

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum BPR Syariah Suriyah Kc Kudus

1. Sejarah Berdirinya BPR Syariah Suriyah Kc Kudus

Sebelum adanya regulasi perbankan syariah, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah dikenal sebagai Bank Perkreditan Rakyat Syariah. dimana Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) juga merupakan lembaga perantara keuangan, namun tidak diperkenankan melakukan kegiatan lalu lintas pembayaran. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah “Suriyah” atau dikenal juga dengan Bank Syariah Suriyah didirikan di Cilacap, sebuah kota kabupaten di barat daya provinsi Jawa Tengah, tempat kantor pusat. Didirikan pada tanggal 6 Januari 2005, dengan Akta No. 3 Notaris Naimah, S.H., dan disahkan pada tanggal 31 Januari 2005 oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan nomor C-02469 HT.01.01 Tahun 2005. Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2005 dan tambahan Lembaran Negara Nomor 8311 keduanya memuat pasal-pasal tentang BPRS Suriyah. Perubahan anggaran dasar BPRS Suriyah terakhir adalah Akta Notaris No. 14, tanggal 12 Juni 2012, dibuat dihadapan notaris oleh Sumardi, S.H. Notaris di Cilacap, dan diterima oleh pemahaman hukum dan hak asasi manusia Republik Indonesia dengan surat nomor AHU-AH 01.10-23812, tanggal 29 Juni 2012.

Setelah mendapat Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 7/14/KEP.GBI/2005 tanggal 21 Maret 2005, Bank Syariah Suriyah mulai berfungsi untuk melakukan kegiatan komersial di bidang perbankan syariah pada tanggal 1 April 2005. Setelah sekitar satu tahun beroperasi, aset BPRS Suriyah mencapai Rp 68,230 miliar pada Desember 2013 dan Rp 104.944 miliar pada Desember 2015. Ekspansi Dana Pihak Ketiga (Deposito) yang relatif besar dan didukung oleh jaringan kantor yang luas menjadi penyebab peningkatan aset ini.

Selain kantor pusat, saat ini BPRS Suriyah mengoperasikan 6 kantor kas dan 5 kantor cabang, antara lain: kantor kas Pasar Kroya, payment point RSI Fatimah, kantor kas Sidareja, kantor kas Majenang, dan Semarang Timur. Kantor Kas di Jl. Supriyadi Semarang yang dibuka pada tanggal 24 Juni 2013, dan kantor cabang baru di Semarang di Jl. Indraprasta NO. 39, selanjutnya dibuka kantor cabang baru di Kudus yang beralamatkan di ruko kereta api (KAI) blok A No. 1 Jl Ahmad Yani Kudus, pada

tanggal 12 Januari tahun 2015. BPRS Suriyah membuka cabang di Slawi yang beralamatkan di Jl Ahmad Yani No. 53 Slawi. Kemudian pada tanggal 16 Januari 2016 Bprs Suriyah kembali membuka cabang di Pekalongan, yang beralamatkan di Jl Raya Sapugarut No. 138 Buaran Pekalongan. Selanjutnya rencana BPRS Suriyah sedang dalam proses pembukaan kantor cabang baru di Salatiga.¹

2. Motto, Visi dan Misi BPR Syariah Suriyah KC Kudus

- a. Motto dari PT. BPR SYARIAH SURIYAH adalah :
“MAJU BERSAMA DALAM USAHA SESUAI SYARIAH”
- b. Visi dari PT BPR Syariah Suriyah adalah :
 - 1) Menjadi BPRS yang kompetitif, efisien dan memenuhi prinsip kehati-hatian.
 - 2) Mampu mendukung sektor real secara nyata melalui kegiatan pembiayaan berbasis bagi hasil dan transaksi riil dalam rangka keadilan, tolong menolong menuju kebaikan dan kemaslahatan umat.
 - 3) Sehat diukur dari ketentuan atau peraturan Bank Indonesia.
 - 4) Memperluas jaringan pelayanan.
 - 5) Pembinaan Sumber Daya Insani (SDI) yang professional dan berintegritas.
- c. Misi dari PT BPR Syariah Suriyah adalah :
 - 1) Ikut membangun ekonomi umat.
 - 2) Menyediakan produk-produk perbankan syariah yang mampu mendorong masyarakat untuk menjalankan bisnis secara produktif, efisien dan akuntabel.
 - 3) Pertumbuhan bank secara optimal.
 - 4) Memelihara hubungan kerja yang baik.²

3. Produk dan Layanan BPR Syariah Suriyah Kc Kudus

Dengan latar belakang dibidang keuangan yang sudah memadai itulah maka kami dari BPRS Suriyah Kc Kudus menawarkan Kerjasama di bidang keuangan berupa produk-produk unggulan yang memberikan kemudian bagi nasabah

¹ PT BPRS Suriyah, “Bank Syariah Suriyah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah,” *Banksuriyah*, last modified 2018, accessed June 2, 2023, <https://www.banksuriyah.com/sejarah/>.

² PT BPRS Suriyah, “Bank Syariah Suriyah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah,” *Banksuriyah*, last modified 2018, accessed June 2, 2023, <https://www.banksuriyah.com/visi-misi/>.

maupun calon nasabahnya. Secara garis besaer produk BPRS Suriyah Kc Kudus dibagai menjadi dua bagian, meliputi :

a. Produk penghimpun dana (*Funding*)

Ada beberapa produk penghimpun dana yang ada di BPRS Suriyah Kc Kudus antara lain :

1) Tabungan iB Wadiah

Secara umum Teknik di perbankan pada tabungan wadiah ini adalah sebagai berikut :

- a) Nasabah menitipkn dananya dalam bentuk tabungan dalam bank.
- b) Bank dapat memberikan bonus atau yang sejenis pada nasabah sebagai tanda terimakasih atas penggunaan dana tersebut selama tidak dituangkan dalam perjanjian, disyaratkan atau di informasikan baik secara lisan maupun tulisan.

Sedangkan ketentuan umum pada tabungan wadiah adalah sebagai berikut :

- a) Bersifat titipan
- b) Titipan bisa diambil kapan saja (on call)
- c) Tidak ada imbalan yang disyaratkan kecuali dalam bentuk pemberian (athaya) atau bonus yang bersifat sukarela dari pihak bank.

Tabungan iB Wadiah dibagi kedalam beberapa jenis tabungan yang terdiri dari :

a) Tabungan Ib Suriyah

Tabungan yang peruntukannya bagi individu maupun perusahaan dimana penarikan dan penyetoran dapat dilakukan sewaktu-waktu. Setoran awal minimal Rp. 20.000 selanjutnya minimal Rp 10.000 dengan biaya administrasi bulanan Rp 1.000 dan mendapatkan bonus tabungan tiap bulannya.

b) Tabungan iB Pelajar dan Santri

Tabungan yang peruntukannya untuk sekolah dan pelajar dimana penyetoran dan penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu untuk pelajar dan santri dengan biaya administrasi bulanan sebesar Rp 1.000 dan mendapatkan bonus tabungan tiap bulanya.

c) Tabungan iB SMART Berhadiah

Tabungan berhadiah langsung tanpa diundi (hadiah bisa by request nasabah). Jumlah setoran minimal

Rp 5.000.000 dalam jangka waktu minimal 6 bulan.
Tiap bulan mendapatkan bonus tabungan.

2) Tabungan iB Mudharabah

Tabungan iB Mudharabah yaitu simpanan dana nasabah yang diambil dari kemanfaatnannya untuk dikelola oleh pihak bank dimana nasabah akan memperoleh bagi hasil sesuai dengan pendapatan bank. Penarikan hanya bisa diambil sesuai dengan kesepakatan.

Secara umum Teknik perbankan syariaiah pada tabungan iB Mudharabah ini yaitu penabung sebagai pemilik dana (Shahibul Maal) atau menyerahkan dana kepada bank sebagai pengelola dana (Mudharib) untuk mengelola dana dengan pembagian hasil usaha sesuai porsi yang disepakatipada saat awal akad.

Tabungan Mudharabah dibagi kedalam beberapa jenis tabungan yang terdiri dari :

a) Tabungan Ib Haji Baitullah

Tabungan yang diperuntukkan bagi umat Islam myang mempunyai keinginan memenuhi panggilan Allah SWT dengan setoran awal Rp 100.000 dan setoran berikutnya minimal Rp 50.000.

b) Tabungan IB Qurban

Tabungan ini yang memfasilitasi nasabah untuk menunaikan ibadah qurban. Dengan memulai setoran pertama minimal Rp 25.000 dan selanjutnya minimal Rp 10.000. memperoleh bagi hasil sesuai dengan pendapatan bank untuk penarikan sesuai dengan kesepakatan. *Bebas biaya administrasi.*

c) Tabungan iB Masa Depan Syariah Suryah (Tamansari)

Tamansari adalah tabungan investasi dengan akad mudharabah mutlaqah dengan jumlah setoran yang telah ditentukan (tetap) dan rutin dengan periode tertentu (bulanan, triwulan) dan penarikannya hanya dapat dilakukan dengan syarat dan waktu tertentu sesuai dengan kesepakatan. Beberapa keuntungan yang diperoleh dari produk Tabungan iB Masa Depan Syariah Suriyah (Tamansari) sebagai berikut :

(1) Bagi hasil akan diberikan setiap bulan sesuai dengan nisbah yang telah disepakati.

