

LAPORAN KERJA PRAKTIK

STRATEGI PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN NASABAH PEMBIAYAAN PADA PT. BPRS HIKMAH WAKILAH CABANG ULEE KARENG



Disusun Oleh:

**RAHMI MAULINA
NIM. 160601010**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2019 M/1440 H**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Rahmi Maulina
NIM : 160601010
Jurusan : Diploma III Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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 dan 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 bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian 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, 25 Mei 2019

Yang menyatakan


91EAHF141479926
000
RAHMI MAULINA

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR HASIL

LAPORAN KERJA PRAKTIK

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

Dengan Judul:

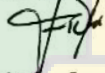
**Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan
Nasabah Pembiayaan Pada PT. BPRS Hikmah Wakilah
Cabang Ulee Kareng**

Disusun Oleh:

**Rahmi Maulina
NIM: 160601010**

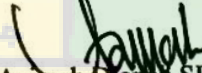
**Disetujui untuk diseminarkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya
telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan dalam penyelesaian studi
pada Program Studi Diploma III Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry**

Pembimbing I,



**Fithriady, Lc., MA
NIP:198008122006041004**

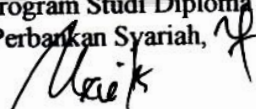
Pembimbing II,



**Azimah Djarrah SE., M.si.Ak
NIDN: 2026028803**

Mengetahui

**Ketua Program Studi Diploma III
Perbankan Syariah,**



**Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag
NIP: 197711052006042003**

LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR HASIL

LAPORAN KERJA PRAKTIK

Rahmi Maulina

NIM: 160601010

Dengan Judul:

**Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan
Nasabah Pembiayaan Pada PT. BPRS Hikmah Wakilah
Cabang Ulee Kareng**

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

Pada Hari/Tanggal:

Selasa: 15 Juli 2019

12 Dzulqa'dah 1440 H

Banda Aceh

Tim Penilai Laporan Kerja Praktik

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag

Azimah Diah SE., M.Si.Ak

NIP: 197711052006042003

NIDN: 2026028803

Penguji I,

Penguji II,

A. Rahmad Adi, SE., M.Si

Cut Elfida S.HI., MA

NIDN: 2025027902

NIDN: 20121228901

Mengetahui

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

Dr. Zaki Fuad, M.Ag

NIP: 196403141992031003

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum wr, wb.

Alhamdulillah *rabbi'l'alam*, segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktik (LKP) ini sebagai tugas akhir akademis pada jurusan Diploma III Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Selawat dan salam selalu tercurahkan kepada baginda Rasullullah SAW yang telah memberikan cahaya kebenaran kepada umat manusia dengan akhlak dan budi pekerti yang lebih baik, serta para keluarga dan para sahabat karena dengan berkat perjuangan dan kerja keras beliau kita masih dapat menikmati manisnya iman dan islam.

Dengan melalui proses yang melelahkan penulis menyadari bahwa Laporan Kerja Praktik ini masih jauh dari kata kesempurnaan karena penulis menyadari segala keterbatasan yang ada untuk itu demi sempurnanya laporan kerja praktik ini penulis membutuhkan dukungan dan juga bimbingan berupa kritik dan saran yang bersifat membangun. Dengan tersusunya laporan kerja praktik ini yang berjudul: **”Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Nasabah Pembiayaan”**. Di samping itu pula penulis menyadari bahwa laporan kerja praktik ini tidak mungkin terlaksana tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya terutama kepada:

1. Dr. Zaki Fuad, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag. M.Ag selaku Ketua Prodi Diploma-III Perbankan Syariah.
3. Fithriady, Lc., MA selaku Sekretaris Prodi Diploma-III Perbankan syariah sekaligus pembimbing I dan Azimah Dianah SE.,M.si.Ak selaku pembimbing II yang telah mengarahkan saya dan memberi banyak ilmu serta rela meluangkan waktunya untuk menyelesaikan LKP ini.
4. Dr. Nilam Sari, M.Ag selaku PA (Penasehat akademik) selama saya di D-III perbankan syariah.
5. Muhammad Arifin Ph.D selaku ketua laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
6. Bambang Suryadi selaku kepala cabang dan seluruh karyawan PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng yang telah berbagi ilmu serta pengalaman selama penulis kerja praktik.
7. Teristimewa untuk Ayah Abdul Muis dan Ibu tercinta Ratna Juwita yang telah membekali dan mengiringi setiap langkah penulis, serta tak pernah lupa mendoakan penulis disetiap harinya. Dan tak pernah lupa pula untuk kakak Rahma Maulia yang selalu membantu dan mensupport penulis.
8. Sahabat teristimewa Nanda khairunnisa, Afida Rahnum, Sri multifa Sari, Efina, Sahirah Febina, Abdul Anan, Nadia Ulfah, Nirwan Bawazier, Attaillah Maulana, Tia Akmala dan yang terkhusus untuk suami tercinta yaitu Fakhrol yang telah mendukung dan membantu menyelesaikan LKP ini.

