesia Berdasarkan Kekuatan Aset Dan Visi Misi." *Jurnal Ngejha* 2.1 (2022):Hal 219-235.

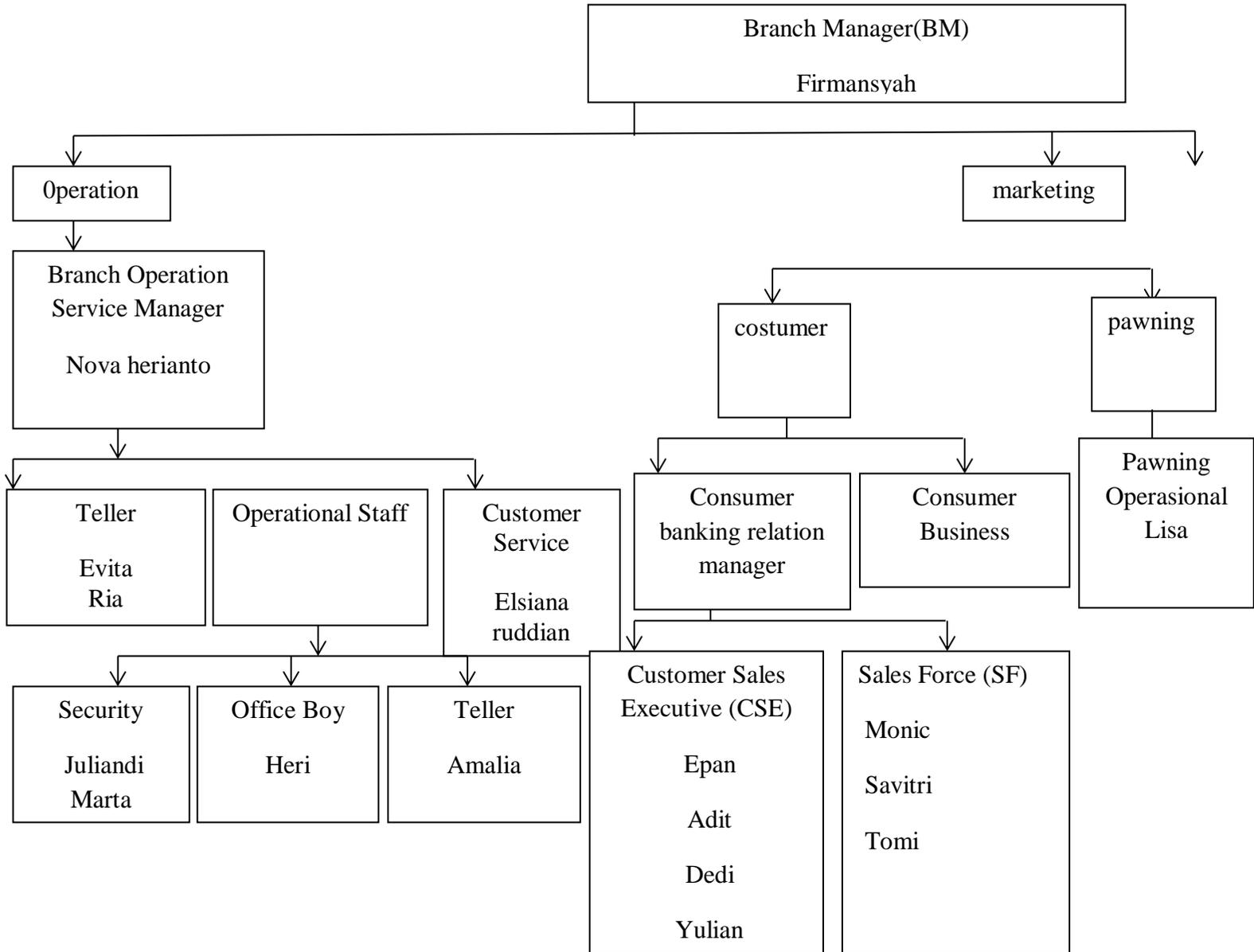
⁶⁰ Niswah, Khoirun, And Khairina Tambunan. "Analisis Strategi Manajemen Bank Syariah Indonesia Dalam Meningkatkan Market Share Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi." *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 3.6 (2022): Hal 1272-1289.

C. Logo BSI

Pada logo BSI terdapat tanda biru bintang yang mempunyai lima sudut yang melambangkan Pancasila dan Rukun Islam. Hal ini menjelaskan bahwa bank syariah Indonesia menjunjung tinggi pancasila dan rukun Islam. Pancasila dan rukun Islam nantinya dapat menjadi panduan dalam bekerja dengan prinsip kesetaraan, kejujuran dan inovasi.⁶¹

⁶¹ [Http://Irbankbsi.Co.Id/Corvorate](http://Irbankbsi.Co.Id/Corvorate) History,Html. Diakses Pada Tanggal 2 Feb 2022.

D. Stuktur Organisasi Perusahaan



1. *Branch Manager* (manajer cabang)

Rahn merupakan salah satu jasa pelayanan yang diberikan oleh lembaga keuangan syariah. Akad *Rahn* adalah untuk memberikan jaminan pembayaran kembali kepada bank dalam memberikan pembiayaan⁶²

- a. Bertanggung jawab atas kelancaran tugas-tugas bank baik dalam lingkup operasional bank dan kegiatan di luar bank secara efektif dan efisien.
- b. Membantu perencanaan untuk kemajuan dan pengembangan suatu bank.
- c. Mengambil dan membuat keputusan yang harus dijalankan oleh bank demi untuk kemajuan bank.
- d. Mengadakan evaluasi atas relasi rencana kerja dan anggaran yang telah ditetapkan secara berkala.

2. *Branch Office and Service Manager*

- a. pencapaian rencana bisnis bank oleh groupnya.
- b. Mengevaluasi dan menyusun laporan pencapaian Rencana Bisnis Bank secara periodic setiap bulan.
- c. Mengembangkan prosedur atau cara khusus untuk mencapai Rencana Memonitor Bisnis Bank jika belum tercapai.

⁶² Al Hakim, Sofyan, and Iwan Setiawan. "Akad Tabarru', Qardh, Rahn dan Wadi'ah: Teori dan Aplikasinya pada Lembaga Keuangan Syariah." *Al Mashalih-Journal of Islamic Law* 4.1 (2023). Hal:9-21.

- d. Memonitor pelaksanaan prosedur operasional manajemen resiko oleh bawahannya.
3. *Consumer Banking Relation Manager* (Manajer Hubungan *Consumer Banking*)
 - a. Mengetahui konsumen secara individu.
 - b. Menjaga relasi atau hubungan, baik itu intra-perusahaan atau pun inter-perusahaan.
 - c. Membedakan konsumen, dengan mengetahui bahwa konsumen tersebut berbeda secara SDM.
 - d. Berinteraksi dengan konsumen dan menyesuaikan perlakuan terhadap konsumen.
 4. *Consumer Business staff* (Staf Bisnis Konsumen)
 - a. Melayani seluruh nasabah untuk berbagai kebutuhan seperti *funding*, *lending* dan *deposit* uang.
 - b. Merekam semua transaksi yang terjadi dalam rekening nasabah baik berupa tabungan, pinjaman, maupun transaksi macet yang dimiliki nasabah juga akan terekam.
 5. *Customer Sales Executive* (Eksekutif Penjualan Pelanggan)
 - a. Bertanggung jawab terhadap promosi produk untuk mendukung tercapainya penjualan.
 - b. Menyusun rencana kerja (proyeksi pencapaian, perencanaan penjualan, rencana produktifitas).

- c. Mengatur jadwal yang efektif demi tercapainya pertemuan dan negosiasi
 - d. Membuat daftar list seluruh klien dalam system informasi yang dibutuhkan.
 - e. Kegiatan prospecting bersama kelompok atau individu.
 - f. Kemampuan menjual dengan personal sales.
6. *Sales Force* (Tenaga Penjualan)
- a. Melakukan penjualan.
 - b. Menjalin komunikasi yang baik dengan pelanggan.
 - c. Menyediakan layanan pelanggan
7. *Pawning Operasional* (Gadai Operasional)
- Memastikan kelengkapan dokumen aplikasi gadai dan menindak lanjuti permohonan pembiayaan gadai sesuai dengan ketentuan yang berlaku
8. *Junior Account Maintain* (Junior Account Maintain)
- a. Melakukan tindak lanjut ke nasabah untuk jadwal pembayaran yang jatuh tempo.
 - b. Menjalin relasi yang baik dengan nasabah.
 - c. Mengumpulkan data dan kelengkapan kontrak kerja, kerjasama dengan departemen sales.
9. *Teller* (Teller)
- a. Melayani penarikan, transfer dan penyetoran uang dari pelanggan.

- b. Melakukan pemeriksaan kas dan menghitung transaksi harian menggunakan komputer, kalkulator, atau mesin penghitung.
- c. Pemeriksaan kas dan membayarkan penarikan uang nasabah setelah memverifikasi data, jumlah uang dan memastikan akun nasabah memiliki dana yang cukup untuk penarikan.
- d. Menerima cek dan uang tunai untuk *deposit*, memverifikasi jumlah dan periksa keakuratan slip setoran.

10. *Customer Service* (Layanan Pelanggan)

- a. Memberikan pelayanan kepada nasabah berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, pembukaan *deposito*, dan permohonan nasabah yang lainnya.
- b. Memberikan informasi se jelas mungkin mengenai berbagai produk dan jasa yang ingin diketahui dan diminati kepada nasabah atau calon nasabah.
- c. Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan kepada pihak nasabah.
- d. Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang adadan yang barusesuaidengankeinginandankebutuhan nasabah.

11. *Security* (Keamanan)

- a. Bertanggung jawab kepada kepala cabang dalam hal keamanan.
- b. Mengawasi dan menjaga keamanan dari kegiatan operasional kantor.

- c. Mengawal penyeteran dan pengambilan uang dari kantor cabang pembantu.
- d. Selalu waspada terhadap kemungkinan terjadinya kejahatan yang dapat mengganggu kegiatan operasional.

12. Office Boy

- a. Menjaga kebersihan kantor secara keseluruhan.
- b. Membantu penyiapan arsip dan dokumen nasabah.