- (2) Nisbah bagi hasil lebih menarik dari tabungan lainnya.
 - (3) Bagi hasil setiap bulan akan terus menambah saldo tamansari.
 - (4) Nasabah bebas menentukan jangka waktu kesepakatan minimal 3 tahun.
 - (5) Jumlah setoran ditentukan sendiri sesuai kemampuan mdengan minimal Rp 50.000.
- 3) Deposito IB Mudharabah
- Deposito mudharabah dengan prinsip Mudharabah Mutlaqah memberikan keuntungan bagi hasil kompetitif yang diberikan setiap bulannya, yang dapat diperpanjang secara otomatis (ARO) dengan jangka waktu 1,3,6,12 bulan, jumlah perorangan minimal Rp 500.000 dan untuk perusahaan atau organisasi minimal Rp 1.000.000.³
- b. Produk Pembiayaan (*Lending*)
- BPRS Suriyah Kc Kudus memberikan pelayanan pembiayaan sesuai dengan kebutuhan masyarakat (nasabah) berupa memberikan pembiayaan untuk kebutuhan modal kerja usaha, kebutuhan konsumtif berupa rumah, mobil, montor, serta untuk biaya Pendidikan, biaya rumah sakit dan kebutuhan lainnya.
- Ada beberapa produk pembiayaan di BPRS Suriyah Kc Kudus sebagai berikut :
- 1) iB Murabahah (Jual beli)
- Dalam istilah fiqih, Murabahah merupakan jual beli atas barang tertentu dimana penjual menyebutkan dengan jelas barang yang diperjual belikan kepada pembeli, kemudian dia menyaratkannya atas keuntungan dalam jumlah tertentu.
- Secara umum dalam Teknik perbankan syariah pada pembiayaan Ib Murabahah (Jual beli) sebagai berikut :
- a) Murabahah merupakan akad jual beli barang sebesar harga pokok barang ditambah dengan margin keuntungan yang telah disepakati.

³ PT BPRS, “Bank Syariah Suriyah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah,” *Banksuriyah*, last modified 2018, accessed June 2, 2023, <http://www.banksuriyah.com/produk-simpanan/>.

- b) Berdasarkan akad jual beli bank membeli barang yang telah dipesan dan kemudian menjualnya kepada nasabahnya. Harga jual dari supliyer ditambah keuntungan yang disepakati. Bank harus memberi tahu secara jujur harga pokok barang kepada biaya yang akan dikeluarkan.

Dalam memberikan jangka waktu pembayaran pada IB Murabahah ini, BPRS Suriyah Kc Kudus mengklasifikasikan berdasarkan tujuan dan pembiayaan yang telah diajukan, diantaranya :

- a) Modal kerja : maksimal 4 tahun (48 bulan)
- b) Investasi : maksimal 5 tahun (60 bulan)
- c) Komsutif : maksimal 5 tahun (60 bulan)

2) IB Istihna

Istihna merupakan jual beli dalam pembuatan barang tertentu dengan kriteria dan persyaratan tertentu yang telah disepakati antara pemesan dan penjual. Secara umum Teknik perbankan syariah pada pembiayaan IB Istihna di BPRS Suriyah Kc Kudus yaitu jika pembeli dalam akad istihna tidak mewajibkan bank untuk membuat sendiri barang pemesan, maka untuk memenuhi kewajiban pada akad pertama bank dapat mengandalkan akad pada istihna yang kedua dengan pihak ketiga (sub kontraktor). Akad istihna kedua ini disebut istihna parallel karena akad ini dapat dihentikan jika kedua belah pihak telah memenuhinya. Ketentuan harga pada produk pembiayaan IB Istihna sebagai berikut :

- a) Harga jual bank adalah harga yang bersama antara nasabah (pemesan atau mustahni') dan bank.
- b) Selisih antara harga jual dan harga pokok barang merupakan keuntungan bank.
- c) Harga jual tidak bisa berubah selama perjalanan.

Dalam memberikan jangka waktu pembayaran pada IB Istihna ini, BPRS Suriyah Kc Kudus mengklasifikasikan berdasarkan tujuan dari pembiayaan yang diajukan, diantaranya :

- a) Modal kerja : maksimal 4 tahun (48 bulan)
- b) Investasi : maksimal 5 tahun (60 bulan)
- c) Konsumtif : maksimal 5 tahun (60 bulan)

3) IB Mudharabah dan Musyarakah

Prinsip pembiayaan dengan prinsip bagi hasil atas pendapatan atau keuntungan yang diperoleh dari usaha bersama dengan modal (kemitraan) antara nasabah dengan bank. Pembagian keuntungan atau bagi hasil sesuai dengan porsi modal dan nisbah yang telah disepakati.

Secara umum implementasi pada pembiayaan IB Mudharabah dan Musyarakah di BPRS Suriyah Kc Kudus sebagai berikut :

a) Modal

- (1) Pembiayaan diberikan dalam bentuk tunai atau barang.
- (2) Dalam hal pembiayaan diberikan dalam bentuk tunai, harus dinyatakan jumlahnya.
- (3) Dalam hal pembiayaan diberikan dalam bentuk barang, maka barang yang diserahkan harus dinilai berdasarkan harga pasar wajar.
- (4) Modal hanya diberikan untuk tujuan usaha yang sudah jelas dan disepakati bersama.
- (5) Modal dapat diserahkan secara penuh atau bertahap.
- (6) Apabila modal diserahkan secara bertahap maka harus jelas tahapannya dan disepakati bersama.

b) Pengembalian Modal

- (1) Untuk pembiayaan dengan jangka waktu sampai satu tahun, pengembalian modal dapat dilakukan di akhir dengan melakukan secara angsuran berdasarkan aliran kas (cash in flow) dari usaha nasabah.
- (2) Untuk pembiayaan dengan jangka waktu lebih dari satu tahun, pengembalian dilakukan secara angsuran berdasarkan aliran kas (cash in flow) masuk dari nasabah.

c) Jaminan

Untuk mengantisipasi akibat kelalaian atau kecurangan bank dapat meminta jaminan atau agunan dari nasabah.

4) IB Ijarah

Ijarah merupakan akad pemindahan hak guna atau manfaat atas suatu barang dan jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran tanpa diikuti dengan

pemindahan kepemilikan barang itu sendiri. Maksud dari kata manfaat merupakan berguna dalam barang yang dimiliki banyak manfaat dan menggunakannya barang tersebut mengalami perubahan atau musnah. Manfaat yang diambil tidak berbentuk zatnya melainkan sifat yang dibayarkan sewa, seperti kontrakan atau sewa mobil. Dalam memberikan jangka waktu pembayaran pada IB Istihna ini BPRS Suriyah Kc Kudus mengklasifikasikan berdasarkan tujuan pembiayaan yang diajukannya, antara lain :

- a) Modal kerja : maksimal 4 tahun (48 bulan)
- b) Investasi : maksimal 5 tahun (60 bulan)
- c) Komsutif : maksimal 5 tahun (60 bulan)

5) IB Qord

Pembiayaan atas asas saling tolong menolong dalam kebajikan dengan pengembalian pinjaman sesuai pokok pinjaman.

6) IB Multijasa

Prinsip pembiayan dengan sistem sewa atas suatu barang atau jasa dengan pembayaran secara berkala.^{4F}

