

LAPORAN KERJA PRAKTIK

**BENTUK PENILAIAN KINERJA KARYAWAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH PADA
PT. BANK ACEH SYARIAH CABANG
PEMBANTU LAMBARO**



Disusun Oleh:

**ZATIN SUHELLA
NIM: 041300787**

**PROGRAM DIPLOMA III PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2016 M/ 1437 H**



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Situs: www.uin-ar-raniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Zatin Suhella
Nim : 041300787
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : D-III Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan LKP ini, saya:

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
- 2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
- 4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
- 5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.*

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 20 Juli 2016
Yang menyatakan

Zatin Suhella

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR HASIL LKP

LAPORAN KERJA PRAKTIK

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi
Untuk Menyelesaikan Program D-III Perbankan Syariah

Dengan judul :

**BENTUK PENILAIAN KINERJA KARYAWAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH PADA PT. BANK ACEH
SYARIAH CABANG PEMBANTU LAMBARO**

Disusun oleh:

Zatin Suhella
NIM : 041300787

Disetujui untuk diseminarkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah
memenuhi syarat sebagai kelengkapan dalam penyelesaian studi pada
Program Diploma III Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Zaki Fuad Chalil, M.Ag
NIP: 196403141992031003

Ayumiati, SE., M.Si
NIP: 197806122009122002

Mengetahui
Ketua Prodi D-III Perbankan Syariah

Dr. Nilam Sari, M.Ag
NIP: 197103172008012007

LEMBAR PENGESAHAN HASIL SEMINAR

LAPORAN KERJA PRAKTIK

Disusun Oleh:
ZATIN SUHELLA
NIM: 041300787

Dengan Judul:

**BENTUK PENILAIAN KINERJA KARYAWAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH PADA PT. BANK ACEH
SYARIAH CABANG PEMBANTU LAMBARO**

Telah Diseminarkan Oleh Program D-III Perbankan Syari'ah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN-Ar-Raniry
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Untuk
Menyelesaikan Program Diploma III dalam Bidang Perbankan Syari'ah

Pada Hari/Tanggal

Kamis, 04 Agustus 2016 M
01 Zulkaidah 1437 H

Di Darussalam, Banda Aceh
Tim Penilai Laporan Kerja Praktik

Ketua

Sekretaris

Dr. Zaki Fuad Chalil, M.Ag
NIP: 197103172008012007

Ayumiati, SE., M.Si
NIP: 197806122009122002

Penguji I

Penguji II

Dr. Muhammad Yasir Yusuf, S.Ag, MA
NIP: 197504052001121003

Dr. Nur Baety Sofyan, MA
NIP: 198208082009012009

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh

Dr.Nazaruddin A.Wahid,MA.
NIP: 19561231 1987031 031

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil'alamin limpahan puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Kerja Praktik ini. Shalawat beriring salam penulis sanjungkan kepangkuan Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya yang telah membawa kita dari pola pikir jahiliah ke pola fikir yang berilmu pengetahuan dan berakhlak mulia.

Penulis tertarik mengangkat judul **“Bentuk Penilaian Kinerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Lambaro“** dengan tujuan untuk melengkapi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi Program Diploma III Perbankan Syari'ah UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Dalam menyelesaikan Laporan Kerja Praktik ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan baik materi maupun teknik penyusunan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritikan serta saran dari semua pihak yang bersifat membangun untuk kesempurnaan penulisan LKP ini.

Terselesainya penulisan Laporan Kerja Praktik (LKP) ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT dengan berkat rahmat dan pertolonganNya penulis dapat menyelesaikan LKP ini, serta salam sejahtera kepada Baginda Rasulullah SAW.
2. Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA selaku Dekan Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Dr. Nilam Sari, M.Ag selaku Ketua Prodi dan Nevi Hasnita, M.Ag selaku Sekretaris Jurusan Diploma III Perbankan Syariah.

4. Dr. Hafas Furqani, M.Ec selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Dr. Zaki Fuad Chalil, M.Ag dan Ayumiati, SE., M.Si yang telah banyak meluangkan waktu untuk dapat membimbing penulis sehingga Laporan Kerja Praktik ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Marwiyati, SE.,MM selaku Penasehat Akademik (PA) penulis selama menempuh pendidikan di Prodi Diploma III Perbankan Syariah.
7. Kepada seluruh Bapak/Ibu serta karyawan (i) pada Program Diploma III Perbankan Syariah yang telah banyak membantu selama proses dalam mengajar.
8. Ibu Irna Melinda selaku Pimpinan Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Lambaro dan seluruh Karyawan (i) pada Bank Aceh Syariah Capem Lambaro yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam melaksanakan Kerja Praktik ini.
9. Dengan rasa hormat, cinta dan kasih sayang sedalam-dalamnya, penulis mengucapkan terima kasih kepada Ayahanda yang terhormat Asnawi A.Hamid dan Ibu tercinta Irdawati, SP yang selalu memberi dorongan serta do'a yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan hingga sampai saat ini.
10. Kepada keluarga, Kakak Suchi Rina yang selalu memberikan solusi dan arahan serta sabar dalam memberikan dukungan untuk kesempurnaan Laporan Kerja Praktik ini.
11. Sahabatku tercinta Cut Fitriatul Wardani, Aulia Raudhatul Firdha, Muthmainnah, Riska Mutia, Hijriati, Andriani yang selalu memberikan semangat serta dorongan sehingga dapat menyelesaikan penulisan ini.
12. Seluruh rekan mahasiswa (i) 2013 seperjuangan Diploma III Perbankan Syariah serta unit 3 yang saya sayangi dan banggakan yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari dalam penyusunan Laporan Kerja Praktik (LKP) ini masih banyak kekurangan serta kekeliruan, hal ini karena terbatasnya kemampuan penulis. Oleh karena itu, kritikan dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat diperlukan demi kesempurnaan LKP ini.

Banda Aceh, 20 Juli 2016
Penulis

Zatin Suhella

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor:158 Tahun1987–Nomor:0543 b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	t
2	ب	B	17	ظ	Z.
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	S	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H.	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ		24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	’
14	ص	S.	29	ي	Y
15	ض	D.			

2. Konsonan

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambingnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
َ	<i>Fat ah</i>	A
ِ	<i>Kasrah</i>	I
ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambingnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
	<i>Fat ah</i> dan ya	Ai
	<i>Fat ah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haua*

3. *Maddah*

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
َ / اِ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	
ِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	
ُ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	

Contoh:

قال : *q la*

رمى : *ram*

قيل : *q la*

يقول : *yaq lu*

4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk *Ta Marbutah* ada dua, yaitu:

a. *TaMarbutah* () hidup

TaMarbutah () yang hidup atau mendapat harkat *fat ah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah *t*.

b. *Tamarbutah* () mati

TaMarbutah () yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah *h*.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *TaMarbutah* () diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al*, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *TaMarbutah* () itu ditransliterasikan dengan *h*.

Contoh:

رَوْضَةَ الْأَطْفَالِ : *rau ah al-a f l / rau atula f l*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةَ : *al-Mad nah al-Munawwarah/al- Mad natul
Munawwarah*

طَلْحَةَ : *al ah*

Catatan:

Modifikasi

- Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: *amad* Ibn Sulaiman.
- Nama Negara dan kota ditulis menurut Ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan *Misir*; Beirut, bukan *Bayrut*; dan sebagainya.
- Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: *Tasauf*, bukan *Tasawuf*.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN HASIL SEMINAR.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN TRANSLITERASI	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
RINGKASAN LAPORAN	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB SATU: PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Laporan Kerja Praktik	3
1.3 Kegunaan Laporan Kerja Praktik	3
1.4 Prosedur Pelaksanaan Laporan Kerja Praktik.....	4
BAB DUA: TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK	
2.1 Sejarah Singkat PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Lambaro.....	6
2.2 Struktur Organisasi PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Lambaro.....	8
2.3 Kegiatan Usaha PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Lambaro.....	12
2.3.1 Penghimpunan Dana	12
2.3.2 Penyaluran Dana	14
2.3.3 Pelayanan Fitur/ Jasa Perbankan	16
2.4 Keadaan Personalia PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Lambaro	16
BAB TIGA: HASIL KEGIATAN KERJA PRAKTIK	
3.1 Kegiatan Kerja Praktik.....	18
3.1.1 Bagian Pembiayaan	18
3.1.2 Bagian Teller.....	18
3.1.3 Bagian Umum	19
3.2 Bidang Kerja Praktik	19
3.3 Teori yang Berkaitan	22
3.3.1 Pengertian Kinerja.....	22
3.3.2 Pengertian Penilaian Kinerja	24
3.3.3 Landasan Syariah Mengenai Penilaian Kinerja Karyawan	29
3.3.4 Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja Karyawan.....	32

3.4 Evaluasi Kerja Praktik.....	43
BAB EMPAT: PENUTUP	
4.1 Kesimpulan	37
4.2 Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA	39
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	40
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

RINGKASAN LAPORAN

Nama : Zatin Suhella
NIM : 041300787
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/D-III Perbankan Syariah
Judul Laporan : Bentuk Penilaian Kinerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Lambaro.
Hari/Tanggal Sidang : 04 Agustus 2016
Tebal LKP : 39 halaman
Pembimbing I : Dr. Zaki Fuad Chalil, M.Ag
Pembimbing II : Ayumiati, SE., M.Si