13. Sewaktu-waktu bila dibutuhkan melakukan kegiatan pengirimandokumen ke kantor cabang pembantu atau kantor lainnya

14. Driver

- a. Menunjang kelancaran transportasi yang diperlukan kantor.
- b. Mengurus dan merawat mobil agar tetap bersih dan siap pakai.
- c. Melaporkan kerusakan kendaraan agar segera dilakukan perbaikan. Bersama petugas kantor dan satpam membawa uang setoran dari kantor cabang utama ke kantor cabang pembantu, atau sebaliknya.

E. Produk Dan Layanan PT Bank Syariah Indonesia (BSI)

1. Produk (BSI)

- a. Produk Penghimpunan Dana⁶³

1) BSI Tabungan Easy Wadiah

Tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip wadiah yad diamanah yang penarikan dan setorannya dapat

⁶³ Muhaeni, Sheilamida Nanda, Et Al. "Analisis Penerapan Strategi Pemasaran Produk Tabungan Easy Wadiah." *Musyarakah: Journal Of Sharia Economic (Mjse)* 2.1 (2022): Hal 29-42.

dilakukan setiap saat selama jam operasional kas dikantor bank atau melalui ATM. Syarat pembukaan yaitu KTP dan NPWP.

2) BSI Tabungan Easy Mudharabah

Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM.

3) BSI Tabungan Bisnis

Tabungan dengan akad mudharabah muthlaqah dalam mata uang rupiah yang dapat memudahkan transaksi segmen wiraswasta dengan limit transaksi harian yang lebih besar dan fitur free biaya RTGS, transfer SKN dan setoran kliring masuk melalui teller dan net banking

4) BSI Tabungan Efek Syariah

Tabungan efek syariah dengan akad mudharabah muthlaqah merupakan rekening dana nasabah (RDN) yang diperuntukan untuk nasabah perorangan untuk penyelesaian transaksi efek di pasar modal⁶⁴

5) Tabungan Haji Muda Indonesia

Tabungan perencanaan haji dan umroh yang berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan pilihan akad wadi'ah yad dhamanah atau mudharabah

⁶⁴ Fadli, Veri Pramudia. "Perhitungan Akad Mudharabah Muthlaqah Dan Akad Wadi'ah Yad Dhamanah Dalam Tabungan IB Hijrah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan." *NAHDATUL IQTISHADIIYAH: Jurnal Perbankan Syariah* 1.2 (2021). Hal: 94-111.

muthlaqah. Tabungan ini dilengkapi fasilitas kartu ATM dan fasilitas *E-Banking* apabila telah terdaftar di siskohat.

6) BSI Tabungan Rencana

Tabungan dengan akad mudharabah muthalaqah yang diperuntukan bagi segmen perorangan dalam merencanakan keuangannya dengan system autodebet dan gratis perlindungan asuransi.

7) BSI Tabungan Haji Indonesia

Tabungan perencanaan haji dan umroh berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah dan mudharabah. Tabungan ini tidak dikenakan biaya administrasi bulanan dan dilengkapi fasilitas kartu ATM dan fasilitas EChannel apabila telah terdaftar di siskohat.⁶⁵

8) BSI Tabungan Junior

Tabungan yang diperuntukan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia dibawah 17 tahun mendorong budaya menabung sejak dini dengan setoran awal minimal Rp.100.000 dan saldo minimal Rp.25.000.

9) BSI Tabungan Mahasiswa

⁶⁵ Chairunisyah, Ariska Dwi, Sri Ramadhani, and Juliana Nasution. "Analisis Pencapaian Maqashid Syariah Pada Produk Simpanan Tabungan Haji (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Kota Tebing Tinggi Sumut)." *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi* 2.2 (2023). Hal: 354-374.

Tabungan dengan akad wadia dari para mahasiswa perguruan tinggi negeri / swasta, anggota perusahaan, lembaga, assosiasi, organisasi profesi yang bekerja sama dengan bank.

10) BSI Tabungan Payroll

Tabungan khusus merupakan produk turunan dari tab wadiah / mudharabah reguler yang di khususkan untuk nasabah payroll dan nasabah migran.

11) BSI Tabungan Pendidikan

Tabungan dengan akad mudharabah muthalaqah yang diperuntukan bagi segmen perorangan dalam merencanakan pendidikan dengan system autodebet dan mendapatkan perlindungan asuransi.

12) BSI Tabungan Pensiun

Tabungan dengan pilihan akad wadiah yad dhamanah high networth individuals akad mudhlaqah diperuntukan bagi nasabah perorangan yang terdaftar dilembaga pengelolah yang telah bekerjasama dengan bank⁶⁶

13) BSI Tabungan Simpanan Pelajar

Tabungan dengan akad wadiah yad dhamanah untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank syariah di Indonesia, dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur

⁶⁶ Kusmawati, Ria Kusmawati Ria. "Implementasi Produk Pembiayaan Umkm Di Bsi Kcp Kajej Pejalongan." *Banco: Jurnal Manajemen Dan Perbankan Syariah* 4.1 (2022): Hal 13-24.

yang menarik dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

b. Produk Penyalur Dana⁶⁷

1) BSI Gadai Emas Gadai Emas

Merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat

2) Bilateral *Financing*

Produk, jasa dan layanan pemberian fasilitas pembiayaan *financing* dalam valuta rupiah atau valuta asing untuk kebutuhan modal kerja jangka pendek maupun untuk tujuan lainnya kepada lembaga keuangan bank dan non bank. Yang memiliki keunggulan sebagai sumber *funding short term*, *pricing* kompetitif, *trade underlying*, dan *yield enhancement*.

3) BSI *Cash Colleteral*

Fasilitas pembiayaan yang dijamin dengan agunan likuid yaitu jaminan dengan simpanan dalam bentuk *deposito*, giro dan tabungan.

4) BSI Distributor *Financing*

Pembiayaan modal kerja dengan skema value chain adalah pembiayaan post *financing* (dana talang untuk membayar terlebih dahulu *invoice* atas pekerjaan yang telah selesai) yang diberikan kepada supplier yang merupakan supplier khusus yang mengerjakan

⁶⁷ Fajri, "Penyajian Akuntansi Syariah Berdasarkan PSAK No. 59 tentang Transaksi Pembiayaan Qardhul Hasan Studi pada Bank Syariah Indonesia Banjarmasin." (2022). Hal:84-85.

kontrak kerja dengan *bouwheer*, dimana sumber pengembalian pembiayaan adalah pembayaran *invoice bouwheer*.⁶⁸

5) BSI Griya Hasanah

Layanan pembiayaan kepemilikan rumah untuk ragam kebutuhan sebagai berikut:

1. Pembelian rumah baru, second, ruko, apartmn
2. Pembelian kavling siap bangun
3. Pembangunan atau renovasi rumah
4. Ambil alih pembiayaan di bank lain
5. *Refinancing* untuk pemenuhan kebutuhan nasabah

6) BSI KUR Kecil

Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi usaha mikro, kecil dan menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafond diatas 50.000.000 sampai 500.000.000.

7) BSI KUR Mikro

Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi usaha mikro, kecil, dan menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafon RP.10.000.000 sampai RP.50.000.000

8) BSI Berangun Emas (Non Qard)

Pembiayaan untuk tujuan konsumtif maupun produktif yang menggunakan akad murabahah, musyarakah dan ijarah dengan agunan

⁶⁸ Maghfirah, Fitri. "HALAL AGRICULTURE SEBAGAI TAWARAN PRODUK BARU MENUJU OPTIMALISASI VALUE CHAIN INDUSTRI HALAL." *Konferensi Integrasi Interkoneksi Islam dan Sains 4.1*(2019) Hal: 91-100.

berupa emas yang diikat dengan rahn, dimana emas yang diangunkan disimpan oleh bank selama jangka waktu tertentu.

9) BSI Umroh

Fasilitas pembiayaan konsumtif untuk memenuhi kebutuhan pembelian jasa paket perjalanan ibadah umroh melalui bank yang telah bekerja sama dengan travel agent sesuai dengan prinsip syariah.⁶⁹

c. Layanan Bank Syariah Indonesia (BSI)

1) Bersikap Ramah

Setiap karyawan harus melayani nasabahnya dengan sikap yang ramah agar nasabah tersebut merasakan kenyamanan ketika melakukan aktifitas yang berhubungan dengan perbankan seperti pembukaan rekening, konsultasi produk, keluhan dan lain-lain. Mengawali komunikasi dengan memberikan salam yang hangat kepada nasabah.

2) Komunikatif

Setiap karyawan harus memiliki keahlian di bidang komunikasi, keahlian tersebut merupakan salah satu keahlian yang harus diperhatikan karena karyawan akan berhadapan langsung dengan nasabah yang memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Selain itu penting juga diperhatikan gaya komunikasi yang jelas dan terarah agar tidak timbul kesalah pahaman.⁷⁰

⁶⁹Fuadi, Fatih. "ANALISIS PERAN INTERMEDIASI SOSIAL PERBANKAN SYARIAH TERHADAP MASYARAKAT PELAKU USAHA MIKRO BANDAR LAMPUNG)." *Al-Mashrof: Islamic Banking and Finance* 1.2 (2020). Hal: 40-54.

⁷⁰ Jannah, Nurul. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Bprs Puduarta Insani." *Saujana: Jurnal Perbankan Syariah Dan Ekonomi Syariah* 4.01 (2022): Hal 41-52.

3) Name Tag

Pada bagian ini merupakan hal yang kecil namun berdampak cukup besar bagi pelayanan yang diberikan. Tujuan seseorang memperlihatkan kartu identitas berupa *name tag* agar nasabah mengenali karyawan bank tersebut.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Pada bab ini peneliti akan menguraikan hasil berdasarkan dari observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah dilakukan wawancara untuk mengetahui hasil Mengenai Analisis Sumber Daya Insani Pendekatan Balanced Scorecard Pada Bank Syariah Indonesia Martapura Kabupaten Oku Timur.