4. Badan Hukum PT. BPR Syariah Suriyah

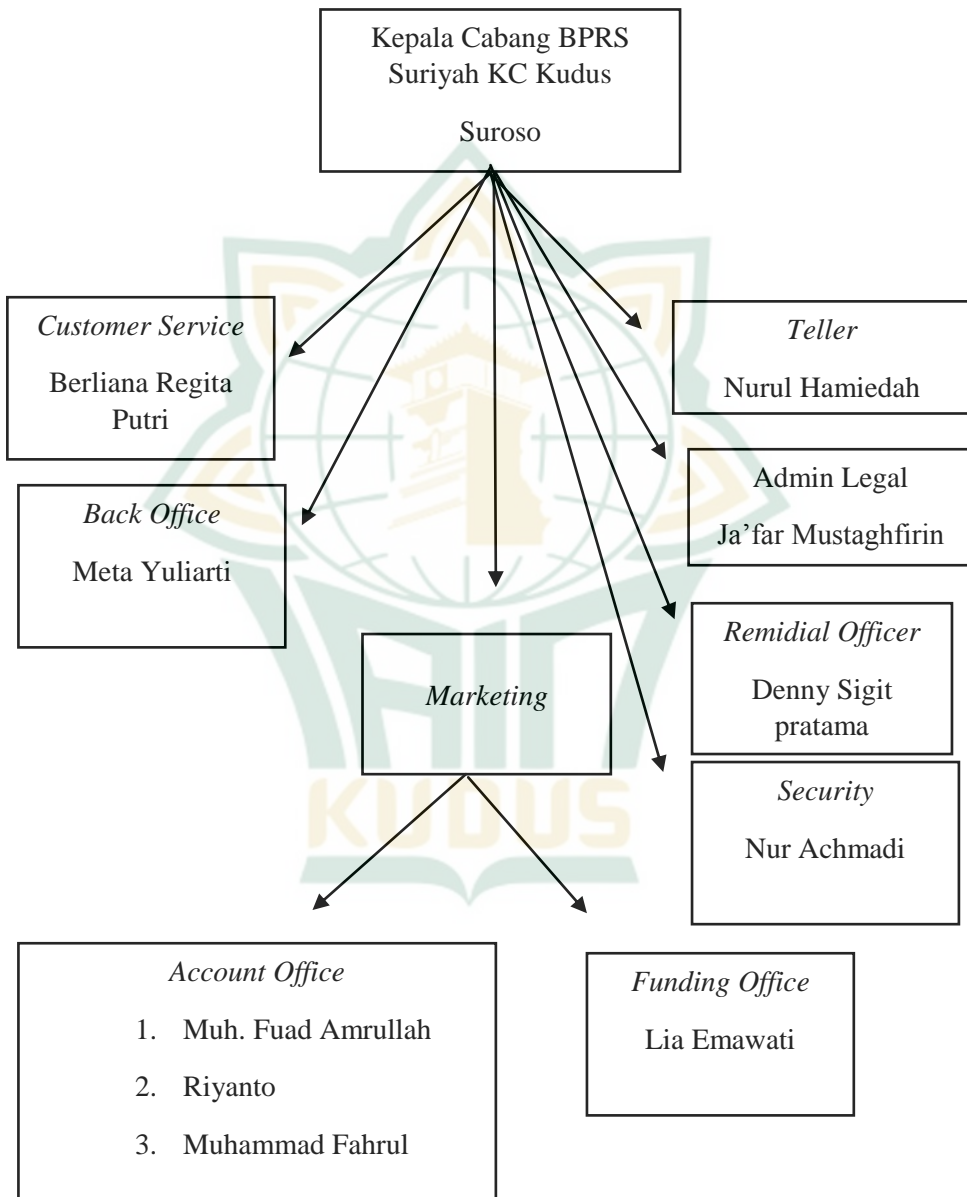
- a. Badan Hukum BPRS Suriyah : PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah
- b. Nomor Badan Hukum : C-02469 HT.01.01 tanggal 31 Januari 2005
- c. Mulai beroperasi : Sejak tanggal 01 April 2005
- d. Keputusan Gubernur BI : NO. 7/14/KEP.BBI/2005 tanggal 21 Maret 2005
- e. Perubahan Anggaran Dasar Terakhir : AHU-AH 01.1023812 tanggal 29 Juni 2012
- f. Alamat Kantor Pusat : Jl. Pandjaitan 47-A Cilacap, Jawa Tengah
- g. Alamat Kntor Cabang Kudus : Ruko kereta api (KAI) blok A No. 1 Jl Ahmad Yani Kudus Jawa Tengah.

⁴ PT BPRS Suriyah, “Bank Syariah Suriyah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah,” *Banksuriyah*, last modified 2018, accessed June 2, 2023, <http://www.banksuriyah.com/pembiayaan-syariah/>.

5. Struktur Organisasi dan Job Discription di BPRS Suriyah Kc Kudus

a. Struktur organisasi di BPRS Suriyah Kc Kudus

Gambar 4.1



Keterangan :

Branch Manager : Bapak Suroso
Branch Operation : Meta Yuliarti
Admin Legal : Ja'far Mustaghfirin
Customer Service : Berliana Regita Putri
Teller : Nurul Hamiedah

Marketing

Account Officer : Muhammad Fuad Amrullah
 Muhammad Fahrul
 Riyanto

Funding Office : Lia Emawati

Remidial Officer : Denny Sigit Pratama

Security : Nor Achmadi

6. Job descripti on BPRS Suriyah Kc Kudus

Berikut merupakan job description di BPRS Suriyah Kantor Cabang Kudus di masing-masing bagian :

a. Kepala Cabang

Fungsi utama dari Kepala Cabang adalah bertanggung jawab atas semua sistem operasional baik dari pendanaan maupun pembiayaan di BPRS Suriyah KC Kudus.

- 1) Mewakili direksi dan atas nama perseorangan mengikat pereroan dengan pihak lain dengan perseroan sebatas lingkup kerja kantor cabang Kudus.
- 2) Bertanggungjawab atas operasional kantor cabang yang berhubungan dengan pihak internal dan eksternal perusahaan.
- 3) Merumuskan dan mengusulkan kebijakan umum kantor cabang untuk program tahunan.
- 4) Menyusun dan mengusulkan rencana anggrana cabang dan rencana kerja tahunan yang disetujui oleh Direksi.
- 5) Mengajukan neraca dan laporan laba rugi tahunan serta laporan-laporan berkala lainnya kepada Direksi untuk mengetahui perkembangan kantor cabang.
- 6) Memberi persetujuan atas penggunaan formular dan dokumen lainnya dalam transaksi kantor cabang.
- 7) Menyetujui dan memutuskan pembiayaan yang diberikan atas maksimum dan selebihnya atas persetujuan Direksi dan Komisaris.
- 8) Menyetujui pengeluaran biaya rutin maksimum dan selebihnya atas persetujuan Direksi.

- 9) Pemberian inventaris dan perlengkapan kantor cabang atas persetujuan Direksi.

b. Account Officer (AO)

Fungsi utama jabatan dari Account Officer adalah menangani dan mengelola proses pemasaran dan pembiayaan muali dari proses sosialisasi, permohonan, analisis pembiayaan, pengikatan, pencairan, pengawasan, serta penyelesaian pelunasan nasabah.

Tugas *Account Officer* :

- 1) Bertanggung jawab dalam upaya menyalurkan dana bank dalam bentuk pembiayaan yang diberikan kepada masyarakat yang dinilai produktif.
- 2) Mencari nasabah potensial yang layak diberikan fasilitas pembiayaan.
- 3) Melakukan analis untuk menentukan layak tidaknya pengajuan pembiayaan dari calon nasabah.
- 4) Bertanggung jawab atas kelancaran pengambilan dana yang telah disalurkan.
- 5) Melakukan penagihan, pengawasan, dan pembinaan terhadap nasabah yang telah memperoleh fasilitas pembiayaan dari bank.

c. Funding Officer

Fungsi utama dari funding officer adalah menghimpun dana dari masyarakat.

Tugas *Funding Officer* :

- 1) Menghimpun dana baik dalam bentuk tabungan maupun deposito.
- 2) Mencari atau menghubungi nasabah potensial.
- 3) Memberikan informasi seperti brosur dan menjelaskan perkembangan hasil usaha perusahaan kepada nasabah.
- 4) Melakukan pendanaan nasabah potensial.
- 5) Melakukan pembinaan hubungan yang baik dengan nasabah melalui bantuan konsultan bisnis, diskusi manajemen maupun bimbingan pengelolaan keuangan sesuai nlok sistem masing-masing moneter.
- 6) Melaporkan kepada manajer tentang kendala-kendala yang dihadapi.

d. Customer Service

Fungsi utama jabatan Customer Service adalah mlayani proses pembukuan rekening fana titipan, pembukaan permohonan pembiayaan, menerima dan memberikan solusi terhadap complain dari nasabah dan calon nasabah.

Tugas *Customer Service* :

- 1) Memberikan pelayanan kepada nasabah dalam memberikan informasi produk.
- 2) Membantu nasabah dalam melakukan proses pembukaan rekening tabungan dan deposito.
- 3) Membantu nasabah dalam pencairan deposito.
- 4) Memberikan informasi saldo simpanan nasabah.
- 5) Menerima berkas pengajuan pembiayaan dari calon debitur.
- 6) Menyediakan materai untuk akad pembiayaan maupun bilyet deposito dan tanggung jawab atas pengelolaannya.
- 7) Membantu surat keluar dan memo internal.
- 8) Bertanggung jawab atas pengelolaannya.
- 9) Menyimpan berkas tabungan dan deposito.

e. Teller

Fungsi utama dari jabatan Teller adalah memberikan pelayanan kepada seluruh nasabah di BPRS Suriyah Kc Kudus.

Tugas Teller :

- 1) Menerima setoran dari nasabah baik tunai atau non tunai, kemudian menginput di sistem komputer bank.
- 2) Mengatur dan bertanggung jawab atas dana kas yang tersedia.
- 3) Memberikan pelayanan transaksi kepada nasabah yang bertransaksi tunai di kantor bank dan melakukan penginputan di sistem komputer bank.
- 4) Bertanggung jawab atas kecocokan pencatatan transaksi dengan dana kas yang terjadi secara harian.

f. Back Office

Tugas Back Office :

- 1) Bertanggung jawab terhadap pembukuan serta pembukuan akuntansi akhir hari, akhir bulan dan laporan keuangan.
- 2) Membuat tiket dan membukukan transaksi non kas, pemindahan bukuan, penyusutan dan lain-lain.
- 3) Melakukan tugas-tugas dan membukukan transaksi yang tidak dilakukan oleh bagian operasional lainnya seperti transaksi kewajiban segera, aktiva dan passiva.

g. Admin Legal (Administrasi pembiayaan)

Tugas Admin Legal :

- 1) Melakukan pelayanan dan pembinaan kepada peminjam.
- 2) Menyusun rencana pembiayaan.

- 3) Mengajukan berkas pembiayaan hasil analisis kepada komisi pembiayaan.
- 4) Menerima pengajuan berkas pembiayaan.
- 5) Melakukan analisis pembiayaan.

h. Security

Tugas Security :

- 1) Bertanggung jawab menjaga dan mengendalikan keamanan lingkungan kantor dari segala bentuk kejahatan, ancaman keamanan atau yang membuat keonaran di kantor.
- 2) Membantu karyawan dalam melayani nasabah disaat jam kerja kantor.
- 3) Membantu mengontrol dan mematikan semua peralatan kantor.
- 4) Bertanggung jawab mengunci semua pintu saat jam kantor selesai dan membuka kembali saat jam kerja akan dimulai.