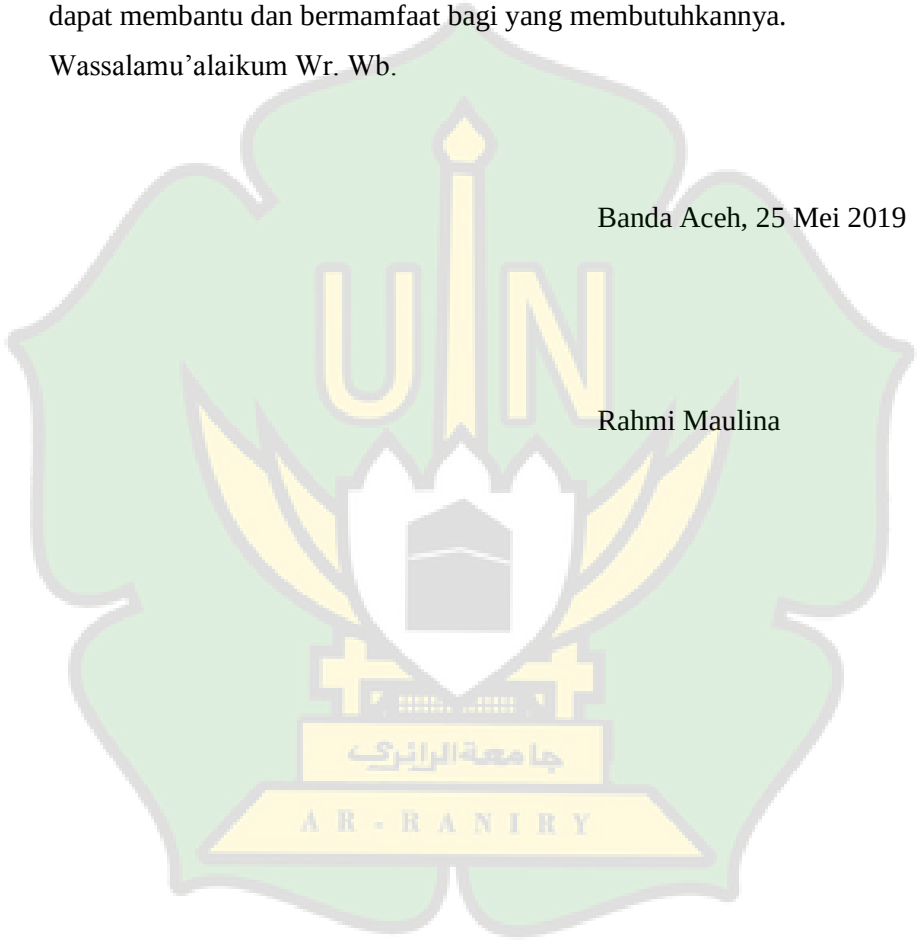
9. Seluruh mahasiswa angkatan 2016, serta terkhusus bagi teman-teman unit 01.