Peneliti melakukan wawancara kepada bapak Nova Heryanto selaku *Branch Operational And Service Manager* bank syariah indonesia martapura mengatakan bahwa:⁷¹

Tentu setiap karyawan baru yang di terima semuanya melakukan pelatihan terlebih dahulu baik itu lulusan umum ataupun lulusan serjana syariah. Perusahaan merasa memerlukan pelatihan bagi karyawannya baik karyawan lama maupun karyawan baru guna mencapai tujuannya. Pelatihan memberikan berbagai manfaat baik kepada perusahaan, maupun karyawan itu sendiri. Bagi karyawan, pelatihan memberikan manfaat seperti tambahan pengetahuan, keterampilan kerja, Peningkatan prestasi kerja dan sebagainya. Sedangkan bagi perusahaan mereka juga memperoleh manfaat lebih seperti terjaganya stabilitas perusahaan dan karyawan. pengetahuan (*knowledge*), keterampilan atau keahlian (*skill*), kemampuan (*ability*), sikap mental (*attitude*) dan perilaku (*behaviour*) dapat mempengaruhi kinerja karyawan, dalam hal ini kinerja karyawan memiliki arti sinonim dengan produktivitas kerja karyawan sangat penting adanya pelatihan maupun trening terlebih dahulu tidak langsung di terima di suruh langsung bekerja.

Berdasarkan hasil wawancara di atas bersama bapak Nova Heryanto selaku *Branch Operational And Service Manager* dapat di

⁷¹ Nova Heryanto, *Branch Operational And Service Manager*, Wawancara 20 Juni 2023 Pukul 11.40 Wib

simpulkan pelatihan itu sangat penting di dalam sebuah perusahaan karena pelatihan sangat berpengaruh besar terhadap potensi karyawan baru maupun lama dimana karyawan tidak akan bisa menjalankan tugas semestinya tanpa adanya pelatihan propesi terdahulu.

Hal yang sama juga di sampaikan oleh karyawan bank Elsiana Ruddian selaku *Costumer Service Refresmentatif* mengatakan:

Pelatihan merupakan hal yang utama bagi karyawan baru baik itu umum maupun di bidang syariah tersendiri karena tanpa adanya pelatihan kita tidak akan mengerti apa yang harus kita jalankan apa yang harus kita kerjakan sebagai karyawan, Dengan adanya pelatihan dalam suatu perusahaan atau organisasi, maka dapat dimungkinkan terjadi peningkatan produktivitas kerja, yang juga dikarenakan para karyawan telah memiliki modal atau kemampuan yang cukup mencapai tujuan perusahaan.⁷²

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan ibuk Elsiana Ruddian, *Costumer Service Refresmentatif* dapat di simpulkan pelatihan bukan hanya sebatas meningkatkan kemampuan karyawan namun pelatihan meliputi peningkatan produktivitas bagi perusahaan jadi pelatihan yang di berikan oleh instansi tidak tertuju hanya untuk karyawan saja menyeluruh lebih tepatnya.

Wawancara Hal yang sama juga di sampaikan oleh pegawai bank ibuk Amalia sebagai *teller* di bank syariah martapura mengatakan:

Tentu yang namanya pelatihan pasti ada, apa lagi di dalam dunia pekerjaan setiap orang yang bekerja pasti di latih terlebih dahulu untuk di setiap perusahaan apa pelatihan itu? Pelatihan berguna untuk kita menguasai tugas yang di amanahkan kepada kita, jadi kita benar-benar

⁷² Bank Elsiana Ruddian, *Costumer Service Refresmentatif*, Wawancara 27 Juni 2023 Pukul 12.30 Wib.

mengerti apa tugas kita ketika kita sudah mengemban tugas tersebut apa lagi sebagai karyawan baru.

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan pelatihan itu sangat berguna terutama bagi karyawan bisa di katakan kurang di bidang tersebut untuk karyawan yang baru masuk ke dalam dunia pekerjaan dengan adanya pelatihan, sebagai karyawan bisa memahami dan faham akan tugas yang akan di bebankan kepada kita kedepannya nanti⁷³.

Wawancara juga di lakukan dengan pimpinan cabang Bapak Firmansyah mengenai cara bank BSI merekrut karyawan alam praktik pelaksanaan. Dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Sumber tenaga kerja yang harus potensial Artinya, yang melamar ke perusahaan benar-benar pelamar yang memilikipotensi yang diharapkan perusahaan. Pelamar yang potensial maksudnya adalah pelamar yang sesuai dengan jumlah dan kualitas yang diharapkan. misalnya universitas atau perguruan tinggi yang sudah diakui masyarakat kualitasnya, Memperoleh sejumlah pelamar yang memenuhi kualifikasi Artinya, yang melamar ke perusahaan benar-benar pelamar yang memenuhi kualifikasi yang dipersyaratkan. Terkadang dalam praktiknya banyak surat lamaran yang masuk dianggap sampah karena tidak memenuhi kualifikasi yang dipersyaratkan kriteria yang di inginkan bank harus di penuhi misalnya Adanya persyaratan minimal yang harus dipenuhi pelamar adalah mutlak, misalnya IPK, usia, pengalaman kerja, domisili, akreditasi lembaga atau prodi atau persyaratan lainnya.⁷⁴

Wawancara kepada bapak Firmansyah mengenai persyaratan khusus atau ketrampilan khusus menjadi karyawan di bank BSI. Dengan hasil sebagai berikut:

⁷³ Amalia, *Teller*, Wawancara 28 Juni 16.00 Wib

⁷⁴ Firmansyah, pimpinan cabang, 2 Agustus 08.38 Wib

Ada, seperti tinggi badan, kesehatan, dan skil. Bisa mengaji, mempunyai komunikasi yang baik.

Wawancara juga di lakukan dengan pimpinan cabang Bapak Firmansyah mengenai karyawan BSI, apakah perusahaan melakukan pelatihan kompetensi. Dengan hasil sebagai berikut:

Harus karena untuk Meningkatkan produktivitas: Karyawan yang terlatih cenderung lebih produktif karena mereka mampu menguasai tugas-tugas mereka secara efisien.

Wawancara juga di lakukan dengan pimpinan cabang Bapak Firmansyah untuk menjadi karyawan bank BSI perlu memiliki kesehatan yang baik. dengan hasil sebagai berikut:

Tentu Kondisi kesehatan yang memadai akan meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan atau organisasi.

Wawancara juga di lakukan dengan pimpinan cabang Bapak Firmansyah untuk menjadi karyawan BSI memerlukan ketrampilan dan pengetahuan yang di butuhkan. dengan hasil sebagai berikut:

Perlu sekali seperti komunikasi yang baik, kemampuan adaptasi dalam perusahaan, kemampuan dalam menguasai pekerjaan

Wawancara juga di lakukan dengan pimpinan cabang Bapak Firmansyah untuk menjadi karyawan BSI membutuhkan spiritual yang baikkah dengan hasil sebagai berikut:

Ya karena kita harus mempercayai Allah, dan mempunyai hubungan baik dengan pencipta Mengerjakan sholat 5 waktu dan lainnya

Wawancara juga di lakukan dengan pimpinan cabang Bapak Firmansyah untuk kemampuan kompetensi diperlukan untuk menjadi karyawan BSI. dengan hasil sebagai berikut:

Perlu seperti Skil komunikasi, kerja sama antar karyawan, punya jiwa leadership

Wawancara juga di lakukan dengan pimpinan cabang Bapak Firmansyah untuk menjadi karyawan BSI membutuhkan pribadi yang tanggung jawab terhadap pekerjaan. dengan hasil sebagai berikut:

tepat waktu datang kerja ataupun menyelesaikan tugas, tidak melanggar aturan yang di buat, menerima kritik dan saran, evaluasi kinerja sendiri

Wawancara juga di lakukan dengan pimpinan cabang Bapak Firmansyah agar menjadi karyawan BSI harus mempunyai kedisiplinan yang tinggi. dengan hasil sebagai berikut:

Harus seperti Peraturan jam masuk, pulang, dan jam istirahat. Peraturan dasar tentang berpakaian, dan bertingkah laku dalam pekerjaan harus diterapkan oleh karyawan

Wawancara juga di lakukan dengan pimpinan cabang Bapak Firmansyah perlukah menjadi karyawan BSI harus mampu adaptasi dan komunikasi yang baik. dengan hasil sebagai berikut:

tentu sekali untuk penyesuaian diri terhadap situasi lingkungan, sistem, rekan kerja, dan atasan kerja. Komunikasi yang baik sangat menjadi acuan pertama dalam dunia perbankan.

Wawancara juga di lakukan dengan pimpinan cabang Bapak Firmansyah menjadi karyawan BSI haruskah mempunyai sikap yang baik. dengan hasil sebagai berikut:

Harus sikap seperti menghargai dan menghormati rekan kerja, mementingkan kepentingan umum dari pada kepentingan pribadi

Wawancara juga di lakukan dengan pimpinan cabang Bapak Firmansyah untuk menjadi karyawan BSI harus mempunyai komunikasi antara perusahaan dan rekan kerjakah. dengan hasil sebagai berikut:

Sangat di perlukan, bagaimana mempunyai hubungan yang baik sesama rekan jika komunikasinya buruk, karna manfaat komunikasi untuk menjadi lebih akrab, terjaganya silaturahmi

Wawancara juga di lakukan dengan pimpinan cabang Bapak Firmansyah adakah karyawan yang mempunyai kinerja yang baik. dengan hasil sebagai berikut:

Ada seperti kemampuan, keterampilan yang di miliki, hasil kerja yang ditunjukkan oleh seorang karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di tempat kerja. Kinerja karyawan dapat diukur melalui pencapaian target yang telah ditetapkan, produktivitas kerja, kualitas hasil kerjanya. Itu termasuk kinerja yang baik⁷⁵

⁷⁵ Firmansyah, pimpinan cabang, 2 Agustus 08.38 Wib

Dapat disimpulkan hasil wawancara dengan pimpinan cabang Bapak Firmansyah bagaimana bank BSI mengelola sumber daya insani harus meliputi, pelatihan/trening, mempunyai skil , komunikasi yang baik, keadaan fisik yang bagus, mempunyai kedisiplinan yang tinggi, mempunyai kompetensi sendiri yang di miliki untuk menjadi karyawan bank.