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Data Informan

Untuk memperoleh informasi mengenai penelitian yang dianalisis, peneliti mendapatkan informasi dari beberapa informan, diantaranya :

Tabel 4.1
Data Informan

NAMA	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jabatan
Suroso	Laki-laki	S1	Kepala cabang
Meta Yuliarti	Perempuan	S1	Back Office
Nurul Hamiedah	Perempuan	D3	Teller
Berliana Regita Putri	Perempuan	S1	Customer Service
Lia Emawati	Perempuan	S1	Funding Office
Muhammad Fahrul	Laki-laki	S1	Account Office
Muhammad Fuad Amrullah	Laki-laki	SMA	Account Office
Riyanto	Laki-laki	SMA	Account Office
Denny Sigit Pratama	Laki-laki	SMA	Remidial Officer
Ja'far Mustaghfirin	Laki-laki	S1	Admin Legal
Noor Achmadi	Laki-laki	SMA	Security

Sumber data penelitian di oleh 2023

Berdasarkan tabel diatas bahwa jumlah seluruh informan yang digunakan adalah sebanyak 11 orang yaitu 1 orang Kepala cabang, 10 karyawan Bprs Suriyah Dari data diatas informan laki-laki berjumlah 7 orang dan perempuan 4 orang.

2. Data Kinerja Karyawan BPRS Suriyah Kc Kudus Dalam Perspektif Manajemen Perbankan Syariah

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, peneliti mendapatkan hasil dimana kinerja karyawan selalu menggunakan budaya bisnis untuk menunjukkan efektifitasnya dalam meningkatkan produktivitas kinerja karyawan.

- a. Karyawan BPRS Suriyah Kc Kudus berpenampilan menarik rapi dan professional.

Berdasarkan penjelasan oleh Bapak Suroso selaku Kepala Cabang BPRS Suriyah cabang Kudus, mengatakan sebagai berikut

”Penampilan fisik seorang karyawan BPRS Suriyah Kc Kudus selalu mengutamakan penampilan rapi dan professional, supaya memiliki kesan yang baik dan sempurna. Penampilan yang buruk dapat mempengaruhi kerugian pada diri sendiri. Berpenampilan juga harus sesuai dengan profesi yang dijalankan selama bekerja, diharuskan berpakaian rapi dan professional sesuai profesi. Selain itu dapat lebih menarik di lingkungan nasabah. Penampilan diri merupakan suatu penampilan seseorang yang dapat menggambarkan dan mencerminkan kepribadian seseorang. Penampilan diri juga akan memberikan suatu kesan terhadap nasabah. Penampilan yang rapi akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan terhadap nasabah”.⁵

Sedangkan Ibu Meta Yuliarti selaku Back Office mengatakan :

“Seorang karyawan dapat menjadi menarik bagi nasabah lain dengan membuat kesan pertama yang baik sambil mempertahankan penampilan terbaiknya, dengan memahami betapa pentingnya kesan pertama dalam melihat penampilan oleh karyawan. Sifat manusia menyatakan bahwa selain sikap, dan individu sekarang juga menilai orang lain berdasarkan penampilan atau pakaian mereka. Bahkan sebelum berbicara, orang

⁵ Suroso, Wawancara Oleh Penulis, 02 Juni 2023, Wawancara 1, Transkrip

cenderung menilai awal tentang satu sama lain. Oleh karena itu, pakaian yang kita gunakan akan secara langsung mempengaruhi cara orang lain memandang kita. Di tempat kerja, pakaian dapat meningkatkan status sosial. Khususnya pada pekerjaan yang langsung berinteraksi dengan banyak orang, pakaian yang dikenakan dapat membantu meningkatkan reaksi nasabah atau customer terhadap karyawan”.⁶

Dari kedua narasumber diatas, maka dapat disimpulkan bahwa penampilan memiliki peran penting dalam pengembangan dan menumbuhkan rasa percaya dalam kemampuan mengkomunikasikan kekuatan seseorang. Penampilan seseorang menyampaikan kesan langsung tentang kepribadiannya melalui penampilan luarnya.⁷

- b. Tindakan karyawan dalam menanggung risiko terhadap hasil kerjanya mampu meningkatkan karyawan.

Berdasarkan penjelasan oleh Ibu Meta Yuliarti BPRS Suriyah Kc Kudus, mengatakan sebagai berikut :

“Setiap melakukan tindakan dalam bekerja selalu menanggung risikonya. Suatu risiko terjadinya peristiwa yang berdampak terhadap pencapaian sasaran perusahaan. Jika risiko tersebut menimpa suatu perusahaan, maka hal tersebut akan berdampak negatif pada perusahaan. Dalam kemungkinan situasi terburuk, risiko tersebut bisa mengakibatkan kerugian perusahaan tersebut. Tujuan dari menanggung risiko terhadap hasil kerjanya merupakan bagian dari manajemen risiko, dimana pengelolaan risiko untuk mendapatkan manfaat yang optimal dan meningkatkan kemungkinan pencapaian terhadap visi misi dan sasaran perusahaan dan peningkatan kinerja dan melindungi serta meningkatkan nilai tambah pada perusahaan. struktur manajemen risiko menunjukkan peran dan tanggung jawab setiap karyawan dalam melakukan tindakan pada setiap perusahaan.

⁶ Meta Yuliarti, Wawancara Oleh Penulis, 02 Juni 2023, Wawancara 2, Transkrip

⁷ Intan Mustafa, “Konsep Brain, Beauty and Behavior (3B) Pada Profesi Public Relations,” *Avant Garde* 7, no. 1 (2019): 105.

sedangkan proses dilakukannya secara bertahap untuk mendukung implementasi terhadap risikonya”.⁸

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa tindakan menanggung risiko merupakan bagian penting. Karena akan menghindari peristiwa yang berdampak buruk terhadap perusahaan. Jika tindakan menanggung risiko dilakukan maka akan mendapatkan peningkatan kinerja dan nilai tambah pada perusahaan.

- c. Kedisiplinan yang harus diterapkan oleh setiap karyawan agar dapat menyelesaikan pekerjaan masing-masing.

Berdasarkan penjelasan oleh Ibu Nurul Hamiedah selaku teller BPRS Suriyah Kc Kudus mengatakan sebagai berikut :

“Disiplin pada waktu mengerjakan suatu pekerjaan merupakan kondisi teratur seorang karyawan yang selalu mengajarkan waktu yang baik apapun bentuk kegiatannya. Disiplin digunakan oleh organisasi manajemen untuk mematuhi hukum, kebijakan, dan prinsip moral yang berlaku sehingga mereka dapat dengan mudah menerapkan program kerja yang berdampak pada tujuan pemasaran perusahaan. Interaksi dengan lingkungan, khususnya di lingkungan sekitar, memiliki kaitan dengan kedisiplinan seseorang”.⁹

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja harus diterapkan karena memberikan dampak baik dan membantu mereka menjadi pribadi yang lebih baik sehingga dapat berperilaku dengan baik selama bekerja.

- d. Loyalitas karyawan terhadap pekerjaan dan perusahaan mampu meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan penjelasan oleh Ibu Berliana Regita Putri selaku *customer service* BPRS Suriyah Kc Kudus mengatakan bahwa :

“Loyalitas karyawan adalah pola pikir mereka yang selalu berdiri dan mendukung perusahaan. Kualitas kehidupan kerja yang tinggi dapat meningkatkan efektivitas dan komitmen organisasi, mengurangi ketidakhadiran, tingkat

⁸ Meta Yulianti, Wawancara Oleh Penulis, 02 Juni 2023, Wawancara 2, Transkrip

⁹ Nurul Hamiedah, Wawancara Oleh Penulis, 02 Juni 2023, Wawancara 3, Transkrip

perputaran, dan tingkat keterlambatan, serta meningkatkan kepuasan kerja serta kinerja dalam bekerja”.¹⁰

“Sedangkan menurut Hasibuan tahun 2014 loyalitas karyawan yang meliputi loyalitas terhadap pekerjaan, jabatan, dan organisasi merupakan salah satu faktor yang digunakan dalam menilai karyawan. Keinginan karyawan untuk membela perusahaan baik di dalam maupun di luar tempat kerja terhadap oknum-oknum yang lalai merupakan tanda pengabdian mereka kepada perusahaan. Pengabdian seseorang pada apa pun dapat digambarkan sebagai non-fisik.”¹¹

Hasil dari kedua pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa loyalitas karyawan merupakan penilaian kerja yang meliputi pekerjaan, jabatan dan organisasi dan suatu keberhasilan tidak bergantung pada kemampuan untuk mempertahankan loyalitas karyawan.

- e. Pengalaman yang diperoleh seorang karyawan dari peristiwa yang dialami dalam melaksanakan pekerjaan mampu memperbaiki meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan penjelasan oleh Bapak Noor Achmadi selaku Security BPRS Suriyah Kc Kudus mengatakan sebagai berikut :

“Pengalaman kerja merupakan seluruh pengetahuan seseorang yang diperoleh melalui pengalaman yang mereka miliki selama bekerja. Pengalaman yang dapat membentuk seseorang. Pengalaman yang baik dan buruk merupakan memainkan peran penting dalam seberapa kompeten seseorang, dimana seorang karyawan atau pimpinan harus mengetahui latar belakang sumber daya manusianya karena pengalaman berperan besar dalam pengembangan kompetensi. Sebagian karyawan lainnya percaya bahwa pengalaman kerja mengembangkan potensi seseorang untuk berperilaku baik dari segi

¹⁰ Berliana Regita, Wawancara Oleh Penulis, 02 Juni 2023, Wawancara 4, Transkrip

¹¹ Lola Melino Citra and Muhammad Fahmi, “Pengaruh Kepemimpinan, Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan,” *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 2, no. 2 (2019): 214–225.

pendidikan formal maupun informal, atau dapat dilihat sebagai proses yang mengantarkan seseorang pada pola perilaku yang lebih baik”.¹²

Dapat disimpulkan bahwa suatu pengalaman kerja sangat diperlukan karena akan dapat terlihat kemampuan yang diperoleh selama bekerja dan memberikan perilaku baik dari segi pendidikan maupun lingkungan sekitar.