Penulis menyadari masih terdapat banyak sekali kekurangan dalam penulisan maupun isi dari LKP ini, namun penulis berharap LKP ini dapat membantu dan bermamfaat bagi yang membutuhkannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Banda Aceh, 25 Mei 2019

Rahmi Maulina



TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K

Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak Dilambangkan	16	ط	ṭ
2	ب	B	17	ظ	Z
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	Ṣ	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	Ẓ	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	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	D			

2. Vokal

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 lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

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

b. Vokal Rangkap

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
َ ي	<i>Fathah dan ya</i>	Ai
َ و	<i>Fathah dan wau</i>	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *hauula*

3. *Maddah*

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda
اَ / اِ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ / اِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ / اِ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَقُولُ : *yaqūlu*

4. *Ta Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

- a. *Ta marbutah* (ة) hidup

Ta marbutah (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

- b. *Ta marbutah* (ة) mati

Ta marbutah (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

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

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *rauḍah al-atfāl/ rauḍatul atfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *al-Madīnahal-Munawwarah/
al-Madīnatul Munawwarah*

طَلْحَةُ : *Ṭalḥah*

Catatan:

Modifikasi

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

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL KEASLIAN	i
HALAMAN JUDUL KEASLIAN.....	ii
PERYATAAN KEASLIAN	iii
LEMBARAN PERSETUJUAN SEMINAR	iv
LEMBARAN PENGESAHAN HASIL SEMINAR	v
KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN TRASLITERASI	ix
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
RINGKASAN LAPORAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Lapoaran Kerja Praktik	5
1.3 Kegunaan Laporan Kerja Praktik	5
1.4 Sistematika Penulisan Laporan Kerja Praktik	7
BAB II TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK	8
2.1 Gambaran Umum Tempat Kerja Praktik.....	8
2.1.1 Sejarah Singkat PT.BPRS Hikmah Wakilah	8
2.1.2 Visi Misi PT. BPRS Hikmah Wakilah	10
2.2 Struktur Organisai PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng	11
2.3 Kegiatan Usaha PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng.....	15
2.3.1 Penghimpun Dana	15
2.3.2 Penyaluran Dana.....	16
2.3.3 Pelayanan Jasa	18
2.4 Keadaan Personalial PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng.....	19
BAB III KEGIATAN KERJA PRAKTIK.....	21
3.1 Kegiatan Kerja Praktik	21
3.1.1 Bagian Teller	21
3.1.2 Bagian <i>Marketing</i>	22
3.1.3 Bagian Umum.....	23
3.2 Bidang Kerja Praktik.....	23

3.2.1 Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai Yang Diterapkan Pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng	24
3.2.2 Strategi Peningkatan Pelayanan Nasabah Pembiayaan Pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng	27
3.3 Teori Yang Berkaitan	30
3.3.1 Definisi Strategi peningkatan kinerja pegawai.....	30
3.3.2 Definisi Kinerja	31
3.3.3 Tujuan Kinerja.....	32
3.3.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja	33
3.3.5 Pengertian Pegawai.....	34
3.3.6 Strategi Meningkatkan Kinerja	34
3.3.7 Definisi Pelayanan.....	36
3.3.8 Pengertian Pembiayaan.....	36
3.3.9 Landasan Hukum Syariah.....	37
3.4 Evaluasi Kinerja Praktik.....	39
BAB IV PENUTUP	41
4.1 Kesimpulan	41
4.2 Saran	41
DAFTAR PUSTAKA.....	43
LAMPIRAN.....	45

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Keadaan Personalia PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng Banda Aceh	19
Tabel 2.2	Keadaan Personalian PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng Banda Aceh Tahun 2019 Berdasarkan Umur	20
Tabel 2.3	Total Nasabah Pembiayaan Pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng dalam 3 Tahun Terakhir	30