Peneliti melakukan wawancara kepada bapak Nova Heryanto selaku *Branch Operational And Service Manager* bank syariah indonesia martapura mengatakan bahwa:⁷⁶

Pihak bank sebelum menerima karyawan baru ada yang namanya melakukan, dan adanya pelatihan terlebih dahulu dan praktek secara langsung dengan cara di dampingi dan pihak bank memberikan waktu khusus untuk karyawan yang akan di lakukan traning praktek yang di lakukan di bank syariah itu sendiri jadi perusahaan sudah mengerti kemampuan karyawan sehingga nasabah segan dan senang hati jika nasabah mempunyai keluhan pegawai langsung gerak cepat membantu di situlah kualitas karyawan di nilai, kalau untuk menarik nasabah tersendiri bank ada yang namanya observasi melakukan formosi kepada sebagian nasabah atau mengenalkan bank syariah itu sendiri, Dalam akad yang digunakan oleh Bank syariah ini pun sudah sesuai dengan prinsip Syariah yakni kita menggunakan akad *Qardh* yaitu akad pinjaman (penyaluran dana) kepada nasabah dengan ketentuan bahwa nasabah wajib mengembalikan dana yang diterimanya kepada kami sesuai pinjaman yang mereka pinjamkan, yang didalamnya mengikuti prinsip Syariah.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa:

Bank syariah Indonesia untuk meningkatkan kualitas sumber daya insani dengan mengadakan tes untuk melihat potensi maupun keunggulan calon karyawan yang di mana tes tersebut meliputi tes wawancara,

⁷⁶ Nova Heryanto, *Branch Operational And Service Manager*, Wawancara 20 Juni 2023 Pukul 12.10 Wib

psikologis, dan keilmuannya, bank syariah Indonesia martapura ini juga mempunyai cara tersendiri untuk menarik masyarakat menjadi nasabah yaitu dengan cara melakukan formosi ke sebagian masyarat maupun nasabahnya sendiri dan menjelaskan apa itu bank syariah.

Hal yang sama juga di sampaikan oleh Elsiana Ruddian selaku *Cotumer Service Refresentatif* mengatakan:⁷⁷

Cara meningkatkan kualitas sumber daya insani tersendiri sebagai karyawan menunjukkan sikap ramah tamah, sopan dan santun. Dan menguasai ilmu di bidangnya tersendiri, jika sydah meliputi itu semua kualitas karyawan bisa dikatakan baik. baik kepada nasabah maupun calon nasabah karna sikap tersebut dapat membuat nasabah menjadi segan dan nyaman. *Customer service* adalah posisi jabatan yang bertugas untuk memberikan pelayanan serta kepuasan kepada pelanggan, memberikan informasi dan menyelesaikan keluhan tentang produk yang dihadapi oleh tamu atau nasabahnya. Pelayanan sering pula dijadikan acuan untuk mengukur kepuasan konsumen. Pelayanan yang baik harus tanggap dan respon terhadap kritik, saran dan keluhan-keluhan konsumen. Tidak untuk menjadikan perusahaan mundur atau jatuh, tapi untuk lebih memotivasi perusahaan agar dapat bekerja lebih baik. Tidak lupa juga salah satu pendorong agar masyarakat mau menjadi nasabah sering melakukan yang namanya formosi dan menjelaskan apa itu bank syariah.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa: Sifat maupun sikap serta ilmu yang di kuasai di bidang tersebut masih menjadi nomor satu dalam meningkatkan kualitas sumber daya insani karna karyawan yang pertama di nilai oleh nasabah, dan sebagai tugas *costumer service* harus memberikan kualitas baik dalam bertugas cepat tangkas maupun pelayanan yang diberikan muncullah kepuasan terhadap nasabah. Karyawan yang bisa menyelesaikan permasalahan yang di

⁷⁷ Bank Elsiana Ruddian, *Costumer Service Refresentatif*, Wawancara 27 Juni 2023 Pukul 12.40 Wib.

laporkan nasabah harus sigap dan siap dalam situasi apapun dari situlah kualitas nasabah maupun bank dinilai kepuasan nasabah muncul dan penilain nasabah positif kepada karyawan bank sehingga bisa menambah minat dan menarik calon nasabah menabung di bank.

Hal yang sama juga di sampaikan oleh pimpinan cabang Bapak Firmansyah dimana peneliti menanyakan 3 pertanyaan meliputi:

Apakah ketika masuk untuk menjadi karyawan BSI harus mempunyai standar kompetensi. dengan hasil sebagai berikut:

Harus mengenai pengetahuan, kepribadian, ahklak mulia, serta keterampilan itu sangat di perlukan di sebuah perusahaan mana saja

Wawancara juga di lakukan dengan pimpinan cabang Bapak Firmansyah bagaimana perusahaan bank BSI meningkatkan kualitas SDI (karyawan) dengan hasil sebagai berikut:

Mengadakan pelatihan, menyesuaikan kemampuan kerja dan posisi kerja, melakukan evaluasi, menciptakan lingkungan kerja yang baik

Wawancara juga di lakukan dengan pimpinan cabang Bapak Firmansyah dengan cara apa bank BSI meningkatkan kualitas SDI. dengan hasil sebagai berikut

Menyediakan lingkungan kerja yang nyaman, melakukan program pelatihan, menempatkan sesuai pekerjaan, memberikan reward untuk karyawan yang mempunyai skil tertentu⁷⁸

⁷⁸ Firmansyah, Pimpinan Cabang, 2 Agustus 08.38 Wib

Dapat disimpulkan hasil dari wawancara diatas untuk meningkatkan kualitas sumber daya insani karyawan harus mempunyai komeptensi pengetahuan, ketrampilan serta ahlak yang baik, pihak bank juga melakukan pelatihan untuk mrningkatkan kemampuan kerja serta menciptakan lingkungan kerja yang baik.

2. Pembahasan

Berdasarkan dari hasil wawancara pada penelitian di atas, dapat dianalisa sebagai berikut:

a. Bagaimana Bank BSI Martapura mengelola Sumber Daya Insan

Setiap karyawan baru yang di terima semuanya melakukan pelatihan terlebih dahulu baik itu lulusan umum ataupun lulusan serjana syariah. Perusahaan merasa memerlukan pelatihan bagi karyawannya baik karyawan lama maupun karyawan baru guna mencapai tujuannya. Pelatihan memberikan berbagai manfaat baik kepada perusahaan, maupun karyawan itu sendiri. Bagi karyawan, pelatihan memberikan manfaat seperti tambahan pengetahuan, keterampilan kerja, Peningkatan prestasi kerja dan sebagainya.

Sumber tenaga kerja yang harus potensial Artinya, yang melamar ke perusahaan benar-benar pelamar yang memiliki potensi yang diharapkan perusahaan. Pelamar yang potensial maksudnya adalah pelamar yang sesuai dengan jumlah dan kualitas yang diharapkan. misalnya universitas atau perguruan tinggi yang

sudah diakui masyarakat kualitasnya, Memperoleh sejumlah pelamar yang memenuhi kualifikasi Artinya, yang melamar ke perusahaan benar-benar pelamar yang memenuhi kualifikasi yang dipersyaratkan.

Karyawan BSI harus mempunyai komunikasi antara perusahaan dan rekan kerja Sangat di perlukan, bagaimana mempunyai hubungan yang baik sesama rekan jika komunikasinya buruk, karna manfaat komunikasi untuk menjadi lebih akrab, terjaganya silaturahmi. karyawan yang mempunyai kinerja yang baik. kemampuan, keterampilan yang di miliki, hasil kerja yang ditunjukkan oleh seorang karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di tempat kerja. Kinerja karyawan dapat diukur melalui pencapaian target yang telah ditetapkan, produktivitas kerja, kualitas hasil kerjanya. Itu termasuk kinerja yang baik

Ada dua dasar pengelolaan sumber daya insani:

1. Adil

Suatu pekerjaan di bagi bukan secara merata, tetapi sesuai dengan batas kemampuan masing-masing. Seperti datang kebank sesuai jam yang ditentukan dari instansi, waktu pulang waktu selesai bekerja semua karyawan harus patuh, dan juga pakaian yang di tentukan oleh pihak bank itulah yang di maksut adil merata

2. Mempunyai sifat *siddiq, amanah, fathonah, tabligh*⁷⁹

Siddiq atau jujur karyawan yang jujur akan di senangi oleh nasabah menimbulkan kepercayaan dan modal utama setiap melakukan pekerjaan seperti dapat bagian teller harus jujur karna berhadapan langsung dengan uang teller di tuntutan untuk menerapkan prinsip jujur.

Amanah karyawan harus memegang amanah, karyawan bank harus menerapkan prinsip amanah seperti melayani nasabah sepenuh hati, ramah, dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang sudah di berikan oleh instansi.

Fathanah merupakan kecerdasan intelektual emosional termasuk kebijaksanaan dalam berpikir dan bertindak. Semua karyawan harus cerdas mnyikapi kebutuhan nasabah misalnya seperti nasabah mengalami masalah atm tertelan karyawan bank harus tahu bagaimana cara memperbaiki permasalahan tersebut karyawan di tuntuk untuk lebih cerdas dari pada nasabah.

Tabligh Sesuai artinya yaitu menyampaikan mengajak kebaikan kepada orang lain, karyawan di anjurkan untuk saling mengajak kebaikan sepeti waktunya sholat untuk mengingatkan

⁷⁹ Manzani, Astrid, and Diena Fadhillah. "Pengaruh Penerapan Sifat Shiddiq, Amanah, Fathanah Dan Tabligh Terhadap Keberhasilan Usaha Online Shop." *Jurnal Bilal: Bisnis Ekonomi Halal* 2.1 (2021) Hal: 13-23.

sholat kepada karyawan lainnya. Hal ini menjadi salah satu untuk menjaga silaturahmi bagi karyawan.

Devisi sumber daya insani Bapak Nova Heryanto BSI oku timur, berdasarkan direktorat sumber daya insani mengemban tugas, antara lain: menyusun, mengimplementasikan, memonitor, mengevaluasi dan mengembangkan sistem pengelolaan sumber daya insani, menyusun petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis pengelolaan sumber daya manusia.

Adapun sembilan indicator kinerja Sumber daya insani di antaranya:

1. Kualitas fisik kesehatan

Karyawan dituntut oleh perusahaan untuk sehat dan menjaga kesehatan agar terciptakan lingkungan sehat dan kerja yang aman sehingga dapat mengurangi probabilitas kecelakaan kerja, kelalaian dan semangat kerja.

2. Kualitas *intelektual (pengetahuan dan keterampilan)*

Karyawan harus memiliki kemampuan intelektual (kecerdasan) kemampuan intelektual kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktivitas berpikir, menalar, dan memecahkan masalah ketika dalam bekerja, sedangkan ketrampilan karyawan harus menguasai bahasa inggris, manajemen waktu yang baik serta public speaking yang baik.