- f. Hasil kerja karyawan memiliki tingkat daya guna dan hasil guna yang memadai.

Berdasarkan penjelasan oleh Bapak Ja’far Mustaghfirin selaku Admin Legal BPRS Suriyah Kc Kudus mengatakan sebagai berikut:

“Hasil kerja karyawan memberikan hasil kerja terhadap organisasi yang memiliki tingkat kegunaan dan efektifitas yang memadai, serta mempertanggungjawabkan berbagai kewenangannya untuk mencapai tujuan bersama organisasi perusahaan atau bank sesuai dengan hukum, norma, dan etika.

Hasil kinerja karyawan perusahaan dengan tujuan dapat dicapai. Karyawan yang baik akan mampu menyelesaikan tugas dan menyelesaikan kesulitan secara efektif. Menurut strategi perencanaan perusahaan, hasil kinerja karyawan menunjukkan tindakan untuk mewujudkan tujuan, sasaran, visi, dan misi organisasi. Perilaku karyawan dapat dilihat sebagai perilaku aktual yang ditampilkan oleh karyawan dalam bentuk keberhasilan yang dicapai selama bekerja di bank untuk peran atau posisi tertentu di bank”.¹³

Dapat disimpulkan bahwa hasil kerja karyawan setiap individu selalu mempertanggung jawabkan oleh pekerjaannya. Karena dari hasil kerja yang sudah dikerjakan akan menghasilkan produk yang memadai.

¹² Noor Achmadi, Wawancara Oleh Penulis, 02 Juni 2023, Wawancara 5, Transkrip

¹³ Ja’far Mustaghfirin, Wawancara Oleh Penulis, 05 Juni 2023, Wawancara 6, Transkrip

- g. Kinerja yang baik sangat menentukan kelangsungan hidup perusahaan.

Berdasarkan penjelasan oleh Bapak Riyanto selaku Account Office BPRS Suriyah Kc Kudus mengatakan sebagai berikut :

“Kinerja yang baik merupakan suatu hasil jerih payah seorang dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepada karyawan berdasarkan kesungguhan, dan keterbatasan waktu. Sasaran kinerja karyawan yang tinggi akan berpengaruh pada peningkatan produktivitas”.¹⁴

Dapat disimpulkan bahwa kinerja yang baik akan meningkatkan perusahaan. Karena dalam melakukan pekerjaan yang optimal mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan perusahaan agar dapat meningkatkan suatu produktivitas.

- h. Karyawan BPRS Suriyah Kc Kudus selalu meningkatkan kualitas dan kuantitas dalam bekerja.

Berdasarkan penjelasan oleh Bapak Muh Fuad selaku Account Office BPRS Suriyah Kc Kudus mengatakan sebagai berikut:

“Karyawan Bank Suriyah cabang Kudus secara konsisten meningkatkan kualitas dan kuantitas kerja karena motivasi yang kuat akan menghasilkan hasil atau kinerja yang baik serta peningkatan baik kualitas maupun kuantitas tenaga kerja, serta korporasi maupun personalia, kinerja yang baik dapat membawa manfaat dan kemajuan terhadap perusahaan bank. Semakin termotivasi seseorang untuk bekerja, semakin tinggi kinerjanya karena setiap peningkatan motivasi akan menghasilkan peningkatan kinerja yang nyata. Sebagai manajemen perlu mengarahkan karena manajemen harus membimbing dan meningkatkan motivasi karyawan”.¹⁵

Dalam hal diatas dapat disimpulkan bahwa dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas selama bekerja karyawan bank Suriyah cabang Kudus selalu melakukan pekerjaannya dengan baik, agar dapat dilihat dari kualitas dan kuantitas

¹⁴ Riyanto, Wawancara Oleh Penulis, 05 Juni 2023, Wawancara 7, Transkrip

¹⁵ Muhammad Fuad, Wawancara Oleh Penulis, 05 Juni 2023, Wawancara 8, Transkrip

pekerjaan yang mereka selesaikan sesuai dengan jabatan pada masing-masing bagian.

- i. Karyawan BPRS Suriyah Kc Kudus mudah berkomunikasi sesama karyawan lain.

Berdasarkan penjelasan oleh Bapak Denni sigit pratama selaku Remedial Officer BPRS Suriyah Kc Kudus mengatakan sebagai berikut :

“Mengenai selama bekerja, karyawan dengan mudah berkomunikasi satu sama lain. Dimana komunikasi berlangsung dengan baik secara di dalam struktur organisasi maupun antar individu di dalamnya. Karyawan sering berkomunikasi satu sama lain atau memberikan saran dan keluhan, maka Bprs Suriyah Cabang Kudus telah menerapkan komunikasi organisasi secara maksimal”.¹⁶

Hal ini dapat disimpulkan bahwa komunikasi selama bekerja sangat penting supaya kalau ada permasalahan yang terjadi selama bekerja rekan kerja dapat membantu satu sama lain untuk mempermudah pekerjaannya.

- j. Karyawan BPRS Suriyah Kc Kudus 1 bersedia membantu dan melayani nasabah sesuai syariah.

Berdasarkan penjelasan oleh Ibu Berliana Regita Putri selaku Customer service BPRS Suriyah Kc Kudus mengatakan sebagai berikut :

“Mengenai melayani dan membantu nasabah sesuai syariah disebabkan karena dimiliki industri perbankan dengan nasabahnya, dimana layanan dalam perbankan ini menjadi sangat penting. Nasabah merupakan sumber utama kelangsungan perusahaan, sehingga hubungan bank dengan nasabahnya harus erat. Bank syariah harus mempertimbangkan tiga prinsip layanan mendasar pada saat membangun hubungan dengan nasabah”.¹⁷

Seperti keikhlasan, ketaatan pada syariah, dan berusaha untuk menawarkan layanan terbaik, yakni dengan :

¹⁶ Denni Sigit, Wawancara Oleh Penulis, 05 Juni 2023, Wawancara 9, Transkrip

¹⁷ Berliana Regita, Wawancara Oleh Penulis, 05 Juni 2023, Wawancara 4, Transkrip

1) Keikhlasan

Keikhlasan merupakan yang diperlukan untuk melakukan usaha amal dan memberikan layanan terhadap nasabah. Setiap kali seorang karyawan melakukan suatu pelayanan, mereka harus dengan tulus bersyukur kepada Allah SWT. Dimana pelayanan yang meskipun tampak tulus dan bebas dari konflik, namun tidak ada artinya di mata Allah SWT.

2) Sesuai dengan Syariat

Syariat merupakan hukum Allah SWT yang dikenal dengan syariat yang mengatur setiap aspek kehidupan manusia. Syariat memberikan contoh untuk urusan ibadah dan contoh untuk masalah yang berkaitan dengan kehidupan manusia. Nasabah harus menerima layanan yang sesuai dengan syariah dan berisi barang yang dijual. Dengan dibentuknya Dewan Pengawas Syariah (DPS), bank syariah saat ini berupaya menjamin kehalalan barang perbankan. Fatwa Dewan Pengawas Syariah Nasional (DSN) MUI akan menjadi bahan pertimbangan karena Dewan Pengawas Syariah akan memeriksa produk dan menyatakan kehalalannya. Bank syariah wajib memperhatikan beberapa prinsip syariah, antara lain sebagai berikut:

- 1) Prinsip persamaan (Al-Musawah) merupakan tidak menawarkan nasabah layanan yang menarik.
- 2) Prinsip persaudaraan (ukhuwah) merupakan tanggapan terhadap suatu persoalan yang perlu diselesaikan dengan menggunakan konsep keluarga.
- 3) Prinsip cinta kasih (Muhabbah) adalah salah satu contoh prinsip pelayanan, seperti tidak saling tuding ketika nasabah mengeluh..
- 4) Prinsip perdamaian (Silm) adalah metode alternatif dalam penyelesaian masalah, seperti Badan Arbitrase Syariah Nasional (Basyarnas).
- 5) Prinsip tolong menolong (Al ta'awun) merupakan menolong kesusahan terhadap nasabah.

3) Melakukan yang terbaik

Karyawan BPRS Suriyah Kc Kudus harus mampu memberikan nilai tambah bagi nasabah dan memperhatikan suasana hati, sikap, dan perilaku nasabah. Seluruh proses penyediaan layanan harus

ditangani oleh semua karyawan. Dan dituntut untuk menerapkan keterampilannya sebagai karyawan BPRS Suriyah Kc Kudus untuk mengamalkan prinsip-prinsip Islam. Demikian pula, untuk memberikan layanan di BPRS Suriyah Kc Kudus yang memenuhi standar tertinggi, dengan perlu mengerahkan sumber daya yang terbaik”.¹⁸

Dalam hal diatas disimpulkan bahwa melayani nasabah sesuai syariah merupakan bagian penting. Karena dimana pihak karyawan mampu membantu dan melayani nasabah dengan keihslasan, melakukan yang terbaik terhadap pelayan dan melayani nasabah sesuai syariat Islam.