DAFTAR GAMBAR

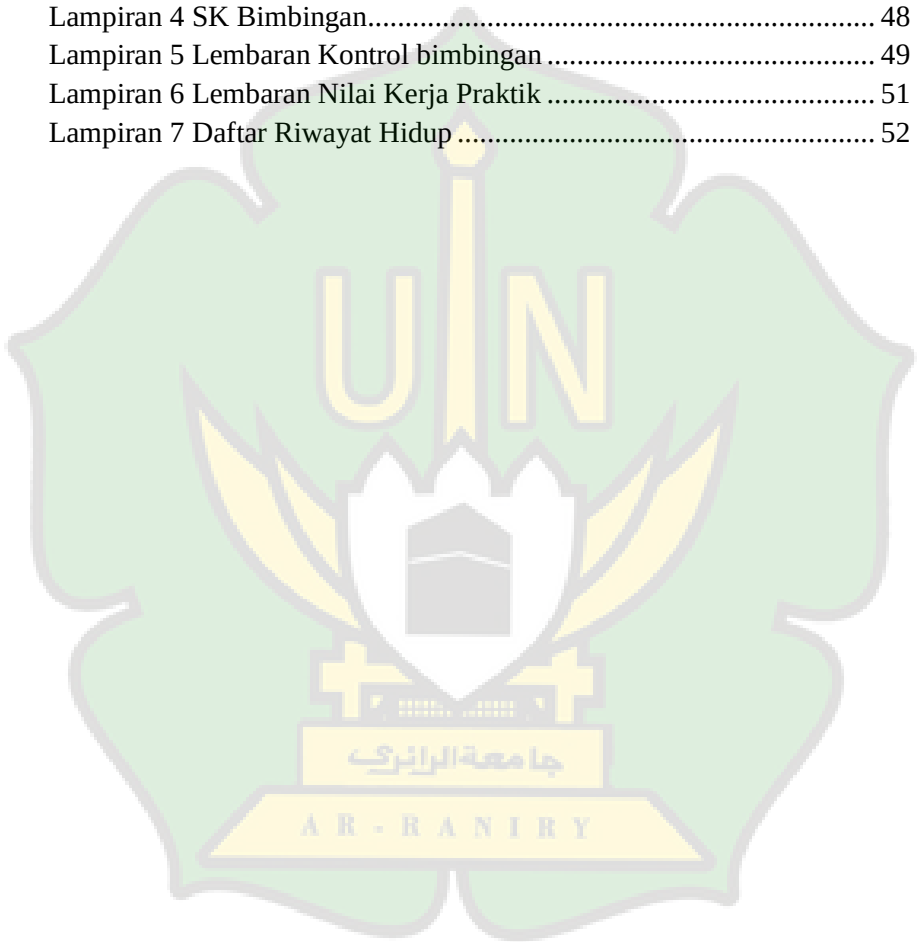
Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabang

Ulee Kareng 12



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Brosur Produk Pembiayaan.....	45
Lampiran 2 Brosur	46
Lampiran 3 Brosur Antar Jemput Tabungan	47
Lampiran 4 SK Bimbingan.....	48
Lampiran 5 Lembaran Kontrol bimbingan	49
Lampiran 6 Lembaran Nilai Kerja Praktik	51
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup	52



RINGKASAN LAPORAN

Nama : Rahmi Maulina
NIM : 160601010
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam Diploma III
Perbankan Syariah
Judul Laporan : Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai
Dalam Pelayanan Nasabah Pembiayaan
Pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabang
Ulee Kareng
Tanggal sidang : 15 juli 2019
Tebal LKP : 52 Halaman
Pembimbing I : Fitriady, Lc.,MA
Pembimbing II : Azimah Dianah SE., M.si. Ak

Berdasarkan kegiatan kerja praktik pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng Banda Aceh yang terletak di Jl. T. Iskandar, Lamlumpang Ulee Kareng Banda Aceh, kegiatan kerja praktik dilakukan semalam 45 hari kerja. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) merupakan bank yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Peran sumber daya manusia bagi perusahaan tidak hanya dilihat pada produktivitas kerja tetapi juga dilihat dari kualitas kerja yang dihasilkan. Adapun beberapa strategi peningkatan kinerja pegawai dalam pelayanan nasabah pembiayaan yang diterapkan pada PT. BPRS Hikmah Wakilah yaitu dengan memberikan dorongan positif, kepedulian sesama pegawai dan pelatihan serta menerapkan sistem analisis SWOT untuk pelayanan nasabah pembiayaan. Tujuan penulisan LKP ini adalah untuk mengetahui strategi peningkatan kinerja pegawai dan untuk mengetahui strategi peningkatan pelayanan nasabah pembiayaan pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng. Setelah penulis menjalani dan melakukan pengamatan terhadap strategi peningkatan kinerja yang diterapkan pada PT. BPRS Hikmah Wakilah sudah berjalan dengan sangat baik. Berdasarkan hasil kerja praktik dapat disimpulkan bahwa peningkatan kinerja pegawai sangat penting untuk dilakukan secara cermat dan berkesinambungan guna untuk pertumbuhan perusahaan jangka panjang.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan masyarakat akan jasa keuangan semakin meningkat dan beragam, peranan dunia perbankan semakin dibutuhkan oleh seluruh lapisan masyarakat baik yang berada di negara maju maupun negara berkembang. Perkembangan dunia perbankan semakin pesat dan modern baik dari segi produk, kualitas pelayanan, maupun teknologi yang dimiliki. Perbankan semakin mendominasi perkembangan ekonomi dan bisnis suatu negara. Bahkan aktivitas dan keberadaan perbankan sangat menentukan kemajuan negara dalam bidang ekonomi (Kasmir, 2015).