Penyusunan Laporan Kerja Praktik (LKP) ini berdasarkan atas hasil kerja praktik pada PT. Bank Aceh cabang pembantu Syariah yang beralamat di Jl. Banda Aceh- Medan, Km. 8,5 Lambaro, Aceh Besar. Banyaknya bank syariah menyebabkan persaingan dibisnis perbankan menjadi semakin ketat, sehingga mendorong Bank Ach Syariah untuk meningkatkan kinerja karyawannya agar lebih baik lagi. Bank Aceh Syariah dapat memaksimalkan kepuasan pelanggan melalui berbagai pelayanan yang diinginkan nasabah agar tetap bisa bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar. Penilaian kinerja karyawan pada Bank Aceh Syariah cabang pembantu Lambaro merupakan suatu proses organisasi dalam menilai unjuk kerja pegawainya. Pembinaan kinerja termasuk yang harus diutamakan sebagai asset utama perusahaan. Kerja Praktik (KP) yang penulis lakukan pada Bank Aceh Syariah cabang pembantu Lambaro memiliki tujuan-tujuan tertentu, antara lain: untuk mengetahui bagaimana Bank Aceh Syariah cabang pembantu Lambaro meningkatkan pelayanan nasabah melalui penilaian kinerja para karyawan. Hasil penilaian kinerja akan menunjukkan sumber daya insani (karyawan/ karyawati) pada Bank Aceh Syariah cabang pembantu Lambaro sudah memenuhi target atau sasaran, baik secara kualitas atau kuantitas. Berdasarkan hasil praktik lapangan, maka dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja karyawan Bank Aceh Syariah cabang pembantu Lambaro telah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari unsur-unsur penilaian yang dinilai oleh *Supervisor* telah sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku. Sedangkan kinerja para karyawan PT. Bank Aceh Syariah cabang pembantu Lambaro juga telah menunjukkan hasil yang optimal dikarenakan adanya keahlian atau keterampilan yang ada dalam diri karyawan.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Struktur Organisasi PT. Bank Aceh Syariah Capem Lambaro

Lampiran 2 : SK Bimbingan

Lampiran 3 : Lembar Kontrol Bimbingan

Lampiran 4 : Surat Keterangan Kerja Praktik

Lampiran 5 : Lembar Nilai Kerja Praktik

BAB SATU

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan perbankan merupakan salah satu bisnis jasa di Indonesia dilihat dari banyaknya bank yang menyebabkan persaingan dibisnis perbankan menjadi semakin ketat. Dalam menghadapi persaingan bisnis, perusahaan dapat memaksimalkan kepuasan pelanggan melalui berbagai pelayanan yang diinginkan nasabah agar tetap bisa bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar. Kepuasan nasabah merupakan suatu tingkat perasaan seseorang yang membandingkan antara pelayanan yang ia terima dengan kualitas pelayanan yang ia harapkan. Nasabah yang puas akan menjadi ujung tombak pemasaran bank karena kepuasan atas pelayanan yang ia terima akan disampaikan kepada nasabah lain melalui ceritanya. Tingkat kepuasan nasabah menjadi sangat bernilai bagi bank atau perusahaan sehingga tidak heran selalu ada slogan bahwa pelanggan adalah raja yang perlu dilayani dengan sebaik-baiknya.

Pelayanan yang diberikan bank merupakan suatu upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Untuk meningkatkan kinerja karyawan dan manajemen yang efektif serta efisien, maka diperlukan dukungan yang cakup dan kompeten dibidangnya.

Bank Aceh Syariah merupakan lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam yang dibangun atas dasar kepercayaan dan kehati-hatian. Dalam memberikan pelayanan, PT. Bank Aceh Syariah dituntut untuk memberikan pelayanan prima kepada nasabahnya agar pelayanan yang diberikan berkualitas dengan dibekali dasar-dasar pelayanan.¹ Kualitas layanan yang ingin dipenuhi harus dilihat dari sudut pandang nasabah, karena nasabah merupakan penilai utama dari kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi setiap nasabah. PT. Bank Aceh Syariah memiliki jumlah sumber daya yang

¹Buku Standar Pelayanan Karyawan PT. Bank Aceh, hlm. 2.

cukup banyak dan berkualitas, kantor bank Aceh telah tersebar diseluruh Aceh bahkan ditiap kecamatan, sehingga memudahkan masyarakat untuk memperoleh layanan simpanan atau pinjaman. Akibat dari tingkat persaingan yang semakin besar mendorong PT. Bank Aceh Syariah untuk lebih meningkatkan kinerja karyawannya agar lebih baik lagi. Hasil penilaian kinerja menunjukkan apakah sumber daya manusia (karyawan/ pegawai) pada perusahaan tersebut sudah memenuhi target atau sasaran baik secara kualitas maupun kuantitas yang dikehendaki oleh PT. Bank Aceh Syariah.

Karyawan yang memiliki sikap perjuangan, pengabdian, disiplin, dan kemampuan professional mencerminkan bahwa ia selalu berfikir, kerja keras, jujur, serta loyalitas yang tinggi. Salah satu yang mempengaruhi loyalitas karyawan adalah kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja (*Job Satisfaction*) adalah salah satu aspek psikologis yang mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, ia akan merasa puas dengan adanya kesesuaian antara kemampuan, keterampilan dan harapannya dengan pekerjaan yang ia hadapi.²

PT. Bank Aceh Syariah Capem Lambaro dapat memberikan pelayanan yang layak dan adil terhadap seluruh nasabahnya, karena nasabah tersebut akan merasa dihargai dan nyaman dalam menggunakan jasa perbankan yang ditawarkan oleh PT. Bank Aceh Syariah Capem Lambaro sehingga ia akan *loyal* dan menularkan pengalamannya kepada orang lain. Jika nasabah merasa nyaman dalam melakukan transaksi di bank, maka dapat dikatakan bahwa nasabah tersebut merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Aceh Syariah Capem Lambaro.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk membahas Laporan Kerja Praktik (LKP) ini dengan topik **“Bentuk Penilaian Kinerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Lambaro”**.

²Martoyo, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: UPP AMP, 2000), hlm. 142.

1.2 Tujuan Laporan Kerja Praktik

Tujuan laporan kerja praktik (LKP) ini adalah untuk mengetahui bagaimana penilaian kinerja karyawan dalam upaya meningkatkan pelayanan nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Lambaro.

1.3 Kegunaan Laporan Kerja Praktik

Dari kegiatan kerja praktik yang dilakukan penulis diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1. Khazanah Ilmu Pengetahuan

Hasil laporan kerja praktik dapat menjadi bahan referensi di jurusan D-III Perbankan Syariah dalam pengembangan ilmu pengetahuan dibidang perbankan syariah dan menjadi sumber bacaan bagi mahasiswa khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk mengetahui bentuk penilaian kinerja karyawan dalam upaya meningkatkan pelayanan nasabah Pada PT. Bank Aceh Syariah cabang pembantu Lambaro.

2. Masyarakat

Hasil laporan kerja praktik dapat memberikan informasi dan manfaat bagi masyarakat luas dan pihak-pihak yang berkepentingan lainnya, baik dalam bentuk teori maupun praktik untuk dapat memahami tentang bentuk penilaian kinerja karyawan dalam upaya meningkatkan pelayanan nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah cabang pembantu Lambaro.

3. Instansi Tempat Kerja Praktik

Hasil laporan kerja praktik ini dapat memberi masukan, kontribusi positif baik berupa usaha dan saran yang berguna bagi PT. Bank Aceh Syariah cabang pembantu Lambaro.

4. Penulis

Kerja Praktik ini dapat menambah wawasan dan pengalaman baru bagi penulis tentang dunia kerja perbankan mengenai bentuk

penilaian kinerja karyawan dalam upaya meningkatkan pelayanan nasabah serta dapat membandingkan dunia kerja sesungguhnya dengan teori yang diperoleh selama perkuliahan.

1.4 Prosedur Pelaksanaan Laporan Kerja Praktik

Setiap mahasiswa program Diploma III Perbankan Syariah sebelum melakukan kerja praktik penulis mendaftarkan kejurusan dengan mengisi formulir yang disediakan, selanjutnya mengikuti *Briefing* atau pembekalan sebelum melakukan kegiatan praktik tersebut. Setelah penulis mengikuti *Briefing* maka penulis dapat melakukan kegiatan praktik ditempat instansi yang sudah disetujui.

Selama mengikuti kegiatan praktik di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Lambaro lebih kurang satu setengah bulan atau 30 hari kerja, penulis melakukan berbagai kegiatan yang ada di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Lambaro. Diantaranya membaca do'a bersama setiap pagi sebelum memulai kerja, mengisi dan melengkapi data nasabah tabungan baru pada formulir permohonan pembukaan rekening, memberi stempel pada semua berkas CS (*Cutomer Service*) yang membutuhkan stempel, menyusun berkas-berkas pembiayaan nasabah, mencatat data-data nasabah pembiayaan, stempel slip-slip yang diperlukan oleh staf pembiayaan, mengisi data nasabah pembiayaan sesuai dengan arahan staf pembiayaan, serta merapikan slip setoran dan penarikan tabungan nasabah pada teller.

Setelah kerja praktik selesai penulis berkonsultasi dengan ketua lab untuk memastikan bahwa judul Laporan Kerja Praktik (LKP) yang diajukan telah memenuhi kriteria-kriteria yang sesuai dengan buku pedoman kerja praktik dan penulisan laporan program D-III Perbankan Syariah. Selanjutnya ketua lab menunjuk konsultan yang akan membimbing penulis dalam mempersiapkan laporan awal LKP. Laporan awal LKP memuat latar belakang, tujuan kerja praktik, kegunaan kerja praktik, dan prosedur kerja praktik. Laporan awal yang telah selesai dapat diserahkan kejurusan untuk ditetapkan dosen pembimbing,

selanjutnya penulis dapat memulai proses bimbingan dengan dosen yang telah ditunjuk.

Setelah memperoleh SK bimbingan LKP penulis menjumpai pembimbing utama dan ketua selambat-lambatnya 15 hari setelah SK diterima oleh jurusan. Waktu dan cara bimbingan dilakukan berdasarkan kesepakatan penulis dengan pembimbing. Tanggung jawab pembimbing dianggap selesai setelah perbaikan LKP dilakukan pasca seminar hasil.