3. Kualitas spiritual (kejuangan)

Kualitas spiritual adalah hubungan makhluk dengan Tuhan yang Maha Esa yang Maha Kuasa dan Maha Pencipta jadi sebuah perusahaan melihat dari kedekatannya dengan Tuhan, seperti contoh agama Islam mewajibkan umatnya untuk menjalankan shalat lima waktu, dari shalat inilah calon karyawan di nilai bagaimana dia dengan Tuhannya di situlah kualitas spiritualnya di lihat.⁸⁰

4. Kemampuan dan kompetensi

Pengertian kompetensi adalah gabungan antara pengetahuan, keterampilan, dan atribut kepribadian seseorang sehingga meningkatkan kinerjanya dan memberikan kontribusi bagi keberhasilan organisasinya.

5. Bertanggung jawab

Terhadap pekerjaan Tanggung jawab keadaan wajib bagi karyawan menanggung segala sesuatu yang menjadi tanggungan baginya seperti tingkah laku dan perbuatannya di dalam sebuah perusahaan baik mengenai pekerjaan ataupun tingkah tanduknya dalam perusahaan.

6. Kedisiplinan

⁸⁰ Juniartha, Made G. "Praktik Spiritual Sebagai Komoditi Sosial Dalam Era Globalisasi." *Widya Genitri: Jurnal Ilmiah Pendidikan, Agama Dan Kebudayaan Hindu* 11.1 (2020): Hal 29-43.

Disiplin suatu sikap menghormati dan menghargai suatu peraturan yang berlaku, baik secara tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak menolak untuk menerima sanksi-sanksi apabila karyawan melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya di dalam sebuah perusahaan.⁸¹

7. Kemampuan adaptasi

Kemampuan adaptasi kemampuan beradaptasi dapat bergantung pada seberapa efektif komunikasi dengan rekan tim dan atasan. Mampu berkomunikasi dengan baik menunjukkan keinginan untuk berkembang dalam pekerjaan.

8. Sikap dan perilaku

Sikap sudut pandang, atau sikap karyawan terhadap sesuatu. Sudut pandang atau pendapat ini dibentuk berdasarkan nilai – nilai dan emosi orang tersebut. Singkatnya, sikap respons pribadi karyawan terhadap hal-hal tertentu sesuai dengan preferensi orang itu. Seperti perilaku karyawan bertindak baik untuk nasabah atau melakukan untuk diri sendiri.

9. Komunikasi yang baik

Komunikasi yang bisa membawa dampak bagi perusahaan organisasi, komunikasi antara rekan kerja bisa memecahkan masalah jika ada masalah dan dengan komunikasi apa yang belum

⁸¹ Wachidah, Nurul. "Pengaruh Sikap Inovatif, Kedisiplinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Guru Smp Negeri." *Journal Of Educational Evaluation Studies (Jees)* 1.1 (2019): Hal 57-63.

kita fahami dengan adanya komunikasi karyawan menjadi faham, komunikasi sangatlah penting dalam sebuah perusahaan selain melancarkan urusan bisa memperkuat ke akrabannya persaudaraan.

Adapun Indikator *Balanced Scorecard* ada empat:

1. Financial

Pihak bank BSI tidak memungut biaya dalam melakukan training terhadap SDI, sehingga karyawan tidak mengeluarkan biaya sepeserpun, training karyawan dilakukan di bank bsi dengan alat pelatihan yang disiapkan oleh pihak bank sehingga karyawan tidak terbebani training dilakukan dalam kurun waktu seminggu.

2. Pelayanan

Pelayanan yang telah dilakukan SDI sudah sesuai dengan SOP dan tanggung jawab masing-masing. Selain itu sdi juga memberikan pelayanan yang ramah, sopan sehingga menumbuhkan rasa percaya dari nasabah.

3. Proses internal

Proses internal ini menampilkan SDI yang mampu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah karena di awal rekrutmen sesuai dengan proses yang benar baik setelah menjadi karyawan pihak bank juga memberikan training peningkatan kompetensi kepada calon pegawai, sehingga SDI nya mampu beradaptasi dengan lingkungan kerja. Dalam merekrut SDI pihak bank disesuaikan dengan posisi yang dibutuhkan.

Selain itu *reward dan panishment* juga di terapkan dalam memotivasi para SDI untuk memberikan pelayanan dan meningkatkan prestasi. Reward dan panishment yang di berikan KC BSI martapura berupa kenaikan gaji. Selain itu hubungan SDI dengan sesama lingkuan bank Kcp Martapura terjalin dengan baik.

4. Sumber daya insani

Sumber daya insani pegawai ataupun satpam sudah melakukan tugasnya dengan baik sesuai SOP masing-masing sehingga Bank Kc Martapura bisa mencapai tujuan yang di inginkan. Semua itu bisa dilihat dari segi pelayanan kepada nasabah dan kepatuhan kepada pihak bank.

Pembahasan yang akan di bahas mengenai pengelolaan sumber daya insani dan kualitas sumber daya insani dengan penjelasan sebagai berikut:

1) Bagaimana Bank BSI Martapura Mengelola Sumber Daya Insani

Pengembangan sumber daya insani dalam suatu organisasi sangat diperlukan sampai pada taraf tertentu sesuai dengan perkembangan organisasi. Apabila organisasi ingin berkembang seyogyanya diikuti oleh pengembangan sumber daya insani. Ini dapat dilaksanakan melalui metode-metode pengembangan yang berkesinambungan yaitu melalui pelatihan dimana pelatihan merupakan hal dasar yang harus diperhatikan dalam upaya untuk mengembangkan sumber daya insani yang berasal dari latar pendidikan umum, lalu diperlukan juga rotasi

pekerjaan yang bertujuan untuk menciptakan semangat para karyawan baru maupun lama dan menghindari rasa jenuh saat bekerja selama beberapa waktu terakhir di posisi yang sama.

Sehingga dengan melakukan rotasi pekerjaan diharapkan mampu meningkatkan kualitas kerja karyawan lalu metode selanjutnya diperlukan perhatian terhadap pelatihan kerja dimana bagi karyawan yang berprestasi tentu akan dipromosikan untuk pindah ke jabatan yang lebih tinggi dari pada jabatan yang sebelumnya oleh karena itu perlu diperhatikan tentang pelatihan jabatan yang nantinya juga akan sangat berpengaruh bagi pengembangan kemampuan intelektual dan kepribadian Berdasarkan data yang diperoleh bahwa calon tenaga kerja atau sumber daya insani tidak ada ketetapan yang mengharuskan calon karyawan berasal dari sarjana yang berbasis syariah, khususnya perbankan Syariah. dimana sumber daya insani sebagian berasal dari sarjana umum, mereka lulus magang dan training berdasarkan posisi yang ditempati. Namun realita yang ada menunjukkan bahwa masih banyak sumber daya insani yang selama ini bekerja di institusi syariah tidak memiliki pengalaman akademis dalam *Islamic banking*. Tentu kondisi ini sangat mempengaruhi produktivitas dan profesionalisme perbankan syariah itu sendiri.

Mayoritas sumber daya insani yang berasal dari bank profesional dengan latar belakang umum lalu dididik mengenai bank syariah dalam waktu singkat berakibat sisi penghayatan dan semangat kurang terasa,

karena tidak mendalam sisi syariahnya, maka karyawan kesulitan dalam menjelaskan produk namun tidak seluruhnya, sebab diperlukan kompetensi khusus. Peneliti mendapatkan jawaban dari pegawai bank bahwa seseorang yang di terima menjadi pegawai atau karyawan baru bank tidak semat-mata di turunkan langsung ke lapangan diadakan sebuah latihan tertentu ataupun traning terdahulu di mana pelatihan tersebut untuk mengelola keilmuan maupun mental diadakan dalam instansi maupun luar instansi. Bisa di simpulkan bahwa Bank Syariah Indonesia Martapura tidak semata-mata orang yang di terima langsung kerja tapi diadakannya peatihan atau trening terdahulu, menurut peneliti latihan yang diberikan sangat pas karena bisa memberikan dampak positif terhadap karyawan itu sendiri untuk menguasai pekerjaan yang harus di kerjakan sesuai dengan apa yang di inginkan sebuah instansi.

2) **Bagaimana Bank BSI Martapura meningkatkan kualitas sumber daya insani sehingga bisa menarik masyarakat untuk menjadi nasabah**

Ada beberapa cara meningkatkan kualitas sumber daya insani:

- a. Mengadakan pelatihan skill yang di ikuti oleh semua karyawan sesuai propesi, melakukan evaluasi, menciptakan lingkungan kerja yang baik. Seperti pelatihan ketrampilan
- b. Memberikan edukasi yang mudah dipahami oleh karyawan

Agar kualitas itu di anggap baik seperti karyawan memberikan informasi dan pemahaman kepada nasabah tentang fungsi dan kegiatan usaha bank serta produk yang ditawarkan bank

- c. Mengadakan pembinaan dengan mengembangkan kualitas dan potensi yang dimiliki karyawan
- d. Menciptakan suatu kesempatan untuk setiap kalangan agar dapat berkontribusi dalam suatu kegiatan
- e. Memberikan penghargaan kepada karyawan yang berkontribusi dalam suatu kegiatan memberikan motivasi dan dorongan kepada karyawan tersebut.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Analisis Sumber Daya Insani Pendekatan *Balanced Scorecard* Pada Bank Syariah Indonesia Martapura Kabupaten Oku Timur dapat disimpulkan sebagai berikut:

Dari segi financial SDI tidak terbebani dari biaya, dari segi pelatihan sudah mendapatkan pelatihan (kompetensi) selama seminggu. Dari segi internal pelayanan yang sudah dilakukan sudah baik dan sesuai SOP. Hubungan antar SDI di Kc Martapura juga terjalin dengan baik sehingga memberikan rasa aman dan nyaman.