- k. Indikator yang berkualitas dapat meningkatkan kemampuan kinerja karyawan BPRS Suriyah Kc Kudus

Berdasarkan penjelasan oleh Bapak Muhammad Fahrul selaku Account Office BPRS Suriyah Kc Kudus, mengatakan sebagai berikut :

“Indikator memberikan kontribusi besar terhadap kemampuan kerja yang berhubungan dengan kinerja karyawan di Bank Suriyah cabang Kudus. Dimana tentang indikator yang berkualitas dapat mendongkrak kapabilitas kinerja karyawan, dengan memiliki kemampuan untuk mengevaluasi efektivitas dalam melaksanakan kemampuan karyawan untuk mengeksekusi dengan baik”.¹⁹

Hal diatas dapat disimpulkan bahwa kemampuan kerja merupakan hasil dari kemampuan seseorang untuk menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya dan bergantung pada pengalaman. Keterampilan digambarkan sebagai hal-hal yang sederhana untuk melihat dan mengukur sebuah keterampilan. Karena jika ketiga hal tersebut dilakukan, maka indikator kualitas dapat meningkatkan kapasitas kinerja karyawan di Bank Suriyah Cabang Kudus.

¹⁸ Danang Kurniawan, “Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam Di Bank Syariah,” *TAWAZUN : Journal of Sharia Economic Law* 3, no. 1 (2020): 63.

¹⁹ Muhammad Fahrul, Wawancara Oleh Penulis, 05 Juni 2023, Wawancara 10, Transkrip

1. Lingkungan kerja berpengaruh pada kinerja setiap karyawan BPRS Suriyah Kc Kudus

Berdasarkan penjelasan oleh Ibu Lia Emawati selaku Funding Office BPRS Suriyah Kc Kudus menjelaskan sebagai berikut :

“Mengenai tempat kerja mempengaruhi kinerja setiap karyawan, ada dua jenis tempat kerja yang berbeda yaitu: tempat kerja fisik dan tempat kerja non-fisik.

Semua elemen lingkungan kerja fisik di sekitar tempat kerja berdampak pada karyawan secara langsung atau tidak langsung dianggap sebagai lingkungan kerja fisik. Sedangkan lingkungan kerja non-fisik mencakup semua keadaan hubungan interpersonal yang berkaitan pada tempat kerja, termasuk dengan pimpinan dan karyawan lainnya. Hubungan interpersonal ini dapat berdampak pada kinerja karyawan”.²⁰

“Hal ini juga disanggah oleh Ibu Nurul Hamiedah selaku Teller yakni tempat kerja yang tidak nyaman dapat memberikan dampak negatif, khususnya adanya rasa gelisah selama bekerja. Tentunya tempat kerja yang tenang sangat bermanfaat bagi karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dan dapat meningkatkan produktivitas khususnya di Bank Suriyah cabang Kudus.”²¹

Dari kedua hal diatas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja sangat mempengaruhi hasil kerja. Karena lingkungan kerja positif memiliki dampak yang positif dan sebaliknya jika lingkungan kerja negative atau berdampak buruk maka kinerja karyawannya juga semakin berkurang.

- m. Perubahan perasaan dapat mempengaruhi kinerja karyawan BPRS Suriyah Kc Kudus

Berdasarkan penjelasan oleh Bapak Denni sigit pratama selaku Remdial Officer BPRS Suriyah Kc Kudus mengatakan sebagai berikut :

²⁰ Lia Emawati, Wawancara Olwh Penulis, 05 Juni 2023, Wawancara 11, Transkrip

²¹ Nurul Hamiedah, Wawancara Oleh Penulis, 02 Juni 2023, Wawancara 3, Transkrip

“Mengenai perubahan perasaan yang mungkin berdampak pada kinerja karyawan pada perasaan individu yang terjadi ketika apa yang dirasakan dari tugas yang diselesaikan. Karyawan harus dituntut untuk mengubah perasaan negatif menjadi baik untuk mempengaruhi seberapa baik mereka berfungsi di Bank Suriah cabang Kudus ini. Seseorang yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi merasa nyaman saat bekerja. Sikap seseorang terhadap pekerjaannya, apakah positif atau negatif, puas atau tidak puas, disebut sebagai kepuasan kerja mereka. Pekerjaan memerlukan kontrak dengan rekan kerja dan pemimpin, selama seseorang mematuhi undang-undang dan kebijakan organisasi, memenuhi sasaran kinerja, dan hidup dalam kondisi kerja yang seringkali di bawah standar. Pekerjaan akan diprioritaskan sebelum kompensasi dilakukan meskipun kompensasi sangat penting”.²²

Dalam hal diatas dapat disimpulkan bahwa perubahan perasaan pada karyawan BPRS Suriah cabang Kudus selalu dituntut untuk mengubah perasaan yang negatif menjadi positif. Dimana perubahan perasaan yang positif akan memberikan dampak positif oleh hasil kerjanya dan pekerjaan yang dijalani harus dapat diprioritaskan oleh perasaan yang positif.

- n. Manajemen perbankan syariah memiliki fungsi dalam melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan.

Berdasarkan penjelasan oleh Ibu Meta Yulianti selaku Back Office BPRS Suriah Kc Kudus dijelaskan sebagai berikut :

“Mengenai fungsi dalam melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan merupakan suatu manajemen di perbankan syariah memberikan layanan terbaik kepada nasabah atau calon nasabah, karena sangat penting untuk memahami bagaimana sebenarnya perbankan syariah beroperasi dalam hal perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian. Kinerja sumber daya manusia utama

²² Denni Sigit, Wawancara Oleh Penulis, 05 Juni 2023, Wawancara 9, Transkrip

industri perbankan syariah berfungsi sebagai efektivitasnya dalam mengelola operasi. Ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan yang tepat, efektif, dan efisien, yaitu dengan mulai dari proses perencanaan bagaimana memberikan pelayanan yang baik, pelaksanaan rencana pelayanan yang dibuat sebagai standar perlakuan, pelayanan, dan pengarahan. Dalam melaksanakan pelayanan kepada nasabah dan calon nasabah sehingga dapat memantau dan mengevaluasi proses pelayanan perbankan yang dilaksanakan. Oleh karena itu, sangat penting untuk diselesaikan karena pengelolaan customer service merupakan penarikan sebuah perusahaan, khususnya di lembaga keuangan atau perbankan berbasis syariah, agar Bank Syariah cabang Kudus dapat memberikan calon nasabah yang prima kepada nasabahnya. Dimana, tingkat kepercayaan nasabah Bank Syariah Cabang Kudus bisa meningkat”.²³

Dari hal diatas dapat disimpulkan bahwa fungsi dari manajemen perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan merupakan suatu hal penting pada perusahaan. dimana manajemen perencanaan yakni pihak bank sebelum melakukan tindakan harus direncanakan terlebih dahulu, dan pengorganisasian serta pengawasan supaya pihak perusahaan atau bank tidak terjadi kerugian yang besar.

- o. Manajemen perbankan syariah selalu membahas tentang manajemen umum. Seperti manajemen pemasaran, manajemen sumber daya manusia, manajemen operasional keuangan dan risiko dari perbankan syariah.

Berdasarkan penjelasan oleh Ibu Lia Emawati selaku Funding Officer BPRS Suriyah Kc Kudus menjelaskan sebagai berikut :

“Mengenai manajemen pemasaran syariah merupakan strategi bisnis yang proses penciptaan, penyediaan, dan pengalihan nilai kepada kepentingan lain bahwa setiap langkah proses mematuhi hukum bisnis syariah dan muamalah.

²³ Meta Yuliarti, Wawancara Oleh Penulis, 02 Juni 2023, Wawancara 2, Transkrip

Islam mendorong perdagangan, daripada pencurian harta benda orang dengan kekerasan, dengan salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan manusia. Islam menjelaskan dengan sangat jelas bahwa memperoleh milik atau harta milik orang lain dengan penipuan dilarang. Bagaimanapun Islam, mempromosikan perdagangan, yaitu perdagangan barang atau jasa dengan uang tunai. Manajemen pemasaran syariah, atau hukum syariah adalah metode yang digunakan dalam manajemen pemasaran yang didasarkan pada prinsip dan nilai Islam. Kerangka konseptual manajemen pemasaran Islam didasarkan pada tujuan mendasar manusia diciptakan”.²⁴

Sedangkan Bapak Muhaamad Fahrul selaku Account Office menambahi jawaban dari Ibu Lia yakni sebagaimana manajemen sumber daya manusia organisasi keuangan syariah mampu menguasai baik ekonomi keuangan maupun prinsip syariah. Perbankan syariah membutuhkan sumber daya manusianya untuk memiliki pelatihan dan keahlian ahli ilmu syariah serta pemahaman ekonomi secara umum. Karyawan diharapkan memiliki kompetensi sebagai profesional keuangan dan perbankan guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia di perbankan syariah. Saat ini, bank konvensional mengungguli bank syariah dalam hal penawaran, tetapi belum tentu dalam hal basis keuangan produk tersebut. Oleh karena itu, diharapkan seluruh karyawan Bank syariah suriyah cabang Kudus akan terinspirasi untuk terus belajar guna mengimplementasikan perbaikan produk dan sistem tanpa mengorbankan prinsip-prinsip syariah”.²⁵