BAB DUA

TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK

2.1 Sejarah Singkat PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Lambaro

Bank Milik Pemerintah Daerah terbentuk atas prakarsa Dewan Pemerintah Provinsi Aceh di Koetaradja (sekarang Banda Aceh) dengan surat Keputusan Nomor 7/DPRD/5 Tanggal 7 September 1957, beberapa orang mewakili Pemerintah Daerah menghadap Mula Pangihutan Tamboenan, wakil Notaris di Kutaraja, untuk mendirikan suatu bank dalam bentuk Perseroan Terbatas yang bernama “PT Bank Kesejahteraan Atjeh, NV” dengan modal dasar ditetapkan Rp 25.000.000.³

Perubahan status PT. Bank Kesejahteraan Atjeh menjadi Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh terlaksana pada tanggal 6 Agustus 1973, yang dianggap sebagai hari lahirnya Bank BPD Istimewa Aceh. Perubahan bentuk badan hukum menjadi PT ditetapkan dengan akte notaris Husni Usman, SH No. 55 tanggal 20 April 1999 yang bernama PT. Bank BPD Aceh. Perubahan tersebut telah disahkan oleh menteri hukum dan hak asasi manusia Republik Indonesia No. AHU-44411.AH.01.02 pada tanggal 9 September 2009. Perubahan nama menjadi PT. Bank Aceh telah disahkan oleh keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 12/ 61/ KEP.GBI/ 2010 tanggal 29 September 2010.⁴

Bank Aceh Syariah disetujui berubah status berdasarkan Surat Bank Indonesia Nomor 6/ 4/ DPBS/ BNA Tanggal 19 Oktober 2004. Bank Aceh Syariah mulai hadir ditengah-tengah masyarakat pada tanggal 5 november 2004 (*soft opening*) sedangkan peresmiannya (*grand opening*) dilaksanakan pada Tanggal 6 Desember 2004. Dibukanya Bank Aceh Syariah sebagai bukti konkret dari respon positif terhadap program pelaksana syariat Islam, karena sistem perbankan syariah merupakan alternatif dari sistem perbankan yang mendapat

³Dokumen PT. Bank Aceh Syariah tahun 2014.

⁴*Ibid.*

dukungan luas dari masyarakat. Diharapkan dengan hadirnya Bank Aceh Syariah dapat melayani masyarakat dalam melakukan aktifitas muamalah secara menyeluruh. Berdasarkan hal tersebut, Bank Aceh membuka cabang syariah disertai antusias dari masyarakat dalam mengembangkan sistem perbankan syariah.

Musibah yang terjadi pada Tanggal 26 Desember 2004, yaitu gempa dan tsunami merupakan ujian sangat berat yang dialami oleh masyarakat Aceh tak terkecuali bagi Bank Aceh Syariah, sehingga menyebabkan meninggalnya karyawan serta nasabah yang selama ini menjalin hubungan baik dengan bank. Sesuai komitmen Direksi Bank Aceh Syariah, pasca tsunami kegiatan bank tersebut mulai beroperasi kembali pada tanggal 3 Januari 2005, sehubungan dengan rusaknya kantor yang beralamat di Jalan Tentara Pelajar No. 199-201 Merduati Banda Aceh. Bank Aceh Syariah membuka kantor sementara di kantor pusat Bank Aceh.⁵

Melihat kondisi yang sudah tidak memungkinkan lagi, maka pada tanggal 21 Februari 2005, operasional Bank Aceh Syariah dipindahkan ke Jalan Mata Ie No. 17A, Keutapang Dua, Darul Imarah, Aceh Besar. Penghimpunan dana dan pembiayaan terus dipacu sehingga sampai saat ini terjalin relasi dengan berbagai instansi, baik pemerintah maupun swasta di wilayah Banda Aceh dan Aceh Besar. Tanggal 06 Februari 2006, Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh kembali berpindah ke alamat baru di jalan T. Hasan Dek No. 41-43 Beurawe, Banda Aceh. Semakin meningkatnya minat masyarakat terhadap Bank Aceh Syariah, maka pihak bank berinisiatif untuk kembali membuka cabang pembantu syariah yang ketiga pada tanggal 27 November 2006 yang beralamat di jalan B. Aceh-Medan, KM. 8,5, Lambaro, Aceh Besar.

PT. Bank Aceh Syariah memiliki Visi, Misi serta Motto. Visinya, adalah mewujudkan Bank Aceh menjadi bank yang sehat, tangguh, handal dan terpercaya serta dapat memberikan nilai tambah yang tinggi kepada mitra dan masyarakat. Sedangkan misinya, adalah untuk membantu dan mendorong

⁵*Ibid.*

pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat melalui pengembangan dunia usaha, pemberdayaan dunia usaha dan pemberdayaan ekonomi rakyat, serta memberi nilai tambah kepada pemilik dan kesejahteraan kepada karyawan. Mottonya yang dikenal dengan Kepercayaan dan Kemitraan. *Kepercayaan* adalah suatu manifestasi dan wujud Bank sebagai pemegang amanah dari nasabah serta masyarakat secara luas untuk menjaga kerahasiaan dan mengamankan kepercayaan tersebut. Sedangkan Kemitraan adalah suatu jalinan kerjasama usaha yang erat dan setara antara Bank dan Nasabah yang merupakan strategi bisnis bersama dengan prinsip saling membutuhkan, saling memperbesar dan saling menguntungkan diikuti dengan pembinaan dan pengembangan secara berkelanjutan.⁶

Dalam rangka mengemban visi dan misi bank tersebut, setiap karyawan dan manajemen harus dapat menganut, meyakini, mengamalkan dan melaksanakan nilai-nilai filosofis yang luhur yang terkandung dalam pilar dan perilaku budaya kerja,⁷ yaitu:

1. Bekerja adalah ibadah kepada Allah SWT dengan penuh keimanan dan ketaqwaan
2. Profesionalisme dan integritas karyawan/manajemen
3. Pengelolaan Bank secara Sehat dan Berdaya Saing Tinggi
4. Kepuasan Nasabah yang tinggi, dan
5. Prestasi Kerja dan Kesejahteraan adalah Karunia Allah SWT.

2.2 Struktur Organisasi PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Lambaro

PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Lambaro memiliki struktur organisasi yang bertujuan untuk menciptakan efisiensi dan efektifitas dari tiap karyawan serta unit kerja melalui program kerja dan kegiatan operasional yang

⁶Bankaceh.co.id. *Visi dan Misi*. Di akses melalui <http://www.bankaceh.co.id>. 03-05-2016, 07:33.am

⁷*Ibid.*

terperinci serta jelas agar sukses demi tercapainya tujuan perusahaan. Dengan terciptanya struktur organisasi yang baik dimana setiap bagian dalam organisasi mengerti tugas dalam mempertahankan hubungan dengan elemen lainnyadalam rangka kelancaran dan keberhasilan tugas yang telah dibebankan.⁸

Seperti yang kita ketahui Bank terbagi dua, begitu juga organisasi didalamnya, yaitu organisasi Bank Konvensional dan organisasi Bank Syariah. Organisasi Bank Syariah untuk memenuhi tuntutan kinerja bank syariah yang efektif, efisien, dan melakukan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip kehati-hatian diharapkan manajemen bank syariah memiliki kewenangan dan diberi fungsi yang tegas dan pasti, agar dapat menjamin terselenggaranya kinerja perbankan Islam yang menjunjung tinggi nilai kejujuran, taransparan dan memberi pendidikan kepada masyarakat, menjaga kehati-hatian dan kejujuran, dan professional.⁹

Struktur organisasi bank syariah memiliki struktur yang sama dengan bank konvensional, misalnya dalam hal komisaris dan direksi, tetapi unsur yang sangat membedakan antara bank syariah dengan bank konvensional adalah keharusan adanya dewan pengawas syariah (DPS) yang bertugas mengawasi operasional bank dan produk-produknya agar sesuai dengan garis-garis syariah.¹⁰

Adapun struktur organisasi Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Lambaro adalah sebagai berikut:

1. Kepala Cabang Pembantu, yaitu seseorang yang bertugas dalam mengawasi, memeriksa secara terperinci transaksi yang terjadi di bank serta mengelola semua kegiatan yang berlangsung di Bank Aceh Syariah cabang pembantu Lambaro. Adapun tugas hariannya adalah:
 - a. Penyerahan kas pagi dan pengembalian sore hari

⁸Husein Umar, *Studi Kelayakan Bisnis* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), hlm. 1.

⁹Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara,2002), hlm. 46-47.

¹⁰Muhammad Syafi'I, Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2001), hlm. 31.

- b. Memeriksa laporan harian
 - c. Verifikasi nota-nota setoran dan penarikan
 - d. Melakukan otorisasi pembukaan rekening tabungan, deposito, pencairan pembiayaan, transfer dan kliring
 - e. Memonitoring kegiatan operasional kantor
 - f. Melakukan pengesahan terhadap buku-buku tabungan
 - g. Melakukan closing operasional kantor.
2. Bagian Operasional (*Operation Officer*) merupakan bagian yang terdiri dari beberapa petugas yang menjalankan kegiatan operasional bank. Masing-masing bagian memiliki fungsi dan tugas pokoknya masing-masing.

a. *Head Teller*

Fungsi dan tugas pokok *head teller*, yaitu:

- Bertanggung jawab atas batas akses dalam transaksi keuangan sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh manajemen
- Menjaga kerahasiaan password yang dilimpahkan kepadanya
- Bertanggung jawab atas segala kerugian bank atas kelalaiannya.

b. *Teller*

Fungsi dan tugas pokok *teller*, yaitu:

- Melayani setiap transaksi setorseduran dan penarikan nasabah atas rekening giro, deposito, tabungan tunai dengan sistem dan prosedur yang berlaku
- Memberikan penjelasan yang tegas dan ramah kepada nasabah dalam setiap proses transaksi
- Membantu dan merespon complain nasabah sesuai dengan ketentuan berlaku yang ditetapkan.