Sumber daya insani di Kc Martapura sudah bekerja sesuai sop masing-masing sehingga tujuan visi misi bisa tercapai.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan di bank syariah Indonesia martapura kabupaten oku timur ada beberapa hal yang di pertimbangkan, maka penyusun memberikan saran yang dapat dijadikan tolak ukur sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya dan pihak-pihak yang terkait:

Pihak bank BSI Kc Martapura di harapkan meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi serta peningkatan kompetensi agar menjadi bank BSI agar lebih maju.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abymanyu, Angga. *Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Terhadap Kinerja*
- Alit, Chandra Manungsa, And Yeti Sumiyati. "Relevansi Pengecualian Praktik Monopoli Terhadap Perusahaan Bumh Dalam Merger Tiga Bank Syariah Bumh." *Dialogia Iuridica* 13.1 (2021)
- Bank Elsiana Ruddian, *Costumer Service Refresentatif*, Wawancara 27 Juni 2023 Pukul 12.30 Wib.
- Fadli, Muhammad Rijal. "Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif." *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum* 21.1 (2021):
- Fajri, "Penyajian Akuntansi Syariah Berdasarkan PSAK No. 59 tentang Transaksi Pembiayaan Qardhul Hasan Studi pada Bank Syariah Indonesia Banjarmasin." (2022).
- Fuadi, Fatih. "ANALISIS PERAN INTERMEDIASI SOSIAL PERBANKAN SYARIAH TERHADAP MASYARAKAT PELAKU USAHA MIKRO BANDAR LAMPUNG)." *Al-Mashrof: Islamic Banking and Finance* 1.2 (2020). Hal
- Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta,Pt Bumi Aksara, 2008)
- Hasyim, Sukarno L. "Manajemen Sumber Daya Insani." *Pendidikan Multikultural* 4.2 (2020)
- Ilyas, Rahmat. "Manajemen Permodalan Bank Syariah." *Bisnis: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam* 5.2 (2018)
- Jannah, Nurul. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada
- Khusnul Rois Adib, skripsi: *Analisis Manajemen Sumber Daya Insani (Sdi) Di Bayt Al-Mal Al-Tamwil* (Bmt) Al - Muawanah Surya Kencana Balong Ponorogo, (2018)

- Nadya Amira Husna, skripsi: "*Penerapan Prinsip Manajemen Sumber Daya Insani Di Kampung*" Cokelat Blitar, (2018). Hal: 60-63.
- Nova Heryanto, *Branch Operational And Service Manager*, Wawancara 20 Juni 2023 Pukul 12.10 Wib
- Nurhabiba, Mahda. "Social Support Terhadap Work-Life Balance Pada
- Rahmi, Mia Adella. Skripsi: "Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Insani Terhadap Etos Kerja Pegawai Bank." *Publikasi Iain Batu Sangkar* (2020).
- Renaldi, Wafid. *Pengaruh Kegunaan Dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking Bni Syariah Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Uin Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021.
- Risdianto, Eko. Analisis Pendidikan Indonesia Di Era Revolusi Industri 4.0. *April, 0–16. Diakses Pada*, 2019,
- Rumengan, Michael Rinaldi Clipper, Jeffrey I. Kindangen, And Esli D. Takumansang. "Analisis Ketersediaan Dan Kebutuhan Fasilitas Sosial Di Kota Kotamobagu." *Spasial* 6.2 (2019)
- Sumber Daya Insani Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Unit Soekarno Hatta Malang*. University Of Muhammadiyah Malang, (2018)
- Tricahyani, Yutisa. "Urgensi Sumber Daya Insani Dalam Institusi Perbankan Syariah." *Muslim Heritage* 3.1 (2018)
- Yutisa Tricahyani, skripsi: "*Urgensi Sumber Daya Insani Dalam Instituti Perbankan Syariah*" (2017)

Jurnal

- Al Faqih, Nur Iman Hakim. "Manajemen Sumber Daya Insani Bank Syariah." *Labatila: Jurnal Ilmu Ekonomi Islam* 2.01 (2018)
- Al Hakim, Sofyan, and Iwan Setiawan. "Akad Tabarru', Qardh, Rahn dan Wadi'ah: Teori dan Aplikasinya pada Lembaga Keuangan Syariah." *Al Mashalih-Journal of Islamic Law* 4.1 (2023)
- Ardiani, Nabilla Rizka. "Peran Pembangunan Sumber Daya Insani Dalam Mengentas Kemiskinan." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia* 5.1 (2019)
- Arifudin, Opan, Annisa Mayasari, And Ulfah Ulfah. "Implementasi Balanced Scorecard Dalam Mewujudkan Pendidikan Tinggi World Class." *Edumaspul: Jurnal Pendidikan* 5.2 (2021)
- Augustinah, Fedianty. "Manajemen Kinerja Balanced Scorecard Untuk Koperasi Dan Umkm." *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis Dan Inovasi* 2.2 (2019):
- Bahanan, M. (2022). Analisis Kinerja Kspps Bmt Nu Cabang Bondowoso Dengan Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard. *I'thisom: Jurnal Ekonomi Syariah*, 1(1),
- Chairunisyah, Ariska Dwi, Sri Ramadhani, and Juliana Nasution. "Analisis Pencapaian Maqashid Syariah Pada Produk Simpanan Tabungan Haji (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Kota Tebing Tinggi Sumut)." *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi* 2.2 (2023).
- Darim, Abu. "Manajemen perilaku organisasi dalam mewujudkan sumber daya manusia yang kompeten." *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 1.1 (2020)
- Fadli, Veri Pramudia. "Perhitungan Akad Mudharabah Muthlaqah Dan Akad Wadi'ah Yad Dhamanah Dalam Tabungan IB Hijrah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan." *NAHDATUL IQTISHADIIYAH: Jurnal Perbankan Syariah* 1.2 (2021).
- Hardana, Ali. "Manajemen Sumber Daya Insani." *Al-Masharif: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Keislaman* 3.1 (2015)

- Harisyanto, Achmad Dimas, And Doddy Yuono, "Konsep Mediatek Dalam Perancangan Media Centar Sebagai Third Place." *Jurnal Sains, Teknologi, Urban, Perancangan, Arsitektur (Stupa)* 2.1 (2020)
- Hasyim, Sukarno L. "Manajemen Sumber Daya Insani." *Jurnal Lentera: Kajian Keagamaan, Keilmuan Dan Teknologi* 18.2 (2019)
- Ihsan, Fanani Mafatikul, Ridan Muhtadi, And Moh Subhan. "Historiografi Kausa Legal Bunga (Riba) Di Indonesia." *Ulumuna: Jurnal Studi Keislaman* 6.1 (2020):
- Irawan, Heri, Ilfa Dianita, And Andi Deah Salsabila Mulya. "Peran Bank Syariah Indonesia Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional." *Jurnal Asy-Syarikah: Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi Dan Bisnis Islam* 3.2 (2021)
- Julaeha, Siti, Et Al. "Konsep Mardhatillah Metode Riyadhotun Nafs Pada Maqamat Dalam Perspektif Para Sufah." *As-Syar'i: Jurnal Bimbingan & Konseling Keluarga* 3.1 (2021)
- Juniartha, Made G. "Praktik Spiritual Sebagai Komoditi Sosial Dalam Era Globalisasi." *Widya Genitri: Jurnal Ilmiah Pendidikan, Agama Dan Kebudayaan Hindu* 11.1 (2020)
- Krismaya, Sintia. "Analisis Perkembangan Profitabilitas Bank Bsm, Bris, Dan Bnis Sebelum Dan Setelah Merger Menjadi Bsi." *Jurnal Manajemen, Ekonomi, Keuangan Dan Akuntansi* 2.2 (2021)
- Kunaifi, Aang, Achmad Ali Said, And Ahmad Mawardi. "Analisis Peluang Bank Syariah Indonesia (Bsi) Menjadi Top 5 Bank Di Indonesia Berdasarkan Kekuatan Aset Dan Visi Misi." *Jurnal Ngejha* 2.1 (2022)
- Kusmawati, Ria Kusmawati Ria. "Implementasi Produk Pembiayaan Umkm Di Bsi Kcp Kajen Pekalongan." *Banco: Jurnal Manajemen Dan Perbankan Syariah* 4.1 (2022)
- Laksono, Bernardus Ferry Wahyu, And Paulus Wardoyo. "Pengaruh *Work-Life Balance*, Kepuasan Kerja Dan *Work Engagement* Terhadap *Turnover Intentions* Dengan *Mentoring* Sebagai Variabel *Moderating* Pada Karyawan Hotel Dafam Semarang." *Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis* 12.1 (2019)

- Lanniza, Ilvia, And Tuti Anggraini. "Analisis Strategi Pemasaran Kredit Pembiayaan Mitraguna Dalam Menarik Minat Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Ex Bank Syariah Mandiri Kcp Stabat." *Journal Economy And Currency Study (Jecs)* 3.2 (2021)
- Latifah, Fitri Nur. "Sumber Daya Insani Yang Diperlukan Lembaga Keuangan Syariah." *Izdihar: Jurnal Ekonomi Syariah* 1.1 (2021)
- Maghfirah, Fitri. "HALAL AGRICULTURE SEBAGAI TAWARAN PRODUK BARU MENUJU OPTIMALISASI VALUE CHAIN INDUSTRI HALAL." *Konferensi Integrasi Interkoneksi Islam dan Sains* 4.1(2019)
- Mahmudah, Nurul, and Muhammad Yusuf Putra. "Eklektisisme Hukum Perikatan Nasional (Potensi, Kelemahan, Peluang, dan Ancaman Implikasinya bagi Dinamika Ekonomi Syariah di Indonesia)." *Nizham: Jurnal Studi Keislaman* 8.02 (2020)
- Mahmudah, Salma. "Globalisasi Pasar Dan Kesiapan Perbankan Syariah Di Indonesia." *Dinar: Jurnal Prodi Ekonomi Syariah* 2.2 (2019)
- Manzani, Astrid, and Diena Fadhilah. "Pengaruh Penerapan Sifat Shiddiq, Amanah, Fathanah Dan Tabligh Terhadap Keberhasilan Usaha Online Shop." *Jurnal Bilal: Bisnis Ekonomi Halal* 2.1 (2021)
- Muchlis, Saiful, Rimi Gusliana Mais, And Arif Hartono. "Manajemen Keuangan Berbasis Penerapan Nilai-Nilai Profetik." *Musyarakah: Journal Of Sharia Economic (Mjse)* 2.1 (2022)
- Muhaeni, Sheilamida Nanda, Et Al. "Analisis Penerapan Strategi Pemasaran Produk Tabungan Easy Wadiah." *Musyarakah: Journal Of Sharia Economic (Mjse)* 2.1 (2022)
- Munawaroh, Holisatul, And Ahmad Hamdi. "Strategi Rekrutmen Terhadap Sumber Daya Insani." *Al-Idarah: Jurnal Manajemen Dan Bisnis Islam* 3.1 (2022)
- Nadia, Sarah, Azharsyah Ibrahim, And Jalilah Jalilah. "Analisis Hambatan Pertumbuhan Perbankan Syariah Di Indonesia (Kajian Terhadap Perbankan Syariah Di Aceh)." *Jihbiz: Global Journal Of Islamic Banking And Finance*. 1.2 (2019): Hal 153-176.
- Niswah, Khoirun, And Khairina Tambunan. "Analisis Strategi Manajemen Bank Syariah Indonesia Dalam Meningkatkan Market Share Melalui