“Sedangkan Bapak Riyanto juga menambahkan jawaban yakni manajemen operasional keuangan dan risiko perbankan syariah merupakan evaluasi terhadap kinerja keuangan bank dan terlihat dalam laporan keuangan bank. Pihak manajemen bank membutuhkan laporan keuangan

²⁴ Lia Emawati, Wawancara Oleh Penulis, 05 Juni 2023, Wawancara 11, Transkrip

²⁵ Muhammad Fahrul, Wawancara Oleh Penulis, 05 Juni 2023, Wawancara 10, Transkrip

untuk menggambarkan keadaan keuangan sehingga dapat menilai kekuatan dan kelemahannya. Laporan laba rugi, laporan perubahan modal, laporan arus kas, dan catatan atas laporan keuangan merupakan laporan keuangan. Penilaian kinerja keuangan bank untuk mengetahui tingkat kesehatannya melalui perhitungan rasio-rasio keuangan merupakan salah satu penilaian kinerja yang dapat dilakukan. untuk keuangan bank yang sering dipublikasikan”.²⁶

Dari ketiga narasumber dapat disimpulkan bahwa manajemen perbankan syariah selalu membahas tentang manajemen pemasaran, manajemen sumber daya manusia, manajemen operasional keuangan dan manajemen risiko pada perbankan syariah karena selalui melalui proses guna mematuhi bisnis syariah, dengan melalui manajemen pemasaran. Sedangkan manajemen sumber daya manusia yakni untuk melihat kemampuan seseorang di bidang keuangan agar dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Dan yang terkahir manajemen operasional keuangan dan risiko di perbankan syariah yakni dengan mengevaluasi karyawan terhadap kinerja keuangan dan melihat laporan keuangan di bank.

- p. Manajemen perbankan syariah memiliki seni dan ilmu dalam mengelola usaha jasa di perbankan syariah.

Berdasarkan penjelasan oleh Bapak Muhammad Fahrul selaku Account Office BPRS Suryah Kc Kudus mengatakan sebagai berikut :

“Untuk memperoleh keunggulan kompetitif, manajemen di dalam organisasi harus merencanakan dan mengidentifikasi strategi terbaik dengan menggunakan sumber daya yang mereka miliki. Karena jika pesaing semakin bersemangat dalam keunggulannya, sifat keunggulan ini akan berkurang. Ketika manajemen mampu mengidentifikasi sumber daya yang sesuai, sumber daya ini harus didukung agar manajemen dapat bersaing dengan para pesaingnya. Meningkatnya pertumbuhan organisasi perbankan syariah saat ini tentunya membutuhkan investasi sumber daya manusia

²⁶ Riyanto, Wawancara Oleh Penulis, 05 Juni 2023, Wawancara 7, Transkrip

yang besar. Sumber daya manusia yang berkualitas diperlukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan memenuhi permintaan pelanggan”.²⁷

Sedangkan Bapak Muhammad Fuad Amrullah selaku Account Office menambahi jawaban kepada Bapak Fahrul yakni manajemen strategis merupakan komponen dari upaya manajerial untuk membangun kekuatan perusahaan dengan mengalokasikan sumber daya untuk menemukan peluang yang dapat digunakan untuk memajukan tujuan lembaga keuangan. Jenis manajemen hadir dalam perbankan syariah yaitu dengan visi dan misi lembaga keuangan perbankan syariah dan dikembangkan dengan memanfaatkan peluang yang ada sebagai sumber inspirasi. Mengetahui kelebihan Bank Syariah akan membantu bisnis menjadi lebih kompetitif. Persaingan bank membantu mereka membangun keunggulan dan membedakan diri dari saingan. Karena memiliki strategi manajemen akan mempengaruhi rencana visi dan misi kebijakan di perbankan serta tujuan mendukung dan menumbuhkan daya saing perbankan syariah, maka perbankan syariah perlu memilikinya agar lebih kompetitif”.²⁸

Dari kedua narasumber diatas, dapat disimpulkan bahwa Ketika manajemen mampu mengidentifikasi sumber daya manusia yang sesuai maka akan terjadi peningkatan dalam pertumbuhan organisasi di perbankan syariah. Sedangkan manajemen strategis merupakan komponen dari upaya untuk membangun kekuatan perusahaan dengan mengalokasikan sumber daya manusia.

- q. Manajemen perbankan syariah selalu menjaga dan bertanggung jawab dari keamanan data nasabah.

Berdasarkan penjelasan oleh Ibu Nurul Hamiedah selaku Teller BPRS Suriyah Kc Kudus mengatakan sebagai berikut :

“Petugas keamanan bank atau perusahaan, menyediakan data keamanan nasabah benar-benar diprioritaskan.

²⁷ Muhammad Fahrul, Wawancara Oleh Penulis, 05 Juni 2023, Wawancara 10, Transkrip

²⁸ Muhammad Fuad, Wawancara Oleh Penulis, 05 Juni 2023, Wawancara 8, Transkrip

Dimana SOP dikenal sebagai standar operasi prosedur sebagai instruksi yang ditawarkan dalam suatu perusahaan dan digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan, tindakan, dan penggunaan fasilitas proses dilakukan oleh organisasi, terutama di perbankan syariah.

Diharapkan secara konsisten kinerja yang baik merupakan sumber pendanaan bagi sektor perbankan syariah. Agar dapat mendapat kepercayaan nasabah dan tercapai secara konsisten, maka kinerja bank yang baik harus menjadi perhatian yang serius bagi manajemen bank. Dalam rangka menjalankan aktivitas pencapaian, kepercayaan masyarakat terhadap perbankan syariah sangat penting. Bank harus mampu menjaga kepercayaan nasabah secara konsisten memulihkan uang dalam jumlah besar. Namun jika bank melakukan tindakan yang dapat merusak persepsi nasabah terhadap lembaga tersebut”.²⁹

“Sedangkan Ibu Meta Yuliarti menambahkan jawaban kepada Ibu Nurul yakni kapasitas untuk mengakses modal cair sangat penting bagi bank syariah untuk melakukan kegiatan usahanya di bidang pembiayaan”.³⁰

Dari kedua narasumber dapat disimpulkan bahwa dalam perbankan syariah, fungsi perantara digunakan untuk mendapatkan uang pilihan. Sebagai sumber keuangan cair atau uang, perbankan syariah mengumpulkan dana dari depositan sebelum mengarahkan mereka ke pasar real estate dan situasi lain, di mana ketersediaan likuiditas harus dipastikan. Bank harus dapat beralih dari tabungan jangka pendek ke pembiayaan jangka Panjang.

Bank menjadi terpecaya terhadap menjaga dan bertanggung jawab dari keamanan data nasabah

²⁹ Nurul Hamiedah, Wawancara Oleh Penulis, 02 Juni 2023, Wawancara 3, Transkrip

³⁰ Meta Yuliarti, Wawancara Oleh Penulis, 02 Juni 2023, Wawancara 2, Transkrip

- r. Implementasi manajemen sangat diperlukan untuk kemajuan organisasi di perbankan syariah.

Berdasarkan penjelasan oleh Bapak Muhammad Fahrul selaku Account Office BPRS Suriyah Kc Kudus mengatakan sebagai berikut :

“Pemenuhan peran *agent of service* dan *agent of trust* sangat penting bagi keberhasilan perbankan syariah dan tidak dapat dipisahkan darinya. Salah satu strategi untuk mempercepat pengembangan perbankan syariah adalah menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap barang dan jasa perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah. Eksekusi kebijakan perbankan terhadap jumlah dan kualitas sumber daya manusia dapat mengubah tingkat kepercayaan nasabah terhadap perbankan syariah. Dimana sumber daya manusia yang kompeten merupakan implementasi dengan aspek akuntabilitas, kejelasan prinsip organisasi, dan bagaimana mempertanggungjawabkannya.

Diperlukan sumber daya manusia yang profesional baik di pemerintahan maupun perbankan syariah untuk melakukan edukasi dengan meningkatkan literasi dan preferensi masyarakat serta memberikan informasi yang jelas sehingga bank syariah sebagai institusi dan nasabah memperoleh pengetahuan yang seimbang.³¹

Dari narasumber diatas, maka bisa disimpulkan bahwa implementasi pada pengembangan perbankan syariah mampu meningkatkan kepercayaan nasabah, dimana sumber daya manusia berkualitas merupakan bagian dan tanggung jawab perusahaan.

C. Analisis Data Penelitian

1. Analisis Data Kinerja Karyawan BPRS Suriyah Kc Kudus Dalam Perspektif Manajemen Perbankan Syariah

Berdasarkan hasil wawancara oleh peneliti, yang dilakukan BPRS Suriyah cabang Kudus dalam analisis kinerja karyawan yakni dipengaruhi oleh budaya organisasi, karena karyawan maupun pimpinan perusahaan menyadari bahwa pengaruh budaya organisasi lebih untuk berkembang sebagai kekuatan

³¹ Muhammad Fahrul, Wawancara Oleh Penulis, 05 Juni 2023, Wawancara 10, Transkrip

dalam pengembangan organisasi perusahaan. Oleh karena itu diketahui bagaimana budaya organisasi dapat mempengaruhi kinerja karyawan dengan budaya perusahaan yang diharapkan dengan berpakaian rapi dan profesional, dan akan menumbuhkan rasa tanggung jawab yang kuat dalam diri mereka.