- c. *Customer Service (CS)*
Fungsi dan tugas pokok *Customer Service*, yaitu:
Sebagaimana teller, customer service juga memiliki fungsi dan tugas yang bertanggung jawab dalam pembukaan maupun penutupan rekening tabungan, giro, dan deposito. Menerima keluhan nasabah dan memberikan solusi kepada nasabah terkait dengan permasalahan yang sedang dihadapi mengenai produk bank tersebut.
- d. *Account Officer (AO)*, yaitu petugas yang memproses permohonan pembiayaan, memeriksa kelengkapan berkas yang diajukan nasabah, mengontrol dan menyeleksi pembiayaan yang hendak dicairkan. Fungsi dan tugas pokok *Account Officer (AO)*, yaitu:
- Bertanggung jawab penuh atas pengelolaan pinjaman mulai dari permohonan pembiayaan hingga pelunasannya
 - Bertanggung jawab atas penciptaan pendapatan bank sesuai dengan target yang ditetapkan oleh manajemen bank
 - Bertanggung jawab atas segala kerugian bank akibat kelalaiannya
 - Melakukan pengarsipan terhadap pembiayaan yang telah dibiayai.
- e. *Back Officer (BO)* adalah staf karyawan bank yang bertugas untuk membantu penyediaan sarana kebutuhan karyawan atau perusahaan agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik demikian pula dengan tugas-tugas terkait dengan personalia kepegawaian. Fungsi dan tugas pokok bagian umum (*Back Office*), yaitu:
- Melakukan inventaris kantor
 - Menyiapkan dan melakukan pembayaran gaji karyawan

- Melaksanakan tugas lain sesuai dengan manajemen dalam ruang lingkup fungsinya usebagai staf umum dan personalia.
- f. *Security* (Satpam) adalah petugas keamanan yang berhadapan langsung dengan setiap orang yang berhubungan dengan bank. Oleh karena itu fungsi security menjadi sangat penting dalam menentukan kesan pertama nasabah terhadap bank tersebut. Fungsi dan tugas pokok *security* (satpam), yaitu:
- Petugas keamanan bertugas untuk memberikan rasa aman dan nyaman kepada nasabah.
 - Sebagai greeter, yaitu sosok penyambut tamu/ pemberi salam
 - Sebagai navigator, yaitu mengarahkan dan memandu nasabah
 - Sebagai tempat pertama bagi nasabah untuk mengetahui informasi awal.

2.3 Kegiatan Usaha PT. Bank Aceh Cabang Pembantu Lambaro

2.3.1 Penghimpunan Dana

Penghimpunan dana yang dilakukan oleh PT. Bank Aceh Syariah bukan hanya diarahkan kepada dana-dana yang bersumber dari masyarakat tapi juga diarahkan kepada nasabah *corporate* maupun instansi dan departemen terkait. Untuk menciptakan kemandirian bank dalam penghimpunan dana, usaha-usaha penghimpunan dana pihak ketiga diarahkan pada dana-dana yang bersumber dari masyarakat (non-pemerintah) baik dari tabungan, giro maupun deposito.¹¹

Adapun produk penghimpunan dana yang disediakan oleh PT. Bank Aceh Syariah cabang pembantu Lambaro adalah sebagai berikut:

1. Tabungan Firdaus iB

Tabungan Firdaus iB merupakan akronim dari fitrah dalam usaha syariah yang bermakna bahwa dengan tabungan ini bank dan nasabah

¹¹Bankaceh.co.id. *Penghimpunan Dana Bank Aceh Syariah*. Diakses melalui <http://www.bankaceh.co.id>, Tanggal 19 Mei 2016.

akan melakukan kerjasama secara syariah yang fitrah tentu pada akhirnya akan membawa hasil yang halal, berkah dan bertambah. Pada tabungan firdaus iB penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang telah disepakati. Tabungan firdaus iB tidak dapat ditarik dengan menggunakan cek atau sejenisnya. Dalam tabungan firdaus iB digunakan akad mudharabah mutlaqah yang berarti bahwa dalam menjalankan usaha, shahibul mal (nasabah) tidak membatasi mudharib (pihak bank) dalam menjalankan usahanya.

2. Tabunganku iB

Tabunganku iB adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.¹²

3. Tabungan Sahara iB

Tabungan sahara iB merupakan tabungan dalam bentuk mata uang rupiah pada Bank Aceh Syariah yang dikhususkan bagi umat muslim untuk memenuhi biaya perjalanan haji dan umrah yang dikelola berdasarkan prinsip *wad 'ah yad amanah*, yaitu dana titipan murni nasabah kepada bank.

4. Giro *Wa i'ah* iB

Giro *wa i'ah* iB merupakan sarana penyimpanan dana dalam bentuk rekening koran berdasarkan prinsip syariah dengan akad *wa i'ah yad amanah*, yaitu dana titipan murni nasabah kepada bank yang dapat diambil setiap saat dengan menggunakan media *cheque* dan *bilyet giro*.

5. Deposito *Mu rabah* iB

Deposito *Mu rabah* iB merupakan investasi berjangka waktu tertentu dalam bentuk mata uang rupiah pada Bank Aceh Syariah yang pengelolaan dananya berdasarkan prinsip syariah dengan akad *Mu rabah mu laqah*, yaitu akad antara pihak pemilik dana (*hibul*

¹²Brosur Bank Aceh Syariah cabang pembantu Lambaro.

m l) dengan pengelola dana (*Mu rib*). Dalam hal ini *hibul m l* (nasabah) berhak memperoleh keuntungan bagi hasil sesuai nisbah yang tercantum dalam akad.

2.3.2 Penyaluran Dana

PT. Bank Aceh Syariah menyediakan beberapa produk penyaluran dana, diantaranya:¹³

1. Pembiayaan *Mur ba ah*

Pembiayaan *Mur ba ah*, yaitu pembiayaan yang diberikan kepada seluruh anggota masyarakat dengan sistem jual beli. Dalam hal ini nasabah sebagai pembeli dan bank sebagai penjual, harga jual bank adalah harga beli dari supplier ditambah keuntungan yang disepakati dan tercantum dalam akad.

2. Pembiayaan *Musyar kah*

Pembiayaan *musyar kah*, yaitu kerja sama dari dua pihak atau lebih untuk menjalankan suatu usaha tertentu. Kedua pihak memberikan kontribusi dana dan keahlian, serta memperoleh bagi hasil keuntungan dan kerugian sesuai kesepakatan yang tercantum dalam akad. Pada saat ini, PT. Bank Aceh Syariah cabang pembantu Lambaro belum mengaplikasikan pembiayaan musyarakah, namun hanya tersedia di Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh.¹⁴

3. Pembiayaan *Mu rabah*

Pembiayaan *Mu rabah*, yaitu akad kerja sama antara bank selaku pemilik dana (*hibul m l*) dengan nasabah selaku (*mu rib*) yang mempunyai keahlian atau keterampilan untuk mengelola suatu usaha yang produktif dan halal. Hasil keuntungan dari penggunaan dana tersebut dibagi bersama berdasarkan nisbah yang disepakati. Akad

¹³Bankaceh.co.id. *Unit Usaha Syariah*. Diakses melalui <http://www.bankaceh.co.id>, tanggal 19 Mei 2016.

¹⁴Data diperoleh dari hasil presentasi pagi oleh Irna Melinda, *Kepala Bank Aceh Syariah Capem Lambaro*, pada tanggal 17 Maret 2016.

mu rabah digunakan oleh bank untuk memfasilitasi pemenuhan kebutuhan permodalan bagi nasabah guna menjalankan usaha atau proyek dengan cara melakukan penyertaan modal bagi usaha atau proyek yang bersangkutan.

4. Pembiayaan *Qar Hasan*

Pembiayaan *Qar Hasan*, yaitu produk pembiayaan (permodalan) bagi usaha mikro yang tidak memberikan keuntungan finansial bagi pihak yang meminjamkan. Pembiayaan *Qar Hasan* ini belum diaplikasikan pada PT. Bank Aceh Syariah cabang pembantu Lambaro.

5. Pembiayaan Garansi Bank iB (*Kaf lah*)

Pembiayaan Garansi Bank iB (*Kaf lah*), yaitu jaminan pembayaran yang diberikan oleh bank atas permintaan nasabahnya kepada pihak penerima jaminan, dalam hal nasabah yang dijamin tidak memenuhi kewajibannya kepada pihak penerima jaminan. Jaminan pembayaran yang diberikan oleh bank merupakan fasilitas non dana (*Non Funded Facility*), menggunakan akad *kaf lah bil ujr h*. Untuk produk Garansi Bank iB (*kaf lah*), saat ini juga belum diaplikasikan pada Bank Aceh Syariah cabang pembantu Lambaro. Namun, hanya tersedia di Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh.

6. Pembiayaan *R hn* (Gadai Emas)

Pembiayaan *R hn* (Gadai Emas), yaitu pembiayaan yang mewajibkan pihak nasabah menyerahkan hak penguasaan fisik emas milik nasabah kepada pihak bank untuk dijadikan sebagai agunan atas dana pembiayaan yang diterima. Pada PT. Bank Aceh Syariah cabang pembantu Lambaro Pembiayaan *R hn* (gadai emas) belum diaplikasikan, namun hanya tersedia di Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh.¹⁵

¹⁵Hasil wawancara dengan T. Hardianta, *Account Officer* Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Lambaro.

2.3.3 Pelayanan Fitur/ Jasa Perbankan

Selain melakukan kegiatan penghimpunan dana dan penyaluran dana, Bank Syariah juga menyediakan jasa bagi nasabahnya. Jasa bank tersebut umumnya bersifat *tabarru'* (kebajikan), yaitu transaksi yang mengandung perjanjian dengan tolong-menolong tanpa mengambil laba atas transaksi yang dilakukannya, tetapi hanya sekedar mengganti biaya-biaya administrasi.¹⁶

Adapun produk yang ditawarkan oleh PT. Bank Aceh Syariah, yaitu¹⁷ Transfer, Kliring, RTGS (*Real Time Gross Settlement*), Layanan ATM, Layanan ATM Bersama, Pembayaran Telepon, Pembayaran Listrik, Pembayaran Tagihan Ponsel, Pengisian pulsa ponsel, Pembayaran Pensiun serta Pengelolaan Dana Kebajikan.