Di Negara maju, bank menjadi lembaga yang sangat strategis dan memiliki peran penting dalam proses perkembangan perekonomian. Sedangkan di Negara berkembang kebutuhan masyarakat tidak hanya bergantung pada tabungan dan pembiayaan saja melainkan juga pada pelayanan jasa yang diberikan (Ismail, 2011).

Bank pada dasarnya merupakan lembaga keuangan yang berfungsi sebagai *Financial Intermediary* atau perantara keuangan bagi pihak yang kelebihan dana kepada pihak yang kekurangan dana. Seperti yang disebutkan dalam Undang-undang No. 10 tahun 1998 bank merupakan suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali ke masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak (Ismail, 2011).

Di Indonesia terdapat dua lembaga keuangan yang menggunakan sistem konvensional dan sistem syariah, kedua lembaga ini sama-sama memiliki pengaruh besar terhadap perkembangan perekonomian Negara.

Bank yang menggunakan sistem konvensional kegiatan operasionalnya menggunakan bunga sedangkan bank yang menggunakan sistem syariah kegiatan operasionalnya tidak menggunakan bunga melainkan mengikuti Al-qur'an dan Hadits.

Manajemen sumber daya manusia di era modern ini mendapatkan sorotan tajam dari berbagai pihak. Sumber daya manusia memiliki dampak serta pengaruh yang sangat besar terhadap efektivitas organisasi dibandingkan dengan sumber daya lain. Seberapa baik sumber daya manusia dikelola akan menentukan kesuksesan organisasi di masa mendatang. Sumber daya manusia adalah faktor sentral dalam suatu organisasi, apapun bentuk dan tujuan organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi, misi dan tujuan untuk kepentingan manusia, dalam pelaksanaannya misi dikelola oleh manusia, jadi manusia merupakan faktor strategis dalam semua kegiatan organisasi (Purnaya, 2016).

Sumber daya manusia merupakan aset terpenting bagi perusahaan, peran sumber daya manusia bagi perusahaan tidak hanya dilihat pada produktivitas kerja tetapi juga dilihat dari kualitas kerja yang dihasilkan. Dengan kondisi lingkungan dan permintaan pasar yang berubah-ubah setiap waktunya perusahaan dituntut untuk lebih aktif dalam pengembangan dan peningkatan kinerja sumber daya manusia. Jadi strategi peningkatan kinerja karyawan adalah cara atau rencana yang cermat untuk mengupayakan meningkatkan kemampuan, keterampilan dan hasil kerja sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan agar dapat mencapai tujuan secara maksimal dan sesuai dengan target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Dalam Undang-undang perbankan No. 21 tahun 2008 menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang

bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan usahanya. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha hanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah (BUS), unit usaha syariah (UUS), dan bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS) (Ismail, 2011).

Bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS) merupakan bank yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. PT. BPRS Hikmah Wakilah merupakan bank pembiayaan rakyat syariah yang menerapkan prinsip-prinsip syariah di dalamnya. PT. BPRS Hikmah Wakilah mulai beropersi pada tanggal 14 September 1994 dan saat ini BPRS sudah mempunyai satu kantor pusat, dua kantor cabang dan dua kantor kas yang memberikan kesempatan kepada masyarakat usaha menengah untuk mengembangkan usahanya dengan berbagai produk yang telah ditawarkan yaitu dalam bentuk deposito, tabungan dan pembiayaan. Selain, itu PT. BPRS Hikmah Wakilah mempunyai suatu layanan jasa yang konsisten dijalankan. Layanan jasa tersebut yaitu sistem jemput bola dimana sistem jemput bola ini dilakukan oleh *Account Officer* yang menjemput tabungan dan setoran angsuran pembiayaan nasabah. Sistem jemput bola ini dilakukan oleh pihak BPRS Hikmah Wakilah demi untuk mendapatkan kepercayaan nasabah, meningkatkan jumlah nasabah dan mempertahankan nasabah yang sudah ada.