Kinerja karyawan BPRS Suriyah Kc Kudus dapat meliputi aspek sebagai berikut :

a. Berpenampilan Menarik Rapi dan Professional

Karyawan BPRS Suriyah Kc Kudus diharapkan senantiasa berpenampilan rapi dan profesional sesuai dengan industri perbankan. Nasabah akan mendapatkan kesan tentang seseorang berdasarkan bagaimana mereka menampilkan diri. Karena tingkat layanan pelanggan akan dipengaruhi oleh penampilan. Penampilan seseorang memainkan peran besar dalam seberapa percaya diri mereka pada kemampuan mereka untuk mengomunikasikan kemampuan mereka.

Nasabah membentuk opini tentang seorang karyawan berdasarkan penampilan mereka. Oleh karena itu, nasabah senantiasa memperhatikan bagaimana karyawan Bprs Suriyah Kc Kudus menampilkan diri untuk memberikan contoh positif bagi mereka.³²

b. Ketepatan waktu

Analisis ketepatan waktu merupakan data dari pemasaran yang mengontrol keuangan untuk setiap nasabah dan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dapat digunakan untuk menganalisis ketepatan waktu, yaitu selalu menyelesaikan pekerjaan sesuai tenggat waktu. Hal ini terlihat dari banyaknya informasi nasabah yang digunakan untuk melakukan pembayaran pembiayaan yang termasuk dalam kategori saat ini. Hasil wawancara menunjukkan bahwa karyawan BPRS Suriyah Kc Kudus secara konsisten memanfaatkan waktu luang atau waktu istirahatnya untuk menyelesaikan pekerjaannya.

Kepada bagian marketing selalu bekerja di lapangan atau diluar kantor untuk mencari nasabah dalam pembiayaan dan menagih hutang kepada nasabah. Oleh karena itu, divisi

³² Berliana Regita, Wawancara Oleh Penulis, 02 Juni 2023, Wawancara 4, Transkrip.

marketing digunakan untuk menyelesaikan pekerjaannya pada waktu istirahat atau waktu senggang.

Hasil wawancara oleh peneliti bahwa ketepatan waktu masuk kantor karyawan dalam bekerja sudah dianggap baik, karena didukung dengan surat peraturan jam kerja karyawan yang ditetapkan bahwa jam kerja karyawan pada jam 08.00 – 17.00 WIB, dengan hari kerja yakni hari Senin sampai Jum'at atau 5 hari kerja dalam seminggu, dengan waktu istirahat antara jam 12.00 – 13.00 WIB. Pada saat absen masuk kerja karyawan BPRS Suriyah menggunakan mesin absensi Fringer Print, yakni dengan menempelkan sidik jari kedalam mesin Fringer print maka pelaksanaan absensi yang dilakukan oleh karyawan selesai.³³

c. Analisis Kerjasama

Efektifitas seorang karyawan di BPRS Suriyah Kc Kudus yang bekerja sama sangat penting untuk menyelesaikan pekerjaan dalam kegiatan perbankan saat ini.

Hal ini juga menunjukkan bahwa rekan kerja secara konsisten memberikan kontribusi dalam penyelesaian pekerjaan yang berdampak pada hasil kerja di BPRS Suriyah Kc Kudus jika dilihat dari kontribusi karyawan dan nasabah. Nasabah selalu berkontribusi dalam pelaksanaan pekerjaan di bagian marketing, dan karyawan selalu saling membantu dalam menyelesaikan tugas untuk mendukung nasabah dengan memberikan informasi tentang perjanjian pembiayaan. agar nasabah yang ingin mendapatkan pembiayaan atau terus melakukannya untuk sesuai dengan tuntutan mereka.³⁴

Berdasarkan hasil wawancara peneliti yakni perspektif manajemen perbankan syariah memiliki fungsi dalam melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan. Dimana sumber daya manusia yang utama di industry perbankan syariah berfungsi sebagai efektivitasnya dalam mengelola manajemennya. Dalam memberikan pelayanan yang tepat serta efektif dan efisien yaitu dimulai dengan adanya faktor perencanaan.

³³ Lia Emawati, Wawancara Oleh Penulis, 06 Juni 2023, Wawancara 11, Transkrip.

³⁴ Nurul Hamiedah, Wawancara Oleh Penulis, 02 Juni 2023, Wawancara 3, Transkrip.

Adapun fungsi dari manajemen sebagai berikut :

a. Perencanaan

Sebuah perencanaan merupakan suatu yang memperkirakan jumlah dana yang dibutuhkan untuk mengelola di BPRS Suriyah Kc Kudus sesuai dengan permintaan pembiayaan nasabah. Perencanaan untuk masa depan memungkinkan bank untuk menetapkan visi, misi, dan tujuan jangka panjang.

Sedangkan perencanaan operasional efisien dapat membantu bank dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional dan menyelesaikan masalah yang muncul selama operasi bisnis berlangsung. Bank Suriyah Cabang Kudus juga melakukan perencanaan keuangan yang meliputi pendapatan, pengeluaran dan investasi. Perencanaan secara efektif membantu bank mengendalikan risiko keuangan mereka, serta meningkatkan profitabilitas dan menjamin ketersediaan dana untuk menutupi kebutuhan operasional mereka. Oleh karena itu, perencanaan manajemen sangat penting untuk mencapai tujuan bisnis yang ditetapkan dalam manajemen perbankan syariah.

b. Pengorganisasian

Manajemen pengorganisasian di bank suriyah cabang Kudus dilakukan semua tenaga kerja dengan melakukan pekerjaannya sesuai jabatan. Sedangkan untuk bagian marketing, back office, customer service, teller, admin, kolektor dan security merupakan bagian bawah wewenang Bapak Suroso selaku pimpinan Bprs Suriyah Kc Kudus. Karena semua keputusan berpusat pada Bapak Suroso.

c. Pengarahan

Pengarahan karyawan dilaksanakan oleh Bapak Suroso selaku pimpinan Bank Suriyah Cabang Kudus karena harus sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan sebelumnya.

d. Pengawasan

Pengawasan kinerja karyawan untuk meminimalkan dan menjaga kualitas produk. Pengawasan ini dijelaskan dengan menjaga perputaran keuangan operasional sehingga operasional keuangan bulan selanjutnya tidak berkurang.³⁵

³⁵ Meta yuliarti, Wawancara Oleh Penulis, 02 Juni 2023, Wawancara 2, Transkrip.

2. Produktivitas Karyawan Pada Bprs Suriyah Kc Kudus

Berdasarkan hasil wawancara oleh peneliti yakni yang dapat mempengaruhi produktivitas di BPRS Suriyah cabang Kudus yaitu dengan penciptaan produk yang menghasilkan produk yang efisien. Dengan kata lain, suatu perusahaan dianggap produktif jika mencapai tujuannya dan meningkatkan produktivitas karyawan. Salah satu strategi bagi karyawan untuk meningkatkan kepuasan produktivitas adalah dengan meningkatkan kepuasan karyawan.

Sedangkan sumber utama yang mempengaruhi produktivitas di BPRS Suriyah Kc Kudus yaitu :

- a. Sikap kerja dimana untuk menerima tugas tambahan dan bekerja dalam tim.
- b. Tingkat keterampilan untuk melakukan pekerjaan dengan menggunakan alat atau tubuh manusia.
- c. Hubungan yang bekerja sama antara tenaga kerja dalam upaya kolaboratif untuk meningkatkan produktivitasnya dengan melalui kualitas dan pengawasan.
- d. Untuk meningkatkan produktivitas serta manajemen produktivitas secara efektif dengan mengelola sumber daya serta proses selama bekerja.

Hasil wawancara oleh peneliti menunjukkan bahwa karyawan sangat mempengaruhi produktivitas di BPRS Suriyah Kc Kudus. Hal yang harus diperhatikan oleh pimpinan yaitu dengan bertambahnya nasabah terhadap produktivitasnya akan membuat produknya meningkat. Produk yang baik dari setiap karyawan dalam mengerjakan tugasnya dan tanggung jawab penting sangat berpengaruh dengan manajemen di perusahaan perbankan syariah. Manajemen di perbankan syariah memberikan faktor kontribusi besar terhadap kemampuan dan kinerja karyawan. Dengan memiliki indikator yang berkualitas mampu mengevaluasi kemampuan untuk mengeksekusi dengan baik. Karena kemampuan karyawan dapat meningkat dengan adanya indikator yang berkualitas.

Hasil wawancara menunjukkan bagaimana cara meningkatkan pertumbuhan produktivitas di perbankan syariah yakni membutuhkan beberapa faktor diantaranya:

- a. Faktor Pendidikan

Tujuan Faktor Pendidikan adalah untuk mengukur kecerdasan karyawan dengan menurut tingkat pendidikan mereka. Tujuan masa depan yang lebih baik lebih mungkin diperoleh semakin banyak pendidikan yang dimiliki.

Terkait pendidikan sangat mempengaruhi produktivitas karyawan.

b. Lingkungan kerja

Produktivitas akan sangat dipengaruhi oleh lingkungan kerja yang positif. Karena tempat kerja yang rapi dapat mendorong pekerja untuk lebih berupaya dan meningkatkan produktivitas manajemen.

c. Motivasi

Seorang pemimpin yang kompeten akan memotivasi karyawan dengan membimbing dan melatih mereka. Setiap karyawan memiliki latar belakang dan pengalaman yang berbeda, sehingga menantang untuk memotivasi mereka semua.