2.4 Keadaan Personalia PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Lambaro

Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Lambaro memiliki 9 orang karyawan yang mengisi berbagai posisi kerja, yaitu 5 (lima) karyawan dan 4 (empat) karyawan. Karyawan/i Bank Aceh Syariah cabang pembantu Lambaro memiliki susunan organisasi yang terdiri dari 1 (satu orang) sebagai Pimpinan Capem, 1 (satu orang) *Customer service*, 2 (*dua orang*) sebagai petugas pembiayaan (*account officer*), 1 (satu orang) sebagai petugas bagian umum serta 2 (dua orang) sebagai petugas *security*.

Karyawan/i yang bekerja pada Bank Aceh Syariah cabang pembantu Lambaro memiliki latar belakang yang berbeda-beda. Mulai dari SMA, Diploma-III, Sarjana dan Magister. Dari seluruh karyawan/i yang berjumlah 9 orang, karyawan yang pendidikan terakhirnya SMA berjumlah 4 orang, Diploma-III berjumlah 1 orang, Sarjana berjumlah 3 orang dan Magister berjumlah 1 orang. Ditinjau dari segi umur, terdapat 6 karyawan yang berumur

¹⁶Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo, 2008), hlm. 128.

¹⁷Hasil wawancara dengan Ersuriyanti, *Teller 1*, pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Lambaro.

21 sampai 35 tahun. Kemudian, 3 karyawan yang berumur 36 sampai 40 tahun. Untuk setiap karyawan Bank Aceh Syariah memiliki masa pensiun pada usia 56 tahun.¹⁸

Mengingat Lembaga perbankan merupakan tempat berlangsungnya transaksi keuangan, maka bank membutuhkan penjagaan tambahan pada bagian keamanan kantor (*security*). Oleh karena itu, Bank Aceh Syariah Capem Lambaro memiliki 2 orang petugas kepolisian untuk menjaga keamanan kantor sejak bank tersebut beroperasi sampai selesai.

¹⁸Data diperoleh dari hasil wawancara dengan Baso Manunggara, petugas Bagian Umum pada PT. Bank Aceh Syariah Capem Lambaro.

BAB TIGA

HASIL KEGIATAN KERJA PRAKTIK

3.1 Kegiatan Kerja Praktik

Selama mengikuti kerja praktik (KP) di Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Lambaro, lebih kurang satu setengah bulan atau 32 hari kerja terhitung tanggal 01 Maret s/d 15 April 2016, penulis dapat langsung mempraktikkan ilmu yang sudah didapatkan dibangku perkuliahan dan mendapatkan pengalaman yang berharga. Hal tersebut tidak terlepas dari bimbingan pimpinan dan karyawan/ karyawan/ Bank Aceh Syariah cabang pembantu Lambaro, antara lain:

3.1.1 Bagian Pembiayaan

Kegiatan yang penulis lakukan selama melakukan kerja praktik (KP) pada bagian pembiayaan (*Account Officer*) Bank Aceh Syariah cabang pembantu Lambaro, yaitu sebagai berikut:

- a. Menerima permohonan dukungan bank serta memberi stempel kemudian mencatat pada buku catatan dukungan bank.
- b. Menyusun memo
- c. Menempel foto dan mencatat setiap pencairan nasabah pada buku pencairan dana pembiayaan
- d. Mengetik memorandum hapus buku kredit macet pada komputer
- e. Merapikan arsip nasabah pembiayaan
- f. Mencatat pelunasan pencairan pada buku DN (Debet Nota)

3.1.2 Bagian Teller

Kegiatan yang penulis lakukan selama melakukan kerja praktik (KP) pada bagian *Teller* Bank Aceh Syariah cabang pembantu Lambaro, yaitu sebagai berikut:

- a. Merapikan slip setoran, penarikan serta pengiriman uang lalu diserahkan kepada pimpinan untuk diverifikasi
- b. Mencatat Berita Acara Stocking ATM
- c. Mengarsip setiap bundel aktivitas Teller

- d. Menyortir uang
- e. Merapikan uang serta memisahkan uang yang lusuh atau tidak layak edar
- f. Memanggil nomor antrian
- g. Membantu memasukkan uang kedalam brankas bersama *Teller*.

3.1.3 Bagian Umum

Kegiatan yang penulis lakukan selama melakukan kerja praktik (KP) pada bagian umum Bank Aceh Syariah cabang pembantu Lambaro, yaitu sebagai berikut:

- a. Mencatat Bukti Kas Keluar serta mengarsipkannya
- b. Mencatat bukti transaksi Pemindahan Pembukuan (PP) ke dalam buku PP kemudian menyerahkan kepada pimpinan untuk di paraf.
- c. Mencatat agenda surat masuk dan surat keluar berdasarkan tanggal dan nomor dari surat tersebut kemudian dicatat kedalam buku agenda dan diserahkan kepada pimpinan.

3.2 Bidang Kerja Praktik

Penilaian kinerja karyawan pada PT. Bank Aceh Syariah cabang pembantu Lambaro merupakan suatu proses organisasi dalam menilai unjuk kerja pegawainya. Pembinaan kinerja karyawan termasuk yang harus diutamakan sebagai asset utama perusahaan. Proses belajar harus menjadi budaya perusahaan sehingga keterampilan para karyawan dapat dipelihara bahkan dapat ditingkatkan.

Pelayanan yang diberikan pada PT. Bank Aceh Syariah cabang pembantu Lambaro dapat dilakukan oleh siapa saja, baik *Customer Service*, *Teller*, *Account Officer* maupun *Security*.

Penilaian di PT. Bank Aceh Syariah cabang pembantu Lambaro diberikan oleh supervisor.¹⁹ Adapun hal-hal yang dilihat dalam menilai unjuk kerja pegawainya, yaitu:

1. Kedisiplinan, yaitu penilai menilai kedisiplinan karyawan dalam mematuhi aturan-aturan yang berlaku di perusahaan, seperti ketepatan waktu yang dijalani oleh setiap karyawan, baik absensi masuk dan pulang kerja tepat pada waktunya (07.45-17.00). Kedisiplinan waktu ini sangat mempengaruhi tingkat pendapatan atau gaji karyawan.
2. Kesetiaan, yaitu penilai menilai kesediaan karyawan dalam menjaga dan membela perusahaan dari ulah orang yang tidak bertanggung jawab.
3. Kejujuran, yaitu penilai menilai kejujuran karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya.
4. Kerjasama, yaitu penilai menilai kesediaan karyawan berpartisipasi dan bekerja sama dengan karyawan lainnya.
5. Kepandaian dalam melayani nasabah.
6. Teliti dalam menjalankan tugas-tugasnya.
7. Tanggung jawab, yaitu penilai menilai kesediaan karyawan dalam mempertanggung jawabkan kebiasaannya, pekerjaan dan hasil kerjanya.

Proses penilaian yang dilakukan di PT. Bank Aceh Syariah cabang pembantu Lambaro adalah penilai (*Supervisor*) mengumpulkan data-data hasil penilaian karyawan. Semua data yang sudah terkumpul didaftar pada sistem yang ada dikomputer atau di Bank Aceh biasanya disebut dengan OLIBS (*Online Integrated Banking System*). Data tersebut kemudian dikirim ke kantor Bank Aceh bagian SDI (Sumber Daya Manusia) sekarang beralamat di Jl. Tgk. H. Mohd. Daud Beureu-eh No. 24, Banda Aceh, untuk diproses lebih lanjut.

¹⁹Hasil Wawancara dengan Chanadya Riska, *Divisi Pembiayaan* pada PT. Bank Aceh Syariah Capem Lambaro, pada Tanggal 13 Juni 2016.

Selain supervisor, penilaian juga dilakukan oleh dewan direksi kepatuhan yang secara tiba-tiba datang ke kantor untuk mengontrol kinerja yang dilakukan oleh PT. Bank Aceh Syariah cabang pembantu Lambaro. Direksi bertanggung jawab penuh dalam pelaksanaan kepengurusan bank dan penetapan strategi dan kebijakan di lingkungan bank serta pelaksanaannya sesuai dengan tujuan usaha bank. Direksi mengelola bank sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab sebagaimana diatur dalam anggaran dasar dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Divisi kepatuhan Bank Aceh dalam melaksanakan tugasnya telah melakukan kajian kepatuhan atas setiap rencana penetapan kebijakan intern, sehingga penerapannya dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Direktur kepatuhan Bank Aceh menyampaikan laporan pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya setiap bulan kepada Direktur Utama dan Dewan Komisaris serta menyampaikan laporan pokok-pokok pelaksanaan tugas Direktur kepatuhan setiap semester kepada Bank Indonesia (BI)/ Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Pelaksanaan tugas Direktur Kepatuhan Bank Aceh telah disesuaikan PBI Nomor 1/6/PBI/1999 tanggal 20 September 1999 maupun *best practices* perbankan.²⁰

Perbedaan antara penilaian yang dilakukan oleh *supervisor* dengan direksi, yaitu *supervisor* menilai kinerja karyawan secara individual atau perorangan, sedangkan direksi menilai secara berkelompok.

Sebagai bentuk transparansi manajemen dalam bidang SDI, Bank Aceh syariah menerapkan model penilaian dan kebijakan yang *fair* dalam pengembangan karir pegawai melalui *review* penilaian kinerja masing-masing pegawai secara periodik yang terintegrasi dengan *Human Resource Information System* (HRIS). Dalam penerapan sistem peringkat jabatan, perusahaan membuat sistem jenjang karir (*career path*) yang mendasarkan kepada kualifikasi jabatan dan kompetensi pegawai yang terintegrasi dengan sistem penilaian kinerja. Perusahaan melakukan evaluasi dan penyesuaian terhadap implementasi sistem *career path* berdasarkan perkembangan dan kebutuhan bank.²¹

²⁰Laporan Tahunan Bank Aceh Tahun 2015.