Dilihat dari pertumbuhan kinerja PT. BPRS Hikmah Wakilah selama tahun 2018 dan kurun waktu 6 tahun terakhir ini termasuk dalam peringkat sangat baik dan perkembangan jumlah asset bank yang terus meningkat setiap tahunnya. Berdasarkan kinerja perusahaan 6 tahun terakhir dihitung dari tahun 2012-2017 perusahaan telah memiliki kinerja

keuangan yang sangat bagus, untuk itu perusahaan PT. BPRS Hikmah Wakilah sangat optimis dalam pencapaian target tahun 2019. Dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah pihak bank menyediakan satu unit mobil kas keliling dengan pelayanan online yang dapat membantu serta mempermudah nasabah dalam proses transaksi. Dari pencapaian yang telah di dapatkan oleh PT. BPRS Hikmah Wakilah mendapatkan penghargaan tingkat nasional dari “infobank” dengan peringkat sangat bagus tahun 2017 untuk aset 50-100 Miliar.¹

Persaingan dunia perbankan saat ini semakin ketat apalagi dengan berbagai kreativitas produk yang ditawarkan oleh masing-masing lembaga keuangan sehingga setiap lembaga keuangan dituntut untuk lebih aktif dalam kinerja dan pelayanannya di karenakan hal tersebut akan berdampak jangka panjang terhadap pertumbuhan perusahaan. Peningkatan kinerja karyawan sangat penting dilakukan untuk meningkatkan jumlah nasabah dan mempertahankan nasabah yang sudah ada. Adapun beberapa strategi peningkatan kinerja pegawai dalam pelayanan nasabah pembiayaan yang di terapkan oleh BPRS Hikmah Wakilah yaitu dengan memberikan dorongan positif, kepedulian sesama pegawai dan pelatihan selain itu dalam meningkatkan pelayanan nasabah pembiayaan pihak BPRS Hikmah Wakilah menggunakan analisis SWOT (kekuatan, kelemahan, peluang, ancaman. Setiap perusahaan jasa maupun industry memiliki pencapaian target yang ingin dicapai dan untuk menghindari keluhan dari nasabah yang membuat nasabah merasa dikecewakan dan dirugikan. Sehingga peningkatan kinerja pegawai dalam pelayanan nasabah menjadi sangat penting dilakukan secara

¹ Wawancara dengan Firmansyah, bagian Legal Officer pada tanggal 22 maret 2019 di BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng Banda Aceh.

terarah dan berkesinambungan dalam rangka meningkatkan mutu dan *profesionalisme* perusahaan untuk jangka panjang. Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, maka penulis tertarik untuk menyusun judul Laporan Kerja Praktik (LKP) tentang **“Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Nasabah Pembiayaan Pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabanng Ulee Kareng Banda Aceh”**.

1.2 Tujuan Laporan Kerja Praktik

Adapun tujuan penulisan Laporan Kerja Praktik ini di antaranya sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui strategi peningkatan kinerja pegawai pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng.
2. Untuk mengetahui strategi peningkatan pelayanan nasabah pembiayaan pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng.

1.3 Kegunaan Laporan Kerja Praktik

Adapun hasil Laporan Kerja Praktik ini mempunyai beberapa kegunaan di antaranya sebagai berikut:

1. **Khazanah Ilmu Pengetahuan**
Kegunaan kegiatan Kerja Praktik bagi khazanah ilmu pengetahuan atau lingkungan kampus yaitu untuk membangun komunikasi secara akademik antara Diploma III perbankan syariah dan lembaga keuangan syariah khususnya PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng Banda Aceh dimana tempat penulis melakukan Kerja Praktik dan di harapkan hasil Laporan Kerja Praktik ini bisa menjadi referensi bagi mahasiswa dan mahasiswi khususnya Diploma III perbankan syariah dalam mengetahui bagaimana strategi

peningkatan kinerja pegawai dalam pelayanan nasabah pembiayaan pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng Banda Aceh.