- Pemanfaatan Teknologi Informasi." *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 3.6 (2022): Hal 1272-1289.
- Niswah, Khoirun, And Khairina Tambunan. "Analisis Strategi Manajemen Bank Syariah Indonesia Dalam Meningkatkan Market Share Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi." *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 3.6 (2022): Hal 1272-1289.
- Oktaviani, Femi. "Aktivitas Public Relations Dalam Menerapkan Budaya Perusahaan." *Expose: Jurnal Ilmu Komunikasi* 4.2 (2022)
- Permana, I. A. (2020). Analisis Penilaian Kinerja Dosen Menggunakan Metode Balance Scorecard (Studi Kasus Stt Sangkakala). *Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 13(2),
- Pt. Bprs Puduarta Insani." *Saujana: Jurnal Perbankan Syariah Dan Ekonomi Syariah* 4.01 (2022)
- Putrihapsari, Raras, And Puji Yanti Fauziah. "Manajemen Pengasuhan Anak Usia Dini Pada Ibu Yang Bekerja: Sebuah Studi Literatur." *Jurnal Ilmiah Visi* 15.2 (2020)
- Safitri, Teti Anggita. "Pengaruh Manfaat Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Mobile Banking Di Bank Bri Syariah." *Jurnal Lentera Bisnis* 12.1 (2023)
- Selasi, Dini, Cory Vidiati, And Ahmad Munajim. "Pertumbuhan Bank Syariah Di Asean: Dalam Sejarah The Growth Of Islamic Banks In Asean: In History." *Ecobankers: Journal Of Economy And Banking* 3.2 (2022)
- Sembiring, Hendri. Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Sinarmas Medan. *Jurakunman (Jurnal Akuntansi Dan Manajemen)*, 2020,
- Sidiq, Umar, Miftachul Choiri, And Anwar Mujahidin. "Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan." *Journal Of Chemical Information And Modeling* 53.9 (2019)
- Solikhah, Rohmawati. "Peran Kualitas Sumber Daya Insani Dalam Mewujudkan Keberhasilan Koperasi (Studi Pada Koperasi Tunas Baru Kabupaten Bungo Jambi)." *Istikhlaf: Jurnal Ekonomi, Perbankan Dan Manajemen Syariah* 2.2 (2020)

Suryani, Frischa Dwi, And Tony Seno Aji. "Pengaruh Human Relation, Lingkungan Kerja, Pelatihan Dan Pengembangan Sdi Terhadap Etos Kerja Pegawai Bank Syariah." *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam* 3.3 (2020)

Syakarna, Nugrahaeni Fitroh R., Krismonika Krismonika, And Nurul Azizah. "Analisa Komparasi Konsep Sumber Daya Insani (Sdi) Konvensional Dan Syari'ah." *Musyarakah: Journal Of Sharia Economic (Mjse)* 1.1 (2021)

Wachidah, Nurul. "Pengaruh Sikap Inovatif, Kedisiplinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Guru Smp Negeri." *Journal Of Educational Evaluation Studies (Jees)* 1.1 (2019)

Wawancara

Amalia, *Teller*, Wawancara 28 Juni 16.00 Wib

Website

[Http://Irbankbsi.Co.Id/Corvorate_History,Html](http://Irbankbsi.Co.Id/Corvorate_History,Html). Diakses Pada Tanggal 2 Feb 2022.

L

A

M

P

I

R

A

N



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
 PRODI PERBANKAN SYARIAH
 Jl. Dr. AK. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119

BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : /In.34/FS.02/PP.00.9/02/2023

Pada hari ini Selasa Tanggal 28 Bulan Februari Tahun 2023 dilaksanakan Seminar Proposal Skripsi atas :

Nama : Iman Wahyudi / 19631046
 Prodi / Fakultas : Perbankan Syariah / Syariah & Ekonomi Islam
 Judul : Analisis Sumber daya Insani Pendekatan Balance Score Card Pada Bank BSI Tanjung Aman Kab. Oka Timur

Dengan Petugas Seminar Proposal Skripsi sebagai berikut :

Moderator : Risky Raju Anam

Calon Pembimbing I : NORRIZAL M.AG
 Calon Pembimbing II : HARVANTO WJAYA B.AE

Berdasarkan analisis kedua calon pembimbing serta masukan audiens, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Pengubahan kajian literatur yang harus menyakut tentang Balance Score Card dan Perbankan
2. Etika Penulisan dan Pengujian harus mengkait bina Panduan
3.
4.
5.

Dengan berbagai catatan tersebut di atas, maka judul proposal ini dinyatakan Layak / Tidak Layak untuk diterusk dalam rangka penggarapan penelitian skripsi. Kepada saudara presenter yang proposalnya dinyatakan layak deng berbagai catatan, wajib melakukan perbaikan berdasarkan konsultasi dengan kedua calon pembimbing paling lambat 14 hari setelah seminar ini, yaitu pada tanggal 14 bulan Februari tahun 2023, apabila sampai pa tanggal tersebut saudara tidak dapat menyelesaikan perbaikan, maka hak saudara atas judul proposal dinyatakan gugur.

Demikian agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 28 Februari 2023

Moderator

Risky Raju Anam

Calon Pembimbing II

HARVANTO WJAYA B.AE

NIP

Calon Pembimbing I

NORRIZAL M.AG

NIP



IAIN CURUP

SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
 Nomor : 250./In.34/FS/PP.00.9/04/2023

Tentang
PENUNJUKAN PEMBIMBING I DAN PEMBIMBING II
PENULISAN SKRIPSI

DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

- Menimbang** : 1. Bahwa untuk kelancaran penulisan skripsi mahasiswa perlu ditunjuk dosen pembimbing I dan II yang bertanggung jawab dalam penyelesaian penulisan yang dimaksud;
2. Bahwa saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk diserahi tugas tersebut.
- Mengingat** : 1. Undang-undang No.nor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
4. Peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
5. Peraturan pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2018 tentang IAIN Curup;
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor: 019558/B.II/3/2022, tanggal 18 April 2022 tentang Pengangkatan Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Periode 2022-2026;
8. Surat Keputusan Rektor IAIN Curup Atas nama Menteri Agama RI Nomor: 0318/In.34/2/KP.07.6/05/2022 tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan**
terutama : Menunjuk saudara:
- | | |
|---------------------------|-------------------------|
| 1. Noprizal, M.Ag | NIP. 197711052009011007 |
| 2. Harianto Wijaya, M, ME | NIP. 2020079003 |

Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II dalam penulisan skripsi mahasiswa:

| | |
|----------------|---|
| NAMA | : Iman Wahyudi |
| NIM | : 19631046 |
| PRODI/FAKULTAS | : Perbankan Syari'ah (PS)/Syari'ah dan Ekonomi Islam |
| JUDUL SKRIPSI | : Analisis Sumber Daya Insani pendekatan balance scorecard pada Bank BSI Tanjung Aman Martapura kabupaten Oku Timur |

dua
tiga
empat
lima
enam :

Kepada yang bersangkutan diberi honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku; Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan berakhir setelah skripsi tersebut dinyatakan sah oleh IAIN Curup atau masa bimbingan telah mencapai satu tahun sejak SK ini ditetapkan; Ujian skripsi dilakukan setelah melaksanakan proses bimbingan minimal tiga bulan semenjak SK ini ditetapkan

Segala sesuatu akan diubah sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan kesalahan.

Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan.

Ditetapkan di: Curup
 Pada tanggal : 04 April 2023

Dekan,



REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jl. Dr. A.K. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0782) 21010-7003044 Fax (0782) 21010 Curup 89119
 Website/facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email: fakultas_sel@iaincurup.ac.id

Nomor : ~~42~~/In.34/FS/PP.00.9/06/2023
 Lamp : Proposal dan Instrumen
 Hal : **Rekomendasi Izin Penelitian**

Curup, 23 Juni 2023

Kepada Yth,
 Pimpinan Bank syariah Indonesia martapura sumsel
 Di-
 Martapura Oku timur

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka penyusunan skripsi strata satu (S1) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Nama : Iman Wahyudi
 Nomor Induk Mahasiswa : 19631046
 Progran Studi : Perbankan Syariah (PS)
 Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
 Judul Skripsi : Analisis sumber daya insani pendekatan balance scorecard pada bank syariah Martapura Oku timur
 Waktu Penelitian : 23 Juni 2023 Sampai Dengan 23 Agustus 2023
 Tempat Penelitian : BSI Martapura Oku timur Sumatera selatan

Mohon kiranya, Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian surat rekomendasi izin penelitian ini kami sampaikan, atas kerja sama dan izinnya diucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatu'llahi Wabarakatuh.



Dekan,
Dr. Yusefri, M.Ag
 NIP.197002021998031007

SURAT KETERANGAN
NO. 02/0012-01/8261

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan:

Nama : Iman Wahyudi
 Status : Mahasiswa IAIN CURUP
 Nim : 19631046

Adalah pernah melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "Analisis Sumber Daya Insani Pendekatan Balanced Scorecard Pada Bank Bsi Martapura Kabupaten Oku Timur", guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana S1 jurusan perbankan syariah. Pada periode 20 Juni sd 3 Juli 2023. Adapun nama karyawan yang di interview adalah sebagai berikut:

| No | Nama | Jabatan |
|----|-----------------|---------------------------------------|
| 1 | Nova Heryanto | Branch Oprasional Dan Service Manager |
| 2 | Elsiana Ruddian | Customer Service Refresentatif |
| 3 | Amalia | Teller |

Apabila di kemudian hari ditemukan hal-hal yang menimbulkan kewajiban bagi yang bersangkutan kepada Pt Bank Syariah Indonesia, maka surat keterangan ini akan di batalkan dan/diubah sebagaimana mestinya.

demikian surat ini dibuat untuk dapat dpergunakan sebagaimana mestinya, tanpa menimbulkan kewajiban dan tanggung jawab apapun bagi Pt Bank Syariah Indonesia di kemudian hari.