²¹*Ibid.*

Penilaian kinerja pada PT. Bank Aceh Syariah dapat dilakukan secara bulanan, triwulan, semesteran serta tahunan dan diakhiri dengan pemberian bonus diakhir tahun, besarnya tergantung dari hasil penilaian para karyawan itu sendiri, seperti promosi jabatan. Khusus untuk penilaian kinerja karyawan biasanya dilakukan secara semesteran, yaitu setiap enam bulan sekali. Sedangkan penilaian secara bulanan atau triwulan dipakai untuk menilai kinerja operasional bank baik dari segi pendapatan atau penurunan pada bank tersebut.²²

Bank Aceh Syariah cabang pembantu Lambaro melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabahnya. *Customer Service* merupakan bagian yang memiliki peranan penting dan merupakan kunci sukses untuk membangun keberhasilan tersebut. Adapun upaya yang dilakukan oleh *customer service* dalam meningkatkan pelayanannya,²³ yaitu:

1. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebut nama nasabah jika dikenal.
2. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
3. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan.
4. Menunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu.
5. Memberikan informasi mengenai semua jenis produk dan jasa bank termasuk manfaat dan keuntungannya bagi nasabah.

3.3 Teori Yang Berkaitan

3.3.1 Pengertian Kinerja

Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Sedangkan

²²*Ibid.*

²³Hasil Wawancara dengan Fajjal Zaini, *Customer Service* pada PT Bank Aceh Syariah cabang pembantu Lambaro, pada tanggal 18 juli 2016.

pengertian kinerja adalah hasil kerja yang dicapai secara kualitas dan kuantitas sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.²⁴

Kinerja memiliki hubungan yang erat dengan masalah produktifitas karena merupakan indikator dalam menentukan bagaimana upaya untuk mencapai tingkat produktifitas yang tinggi dalam organisasi. Sehubungan dengan hal tersebut, maka upaya untuk mengadakan penilaian terhadap kinerja disuatu organisasi merupakan hal penting.²⁵

Kinerja memiliki makna yang luas, beberapa ahli mendefinisikan kinerja kedalam beberapa pengertian, yaitu sebagai berikut:

1. Menurut Sondang P. Siagian, kinerja adalah suatu keadaan yang menunjukkan kemampuan seorang karyawan dalam menjalankan tugas sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh organisasi sesuai dengan *job description*-nya.²⁶
2. Menurut Henry Simamora, kinerja adalah tingkat terhadap sejauh mana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan.²⁷

Para ahli mempunyai pendapat yang berbeda dalam mendefinisikan kinerja karyawan. Namun demikian, secara umum intisari yang dikemukakan oleh para ahli memiliki kesamaan tujuan, yaitu sebagai kontribusi yang diberikan oleh suatu bagian (divisi) sebagai pencapaian tujuan organisasi.

Secara umum tujuan dari pengukuran kinerja karyawan yaitu untuk menentukan kontribusi suatu bagian (divisi) dalam perusahaan terhadap organisasi keseluruhan.

²⁴Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2002), hlm. 67.

²⁵Sedarmayanti, *Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Produktifitas Kerja*, (Bandung: CV. Mandar Maju, 2001), hlm. 67

²⁶Sondang P. Siagian, *Kiat Meningkatkan Produktifitas Kerja*, (Jakarta: Rinika Cipta, 2002), hlm. 166.

²⁷Henry Simamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta:STIE-YKPN, 1999), hlm.327.

3.3.2 Pengertian Penilaian Kinerja

Kata penilaian sering diartikan dengan kata *assessment*, yaitu proses sistematis meliputi pengumpulan informasi, data interpretasi untuk mengambil keputusan. Sedangkan penilaian kinerja karyawan merupakan suatu sistem penilaian secara berkala terhadap kinerja pegawai yang mendukung kesuksesan organisasi atau yang terkait dengan pelaksanaan tugasnya. Proses penilaian dilakukan dengan membandingkan kinerja pegawai terhadap standar yang telah ditetapkan atau memperbandingkan kinerja antar pegawai yang memiliki kesamaan tugas.

Penilaian kinerja karyawan merupakan hal yang sangat *essensial* bagi sebuah perusahaan, termasuk perbankan syariah. Untuk memenangkan persaingan bisnis yang semakin ketat ini, kinerja perbankan syariah haruslah mencerminkan peningkatan dari satu periode ke periode berikutnya. Dewasa ini pengukuran kinerja secara finansial tidaklah cukup mencerminkan kinerja perusahaan sesungguhnya, sehingga dikembangkan suatu konsep *Balanced Scorecard*, yaitu suatu konsep yang mengukur kinerja suatu perusahaan dari empat perspektif, yaitu perspektif finansial, *costomer*, proses bisnis internal serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Dalam setiap perspektif terdapat beberapa tolok ukur yang akan dijadikan ukuran kinerja perusahaan.

Penilaian kinerja berkenaan dengan seberapa baik orang melakukan pekerjaan yang ditugaskan atau diberikan. Sebagaimana yang dikemukakan Mankuprawiro, bahwa penilaian kinerja merupakan proses yang dilakukan perusahaan dalam mengevaluasi kinerja pekerjaan seseorang.²⁸

Penilaian kinerja (*Performance Appraisal*) adalah proses organisasi mengevaluasi pelaksanaan kerja individu. Dalam penilaian kinerja dinilai kontribusi karyawan selama periode waktu tertentu. Umpan balik kinerja (*performance feedback*) memungkinkan karyawan untuk mengetahui seberapa baik mereka bekerja jika dibandingkan dengan standar-standar

²⁸Syafri Mangkuprawira, *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2002), hlm. 223.

organisasi. Apabila penilaian kinerja dilakukan secara benar, para karyawan, departemen sumber daya dan organisasi perusahaan bakal diuntungkan.

Kinerja karyawan perlu diperhatikan guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Dampak penilaian kinerja individu karyawan memiliki imbas yang negative maupun positive terhadap moral dan kinerja karyawan. Pada saat penilaian-penilaian kinerja untuk disiplin, kenaikan gaji, promosi, pemecatan atau pemberhentian sementara. Maka penilaian kinerja dianggap paling menakutkan oleh orang-orang yang menganggap kemampuan dirinya rendah.

Penilaian kinerja karyawan akan memberikan manfaat bagi suatu organisasi perusahaan. Hasil-hasil dari penilaian prestasi kinerja sering berfungsi sebagai basis bagi evaluasi reguler terhadap kinerja anggota-anggota organisasi. Organisasi sering mencoba untuk mempengaruhi motivasi dan kinerja mendatang dari anggota mereka dengan mengaitkan pelaksanaan berbagai imbalan, seperti kenaikan gaji dan promosi terhadap ranting yang dihasilkan oleh sistem penilaian kinerja.²⁹

Unsur-unsur atau objek penilaian prestasi kerja karyawan adalah:

- a. Kesetiaan dan tanggung jawab
- b. Kejujuran
- c. Kedisiplinan
- d. Kreativitas
- e. Kepribadian dan Kecakapan
- f. Kerjasama

Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja karyawan ada 3 (tiga), yaitu:

1. Kemampuan

Kemampuan merupakan kesanggupan seseorang atau individu untuk melakukan suatu kegiatan yang diberi

²⁹Henry Simamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta : STIE YKPN, 2000), hlm. 331.

kepadanya. Kemampuan adalah kesanggupan dan kecakapan untuk menjalankan tugas yang diberikan kepadanya. Kerja yang produktif, memerlukan keterampilan kerja yang sesuai dengan isi kerja atau paling tidak mempertahankan cara kerja yang sudah baik. Kerja produktif memerlukan faktor pendukung, yaitu kemampuan kerja yang tinggi, kompensasi yang dapat memenuhi kebutuhan minimum, jaminan sosial yang memadai, kondisi kerja yang manusiawi dan hubungan kerja yang harmonis.

2. Pendidikan dan Pelatihan

Pendidikan dan pelatihan merupakan suatu indikator yang mencerminkan kemampuan seseorang untuk dapat menyelesaikan tugas-tugasnya.³⁰ Hal ini bertujuan untuk menjadikan karyawan lebih menaruh minat dan perhatian pada bidang kerjanya yang berfungsi untuk mengembangkan pengetahuan, kecakapan, pengalaman serta karirnya. Pendidikan dan pelatihan juga bermaksud untuk meningkatkan keterampilan dan melaksanakan pekerjaan tertentu serta mengembangkan sikap, tingkah laku dan juga pengetahuan.

Pendidikan merupakan suatu indikator yang mencerminkan kemampuan seseorang untuk dapat menyelesaikan suatu pekerjaan. Dengan latar pendidikan pula seseorang dianggap akan mampu menduduki suatu jabatan tertentu. Sedangkan pelatihan merupakan kegiatan yang harus dilakukan oleh setiap orang pemimpin/ manajer untuk memberikan bimbingan, pendidikan dan latihan-latihan bagi pegawai mengenai arti pentingnya setiap bidang yang bersangkutan serta sebagai pengetahuan, kecakapan dan pengalaman dan karir karyawan.³¹

³⁰Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, hlm. 54.

³¹Soedjadi, *Manajemen Kepegawaian*, (Jakarta : Gunung Agung, 2001), hlm. 56.

Adapun tujuan pendidikan dan pelatihan yang dilakukan terhadap karyawan, yaitu untuk meningkatkan produktifitas, meningkatkan mutu kinerja, perencanaan sumber daya manusia, komperansi tidak langsung, kesehatan dan keselamatan, menciptakan kehausan akan ilmu dan menunjang pertumbuhan pribadi.

Disamping pelatihan, perusahaan bank juga harus melakukan pengembangan terhadap seluruh karyawannya. Pengembangan karyawan diutamakan untuk karyawan lama dalam rangka menyegarkan kembali dan untuk meningkatkan kemampuannya.

Adapun program pengembangan pegawai dapat dilakukan melalui:³²

- a. Mengikuti pendidikan melalui paket-paket khusus yang diberikan oleh lembaga pendidikan yang memang berpengalaman dibidangnya. Misalnya, paket pendidikan marketing, akunting, komputer, bahasa asing atau paket lainnya.
- b. Transfer antar bagian, merupakan pengembangan agar karyawan tidak merasa jenuh dengan pekerjaannya. Sehingga akan mengurangi motivasi karyawan dan berimbas pada produktivitas yang dilakukannya. Transfer juga dapat dilakukan kepada karyawan yang telah lalai melaksanakan tugasnya atau tidak mampu melakukan tugasnya secara sempurna.
- c. Promosi suatu jabatan dengan cara memindahkan karyawan keposisi yang lebih tinggi. Dengan demikian motivasi karyawan semakin meningkat. Karyawan merasa diperhatikan dan dihargai sesuai dengan kemampuan dan loyalitas yang diberikan kepada bank selama ini.

³²Kasmir, *Manajemen Perbankan*, hlm. 173-174.

3. Motivasi

Motivasi adalah suatu kecenderungan untuk beraktivitas, dimulai dari dorongan didalam diri (*drive*) dan diakhiri dengan penyesuaian diri. Penyesuaian diri dikatakan untuk memuaskan motif.³³

Unsur-unsur yang dapat mendorong seseorang untuk bertindak sesuai dengan apa yang dikehendaki dapat dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Kebutuhan material, seperti besarnya upah atau gaji dan penerimaan lainnya yang berupa uang, gula, beras dan sebagainya.
2. Kebutuhan non material, seperti lingkungan kerja, kesempatan maju, dan memperhatikan rasa harga diri karyawan tersebut dan lain sebagainya.

Motivasi yang diberikan kepada karyawan khususnya merupakan dorongan yang sangat berpengaruh kepada peningkatan kemajuan yang akan dicapai sesuai dengan yang diharapkan. Ada kecenderungan pegawai yang tua lebih merasa puas dari pada pegawai yang berumur relative muda. Karena pegawai yang lebih tua lebih berpengalaman menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja. Sedangkan pegawai yang berumur muda biasanya mempunyai harapan yang ideal tentang dunia kerjanya, sehingga apabila ada kesenjangan atau ketidakseimbangan antara harapan dan realitas kerja dapat menyebabkan mereka tidak puas. Oleh karena itu, seorang pemimpin harus dapat/ mengetahui apa yang menjadi dasar yang menyebabkan mereka bersedia bekerja dan memberikan motivasi sesuai dengan apa yang mereka butuhkan.

Penilaian kinerja karyawan dalam perusahaan juga memiliki beberapa kendala/ hambatan, yaitu:

1. *Halo Effect* (Kesan Pertama), yaitu penilai memberikan penilaian berdasarkan kesan pertama. Ketika penilai mengenal orang yang akan

³³Edwin B. Flippo, *Manajemen Personalialia*, (Jakarta : Erlangga, 2000), hlm.142.

dinilai. Patokan penilai lebih ditekankan pada kesan pertama, seperti penampilan dan sikap. Oleh karena itu, kesan pertama sering menimbulkan kekeliruan.

2. *Error of Central Tendency* (Kesalahan Akibat Kecenderungan Menilai di Tengah), yaitu penilai tidak berani memberikan nilai tinggi atau rendah, sehingga nilai yang diberikan cenderung tengah-tengah (rata-rata). Hal yang demikian dapat mempengaruhi pikiran karyawan bahwa rajin sama dengan malas, pandai sama dengan bodoh dan alasan lainnya.
3. *Friendly* (Kedekatan Hubungan), yaitu kecenderungan mempercayai secara berlebihan orang yang telah dikenal akrab untuk diajak memecahkan masalah meskipun ada karyawan lain yang lebih berkompeten darinya. Rasa percaya yang berlebihan ini membuat seseorang menyerahkan suatu pekerjaan yang memerlukan penanganan khusus bukan pada kompetensi seseorang.
4. Pengaruh-Pengaruh organisasi, yaitu penilai cenderung memperhitungkan kegunaan akhir dari penilaian pada saat mereka melakukan penilaian, sehingga mengabaikan keunggulan ataupun kelemahan seseorang pada beberapa waktu yang lalu. Tentu yang dirugikan disini adalah karyawan yang berprestasi baik.
5. *Recency Effect* (Kesan Yang Sekarang), yaitu penilaian yang didasarkan pada kesan sesaat. Kesan sekarang akan digunakan sebagai standar penilaian yang sama untuk waktu yang telah lalu maupun akan datang. Tentu hasilnya akan menimbulkan kekeliruan, penilaian seharusnya dilakukan berdasarkan kumulatif waktu.

3.3.3 Landasan Syariah Mengenai Penilaian Kinerja Karyawan

Agama Islam menganggap kerja itu sebagai ibadah, segala usaha yang dilakukan oleh para pekerja, yaitu senantiasa selaras dengan isyarat dengan etos kerja. Islam ingin melahirkan manusia yang seimbang dari segenap aspek

kehidupan. Islam tidak hanya melahirkan kesuksesan dengan pengalaman agama saja tetapi juga ingin melahirkan kesuksesan dalam kehidupan dunia dan akhirat.

Adapun landasan utama penilaian kinerja dalam upaya meningkatkan pelayanan adalah untuk tolong menolong orang lain.

a. Al-Qur'an

Firman Allah dalam surat Ali-Imran: 159

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ^ط وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا^ط
مِّنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ^ط وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ^ط وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ^ط فَإِذَا عَزَمْتَ^ط
فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ^ع إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya:

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap kasar lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkan ampunan bagi mereka dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkal kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepadanya”. (Q.S. Ali-Imran: 159).³⁴

Ayat diatas menjelaskan bahwa Allah menyeru kepada umatnya agar bersikap lemah lembut terhadap orang lain, meskipun orang tersebut telah bersikap tidak baik kepadanya karena apabila seseorang memiliki sikap seperti itu, maka akan merusak hubungan yang sudah terjalin baik. Selanjutnya Allah melarang seseorang bersikap kasar kepada orang lain dengan apa yang telah diterima dan ikhlas untuk memaafkannya serta mengajak bermusyawarah mencari jalan terbaik. Hal ini menjadi dasar seseorang untuk melayani nasabahnya dengan baik. Setiap karyawan bank harus mampu menutupi kemarahan dan kekesalan terhadap nasabah yang bersikap kasar dan mencoba mencari jalan keluar disetiap permasalahan yang timbul dengan hati yang

³⁴Q.S. Ali-Imran: 159.

ikhlas. Begitu juga bagi seorang pemimpin, jika salah satu dari karyawannya berbuat kesalahan hendaklah dia menegur dengan kata sopan namun tegas, tidak menghina apalagi merendahkan derajatnya. Seandainya pemimpin selalu bersikap kasar dalam menegur karyawannya, maka yang akan terjadi adalah karyawan tidak akan betah sehingga apa yang dikerjakan sudah tidak ada lagi rasa keikhlasan dalam dirinya.

Kinerja karyawan dalam upaya meningkatkan pelayanan nasabah sangat dipengaruhi oleh etika. Seperti kita sadari bahwa hubungan antar manusia adalah sangat peka karena dipengaruhi oleh emosi yang kadang kala kurang rasional. Sementara itu, Yusuf Qardhawi berpendapat bahwa etika berbisnis dalam Islam sangat penting untuk menghindari perselisihan yang tidak perlu.³⁵

b. Al-Hadits

عن جابر قال : قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : الْمُؤْمِنُ يَأْتُفُ وَيُؤْتَفُ ، وَلَا خَيْرَ فِيمَنْ لَا يَأْتُفُ وَلَا يُؤْتَفُ ، وَخَيْرُ النَّاسِ أَتْعَمُهُمُ لِلنَّاسِ .

Artinya:

“Diriwayatkan oleh Jabir berkata, “Rasulullah SAW bersabda, Orang beriman itu bersikap ramah dan tidak ada kebaikan bagi seorang yang tidak bersikap ramah. Dan sebaik-baik manusia adalah orang yang paling bermanfaat bagi manusia.” (HR. Thabrani dan Daruquthni).³⁶

Manusia merupakan makhluk yang diciptakan Allah SWT dalam kondisi yang sama derajatnya. Islam adalah agama yang tidak sekadar mengatur hubungan manusia dengan Rabbnya tetapi juga mengatur hubungan sesama manusia. Dua hal itu juga menjadi dasar dalam penentuan kualitas manusia disisi Allah. Maka hadits diatas menunjukkan bahwa manusia terbaik adalah manusia yang paling bermanfaat bagi orang lain. Salah satunya SOP dalam Buku Standar Pelayanan Karyawan Bank Aceh adalah tersenyum. Karena senyum kepada

³⁵Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 178.

³⁶Riwayat Al Baihaqi, *Shahih Al-Jami'al Shaghir Wa Ziyadathi*, Al Maktab Al Islami, Cetakan ke-3, no: 3289

orang lain dapat bernilai shadaqah karena mengandung unsur kemanfaatan. Dengan senyum dan sikap baik telah mendukung terciptanya lingkungan yang baik dan kondusif.

3.3.4 Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja Karyawan

Penilaian kinerja karyawan harus dilakukan secara *obyektif*, sehingga tujuan pencapaian penilaian kinerja karyawan akan tercapai. Penilaian kinerja yang baik disamping menguntungkan karyawan juga akan menguntungkan perusahaan secara keseluruhan. Adapun tujuan penilaian kinerja karyawan dalam perusahaan, yaitu untuk menghasilkan informasi yang akurat berkenaan dengan perilaku dan kinerja anggota organisasi atau perusahaan.

Ada beberapa manfaat dalam penilaian kinerja karyawan bagi perusahaan, yaitu:

1. Keputusan penempatan, yaitu memudahkan bank dalam menempatkan seseorang dalam bidang tertentu baik untuk kegiatan transfer atau promosi sesuai dengan prestasi kerja yang dimilikinya.³⁷
2. Perencanaan dan pengembangan karir, yaitu dari pengembangan prestasi kerja maka akan diperoleh dua hasil karyawan yang memiliki prestasi atau karyawan yang tidak berprestasi maka akan memudahkan perusahaan dalam perencanaan dan pengembangan karirnya.
3. *Performance Improvement*, yaitu memungkinkan pegawai dan manajer untuk mengambil tindakan yang berhubungan dengan peningkatan kinerja.
4. *Compensation adjustment*, yaitu membantu para pengambil keputusan untuk menentukan siapa saja yang berhak menerima kenaikan gaji atau sebaliknya.
5. *Placement decision*, yaitu menentukan promosi, transfer, dan demotion.