Martapura, 3 Juli 2023

BSI

BANK SYARIAH
INDONESIA

Nova Heryanto
Branch Oprasional Dan Service Manager



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
 Jl. Dr. A.K. Gani, No. 1, Telp. (0732) 21010-21759, Fax 21010 Curup 39119 email: admin@iaincurup.ac.id

SURAT KETERANGAN CEK SIMILARITY

Admin Turnitin Program Studi Peternakan menerangkan bahwa telah dilakukan pemeriksaan similarity terhadap proposal/skripsi/tesis berikut:

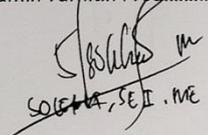
Judul : Analisis Sumber Daya Manusia Pendekatan Balanced Scorecard pada bank BSI Mataram Kabupaten Oku Timur

Penulis : IMAN WAHYUDI
 NIM : 19031046

Dengan tingkat kesamaan sebesar 33%

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Curup,
 Pemeriksa,
 Admin Turnitin Prodi.....


 (SOETRISO, SE.II, ME)



KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

FAKULTAS/ PRODI

IAIN MAHAYUDI
1951046
Pembinaan Sarjana

PEMBIMBING I
PEMBIMBING II
JUDUL SKRIPSI

Marsel M.Ag
Harsono W. Sufi M.ME

* Kartu konsultasi ini harap dibawa pada setiap konsultasi dengan pembimbing 1 atau pembimbing 2;

* Diutamakan kepada mahasiswa yang menulis skripsi untuk berkonsultasi sebanyak mungkin dengan pembimbing 1 minimal 2 (dua) kali, dan konsultasi pembimbing 2 minimal 5 (lima) kali dibuktikan dengan kolom yang di sediakan;

* Agar ada waktu cukup untuk perbaikan skripsi sebelum diajukan diharapkan agar konsultasi terakhir dengan pembimbing dilakukan paling lambat sebelum ujian skripsi.



KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA
NIM
FAKULTAS/ PRODI

IAIN MAHAYUDI
1951046
Pembinaan Sarjana

PEMBIMBING I
PEMBIMBING II
JUDUL SKRIPSI

Marsel M.Ag
Harsono W. Sufi M.ME

Kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diajukan untuk ujian skripsi IAIN Curup.

Pembimbing I,

Marsel M.Ag
NIP. 199211052005011003

Pembimbing II,

Harsono W. Sufi M.ME
NIP. 1970073003



IAIN CURUP

| NO | TANGGAL | Hal-hal yang Dibicarakan | Paraf Pembimbing I | Paraf Mahasiswa |
|----|--------------|---|--------------------|-----------------|
| 1 | | Kauri Proposal | Kep | SK |
| 2 | 13/4 2023 | - mumpung - Opini - wawancara Catur | Kep | SK |
| 3 | 9/5 2023 | Ace Bab I | Kep | SK |
| 4 | 10/5 2023 | Bimbingan Bab III | Kep | SK |
| 5 | 23/5 2023 | Ace Bab III | Kep | SK |
| 6 | | Ace Bab IV-V | Kep | SK |
| 7 | 13/7 2023 | Ace untuk mumpung | Kep | SK |
| 8 | | | | |



IAIN CURUP

| NO | TANGGAL | Hal-hal yang Dibicarakan | Paraf Pembimbing II | Paraf Mahasiswa |
|----|--------------|--------------------------|---------------------|-----------------|
| 1 | | Revisi Proposal | SK | SK |
| 2 | 20/3 2023 | Ace Bab I | SK | SK |
| 3 | 9/5 2023 | Ace Bab II | SK | SK |
| 4 | 13/5 2023 | Revisi Bab III | SK | SK |
| 5 | 26/5 2023 | Ace Bab III | SK | SK |
| 6 | 16/7 2023 | Bimbingan Bab 4-5 | SK | SK |
| 7 | 13/7 2023 | Ace Ujian | SK | SK |
| 8 | | | | |

Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia Pendekatan
Balanced Scorecard Pada Bank Bsi Martapura Kabupaten Oku
Timur

QUALITY REPORT

33%
SIMILARITY INDEX

32%
INTERNET SOURCES

12%
PUBLICATIONS

16%
STUDENT PAPERS

INTERNET SOURCES

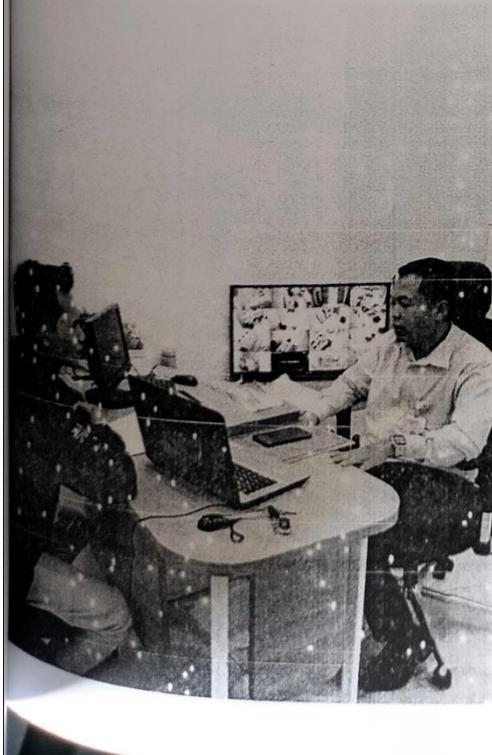
| | | |
|----|--------------------------------------|----|
| 1 | repository.radenintan.ac.id | 3% |
| 2 | jurnal.iainponorogo.ac.id | 3% |
| 3 | repository.iainbengkulu.ac.id | 2% |
| 4 | etheses.iaincurup.ac.id | 2% |
| 5 | Submitted to UIN Raden Intan Lampung | 2% |
| 6 | journal.ibrahimy.ac.id | 1% |
| 7 | repository.umsu.ac.id | 1% |
| 8 | etheses.iainponorogo.ac.id | 1% |
| | ejournal.staimnglawak.ac.id | |
| 9 | | 1% |
| 10 | repository.penerhitwidina.com | 1% |
| 11 | sdmberkualitas.blogspot.com | 1% |
| 12 | eprints.walisongo.ac.id | 1% |
| 13 | ecampus.iainbatuankar.ac.id | 1% |
| 14 | eprints.umro.ac.id | 1% |

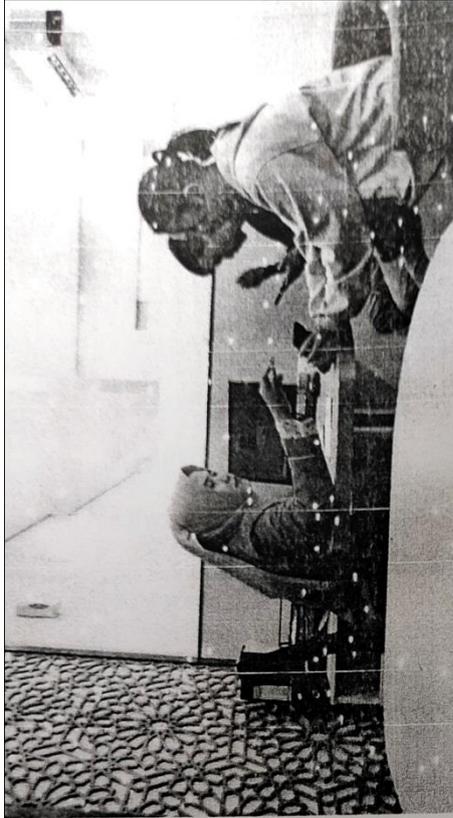
PEDOMAN WAWANCARA

| No | Rumusan masalah | Pertanyaan | Informan |
|----|--|---|---|
| 1. | Bagaimana bank syariah martapura mengelola sumber daya insani karyawan lulusan sarjana umum? | <p>1) Apa alasan Bank Bsi Martapura lebih memilih karyawan sarjana umum? ✓</p> <p>2) Bagaimana cara perusahaan untuk mempertahankan karyawan yang mempunyai kompetensi tinggi dalam sebuah perusahaan?</p> <p>3) Apakah perusahaan memberikan pelatihan ulang bagi karyawan baru khususnya karyawan yang lulusan dari sarjana umum?</p> <p>4) Apakah karyawan yang memiliki kinerja yang baik mendapatkan penghargaan dari perusahaan (bila iya) apa bentuk penghargaan tersebut?</p> <p>5) Bagaimana upaya bsi martapura dalam memanfaatkan teknologi dan informasi untuk menunjang kebutuhan para karyawan?</p> <p>6) Dalam upaya mengelola dan kompetensi karyawan tentang pemahaman bank syariah, upaya apa yang di lakukan bsi martapura dalam mencapai target tersebut?</p> | <p>1. Pimpinan Cabang</p> <p>2. Karyawan Bank</p> |

DAFTAR INFORMAN

| No. | Nama | Jabatan |
|-----|-----------------|---------------------------------------|
| 1 | Nova Heryanto | Branch oprasional dan service manager |
| 2 | Elsiana Ruddian | Cuotomer service representatif |
| 3 | Amalia | Teller |





PENULIS

Nama : Iman Wahyudi
Nim : 19631046
Prodi : Perbankan Syariah
Tempat/Tanggal Lahir : Bantan, 15 September 2001
Alamat : Bantan
E-Mail : AbangIman@Gmail.com
Anak : Anak ke 1 dari 4 bersaudara
Orang Tua : Bapak Lukman dan Ibu Surina
Pendidikan : SD Negeri 2 Bantan
SMP Negeri 2 Buay Muka Peliung
MA Al-Ikhlas Pemetung Basuki

Dengan usaha dan do'a bukan aku yang hebat tetapi do'a kedua orang tuaku lah kuat penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini.

Semoga dengan penulisan tugas akhir ini mampu memberikan kontribusi positif dalam dunia pendidikan.

Akhirnya penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesainya skripsi yang berjudul **“Analisis Manajemen SDI: Pendektan Balanced Scorecard Pada Bank BSI Martapura Kabupaten OKU Timur”**.