³⁷Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2007), hlm. 155

6. *Training and development needs*, yaitu mengevaluasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan bagi pegawai agar kinerja mereka lebih optimal.
7. *Carrer planning and development*, yaitu memandu untuk menentukan jenis karir dan potensi karir yang dapat dicapai.
8. *Staffing process deficiencies*, yaitu mempengaruhi prosedur perekrutan pegawai.
9. *Informational inaccuracies and job-design errors*, yaitu membantu menjelaskan apa saja kesalahan yang telah terjadi dalam manajemen sumber daya manusia terutama di bidang informasi *job-analysis*, *job-design*, dan sistem informasi manajemen sumber daya manusia.

Manfaat penilaian kinerja bagi karyawan, yaitu:

1. *Feedback*, yaitu memberikan umpan balik bagi urusan kepegawaian maupun bagi pegawai itu sendiri.³⁸
2. Mengembangkan potensi kemampuan dan keterampilannya.
3. Mengetahui jalur pengembangan karir karyawan dalam organisasi.
4. Mendapatkan pelatihan yang sesuai dengan arah pengembangan karirnya.

Penilaian kerja yang baik adalah yang mampu untuk menciptakan gambaran yang tepat mengenai kinerja pegawai yang dinilai. Penilaian tidak hanya ditujukan untuk menilai dan memperbaiki kinerja yang buruk, namun juga untuk mendorong para pegawai untuk bekerja lebih baik lagi.

3.4 Evaluasi Kerja Praktik

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan bahwa Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Lambaro terletak dikawasan yang strategis, yaitu disekitar pusat perdagangan dan perkantoran. Mayoritas nasabahnya adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan pedagang. Tidak dapat dipungkiri bahwa pada saat-saat

³⁸*Ibid.*

tertentu seperti awal bulan atau jam sibuk terjadi peningkatan nasabah yang datang sehingga bank harus meningkatkan pelayanan yang bermutu.

Menurut informasi yang telah penulis dapat selama melaksanakan kerja praktik (KP) pada Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Lambaro dan dari beberapa teori yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat dikatakan bahwa penilaian kinerja karyawan Bank Aceh Syariah cabang pembantu Lambaro telah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari unsur-unsur penilaian yang dinilai oleh *Supervisor* telah sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku dan jumlah nasabah juga mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya. Berikut tabel total dana pihak ketiga Bank Aceh Syariah Tahun 2013-2015.

Tabel 1.1

Tabel Total Dana Pihak Ketiga Bank Aceh Jht. Usaha Syariah Tahun 2013-2015 (Rp. Luta)
Tabel Total Pihak Ketiga Runcah Syariah Bank Aceh Tahun 2013-2015 (dalam Rupiah)

(dalam Miliar Rupiah) (in miliar rupiah)

Keterangan	Dana Pihak Ketiga (DPK) / FUND			Pertumbuhan Growth 2015	Pertumbuhan Growth 2014	Eksplanasi
	2015	2014	2013			
Gm	125.781	401041	485.907	73%	-14%	Gm
Tahsiran	89.841	571.758	494.193	39%	11%	Tahsiran
Deposito Sejahtera II	381.146	205.739	75.255	57%	100%	Tersi Deposit
Total	2.089.887	1.362.537	1.104.590	57%	27%	Total

Penilaian kinerja pada PT. Bank Aceh Aceh Syariah cabang pembantu Lambaro sangat berpengaruh terhadap kinerja para karyawannya. Sehingga mereka termotivasi untuk terus meningkatkan pelayanan prima kepada nasabahnya.

Pemberian pelayanan pada PT. Bank Aceh Syariah cabang pembantu Lambaro salah satunya dilakukan oleh *customer service* dan untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabahnya, *customer service* bersikap baik dengan mengutamakan sikap ramah tamah. Penyelesaian terhadap berbagai keluhan (*complain*) dapat diselesaikan dengan tepat, apabila *customer service* tidak mampu menanganinya, maka *customer service* akan meminta solusi kepada pimpinan bank (*supervisor*).

Dalam kehidupan ini tidak ada yang sempurna. Begitu juga dengan kinerja para karyawan PT. Bank Aceh Syariah cabang pembantu Lambaro. Disamping keunggulan-keunggulan yang penulis dapatkan, ada juga kelemahan atau kendala yang terdapat pada PT. Bank Aceh Syariah cabang pembantu Lambaro dalam memberikan pelayanannya. Setiap karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan (SOP).

Adapun kendala yang dihadapi oleh sebagian karyawan pada PT. Bank Aceh Syariah cabang pembantu Lambaro,³⁹ antara lain:

1. Ketika petugas sedang melayani nasabah, seharusnya berkonsentrasi pada satu nasabah yang sedang dilayani dihadapannya. Namun, terkadang ada nasabah yang datang tiba-tiba dan meminta petugas untuk segera melayani keperluannya atau juga ada telepon yang berdering sehingga membuat petugas berhenti sejenak melayani nasabah kemudian mengangkat telepon.
2. Kriteria nasabah yang bermacam-macam seperti tingkat pendidikan dan usia terkadang menjadi hambatan para petugas dalam memberikan pelayanan. Misalnya pendidikan yang rendah menyebabkan petugas harus memberi penjelasan yang secara berulang-ulang sampai nasabah tersebut mampu memahami penjelasan dari petugas dengan jelas. Selain itu, usia nasabah yang sudah tua, misalnya pendengaran dan penglihatan yang kurang juga menyebabkan petugas harus memberikan pelayanan yang lebih dari nasabah lainnya.
3. Kurangnya kesadaran nasabah, seperti berdiri dan menunggu di area pekerjaan petugas.
4. Keberadaan petugas yang terdiri dari satu orang, baik itu *Teller*, *Customer Service* maupun *Account Officer*, menyebabkan nasabah

³⁹Wawancara dengan Ersuriyanti, Teller, pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Lambaro, pada tanggal 22 Maret 2016.

harus dilayani satu persatu sehingga petugas merasa kewalahan dalam menghadapi nasabah sehingga nasabah harus menunggu relatif lama.

Hal inilah yang menyebabkan pelayanan yang diterapkan dan dipraktikkan oleh karyawan bank belum mampu diaplikasikan dengan semestinya, karena disebabkan oleh kendala-kendala yang telah disebutkan sebelumnya. Setiap karyawan memiliki standar pelayanan yang merupakan acuan dasar dalam melaksanakan tugasnya.

BAB EMPAT

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian pada bab sebelumnya mengenai penilaian kinerja karyawan dalam upaya meningkatkan pelayanan nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah cabang pembantu Lambaro, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Penilaian kinerja karyawan merupakan suatu sistem penilaian secara berkala terhadap kinerja pegawai yang mendukung kesuksesan organisasi atau yang terkait dengan pelaksanaan tugasnya.

Penilaian kinerja karyawan Bank Aceh Syariah cabang pembantu Lambaro telah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari unsur-unsur penilaian yang dinilai oleh *Supervisor* telah sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku.

Adapun hal-hal yang dinilai pada karyawan PT. Bank Aceh Syariah cabang pembantu Lambaro, antara lain:

1. Kedisiplinan
2. Kesetiaan
3. Kejujuran
4. Kerjasama
5. Teliti
6. Tanggung jawab.

4.2 Saran

Penulis berharap agar Bank Aceh Syariah Syariah cabang pembantu Lambaro akan menjadi bank yang sehat dan menjadi contoh teladan bagi bank-bank lainnya serta selalu diungguli. Untuk itu agar dapat mempertahankannya, penulis menyarankan:

1. PT. Bank Aceh Syariah cabang pembantu Lambaro, hendaknya terus mempertahankan mutu pelayanannya, agar nasabah merasa puas dan dapat mempertahankan loyalitas nasabah.
2. PT. Bank Aceh Syariah harus selalu memiliki persiapan, tidak hanya ketika dikontrol oleh *Supervisor* dan dewan direksi saja. Karena keberhasilan suatu bank dilihat dari kepuasan dan kenyamanan nasabah.
3. Sebaiknya setiap ada permasalahan tidak hanya ditanggapi oleh karyawan yang menimbulkan kesalahan, namun ikut dibantu oleh karyawan lain agar dapat berkomunikasi dengan tepat, sehingga permasalahan dapat diselesaikan dan tidak menimbulkan ketidakpuasan nasabah.
4. Supervisor harus selalu bersikap adil kepada karyawannya, penilaian kinerja karyawan jangan sampai terpengaruh oleh keakraban suatu hubungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan Terjemahnya. Solo: PT. Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, 2011.
- Antonio, M.S. *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2011.
- Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, Jakarta: PT. RajaGrafindo, 2008.
- Bankaceh.co.id. *Misi dan Misi*. Di akses melalui <http://www.bankaceh.co.id>.
- Bankaceh.co.id. *Penghimpunan Dana Bank Aceh Syariah*. Diakses melalui <http://www.bankaceh.co.id>.
- Buku Standar Pelayanan Kayawan PT. Bank Aceh.
- Dokumentasi Bank Aceh Tahun 2014.
- Hasibuan, Malayu, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2002.
- Hasibuan, Malayu, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Ed. Revisi, Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Ed. Revisi I, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2007.
- _____, *Manajemen Perbankan*, Ed. Revisi 9, cetakan kesembilan, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2010.
- _____, *Manajemen Perbankan*, Ed. Revisi 11, cetakan kesebelas, Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Mangkuprawira, Syafri. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002).
- Martoyo, Susilo. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: UPP AMP, 2000.
- Simamora, Henry. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : STIE YKPN, 2000.
- Soedjadi, *Manajemen Kepegawaian*, Jakarta : Gunung Agung, 2001.
- Umar, Husein, *Studi Kelayakan Bisnis* , Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003.