2 Bagi Masyarakat

Dengan adanya Laporan Kerja Praktik ini di harapkan dapat memberikan informasi positif bagi masyarakat dan bagi karyawan baik dalam bentuk teori maupun praktiknya tentang kondisi PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng Banda Aceh.

3 Bagi Instansi Tempat Kerja Praktik

Kegunaan Laporan Kerja Praktik bagi instansi yaitu untuk membantu para staf atau karyawan khususnya di PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng Banda Aceh dimana penulis melakukan *job training* dan juga sebagai tolak ukur bagi perusahaan dalam memberikan pertimbangan teori-teori perbankan syariah untuk diaplikasikan dalam dunia kerja praktik.

4 Penulis

Dengan adanya Laporan Kerja Praktik ini, penulis mendapatkan gambaran mengenai penerapan sistem kinerja yang baik dalam dunia kerja sesungguhnya, terutama yang berkaitan dengan pelayanan nasabah pembiayaan, serta memberikan wawasan dan pengalaman yang luas bagi penulis dalam melihat perbedaan yang sesungguhnya yang terjadi didalam dunia kerja dengan berbagai teori yang sudah di dapat.

1.4 Sistematika Penulisan Laporan Kerja Praktik

Sistematika penulisan laporan kerja praktik terdiri dari beberapa bab yaitu: Bab yang pertama yaitu pendahuluan dimana penulis membahas tentang latar belakang yang berisikan latar belakang penulis mengangkat

judul laporan kerja praktik ini kemudian juga membahas tentang tujuan dari laporan kerja praktik serta kegunaan laporan kerja praktik ini sehingga dapat bermamfaat untuk setiap pembacanya selain itu pada bab satu penulis juga membahas tentang sitematika penulisan laporan kerja praktik yang berisi tentang susunan laporan kerja praktik ini.

Selanjutnya pada bab kedua membahas tentang tijauan lokasi kerja praktik dimana pada bab dua ini membahas tentang sejarah singkat, visi misi, struktur organisai, kegiatan usaha, dan keadaan personalia pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng.

Bab ketiga membahas hasil kegiatan kerja praktik yang berisikan kegiatan kerja praktik yang dilakukan oleh penulis selama 35 hari kerja pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng yang berisikan beberapa subbab pembahasan yaitu kegiatan kerja praktik, bidang kerja praktik, teori yang berkaitan dan evaluasi kerja praktik.

Selanjutnya pada bab keempat, merupakan kesimpulan dari dari hasil kerja praktik yang telah penulis lakukan pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng dari serangkaian kegiatan yang sudah penulis tuangkan dalam laporan kerja Pratik dan selain pada bab ini juga berisikan saran dari penulis untuk pihak-pihak terkait.

BAB II

TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK

2.1 Gambaran Umum Tempat Kerja Praktik

2.1.1 Sejarah Berdirinya PT. BPRS Hikmah Wakilah

PT. BPRS Hikmah Wakilah didirikan pada tanggal 14 September 1994 dengan menggunakan konsep dan tatacara syariah. BPRS Hikmah Wakilah mendapatkan izin operasional sebagai BPRS syariah dari menteri keuangan RI sesuai keputusannya dengan nomor KEP-199/KM.17/95 tanggal 18 Juli 1995 setelah beberapa tahun BPRS Hikmah Wakilah beroperasi layaknya bank pada umumnya. Pada tanggal 26 Desember 2004 Banda Aceh dan sekitarnya mengalami bencana alam tsunami yang sangat dahsyat sehingga merenggut banyak nyawa dan hampir semua bangunan mengalami rusak parah. Kejadian tersebut berdampak sangat signifikan terhadap kondisi keuangan bank yang sedang terguncang dengan bencana alam tsunami tersebut sehingga bank hampir tutup karena tidak ada investor yang mau menanamkan modalnya pada perusahaan, terlebih lagi dengan kondisi keuangan bank yang kurang sehat dan kurang meyakinkan masyarakat untuk menanamkan modalnya pada BPRS Hikmah Wakilah saat itu. Pada Agustus 2006 jumlah modal bank telah ditingkatkan menjadi 1 Milyar sehingga dapat mencapai standar modal minimum untuk BPRS yang diwajibkan oleh BI untuk bank yang beroperasi di Banda Aceh.

Pada tahun 1994 lokasi pertama kali di bangun BPRS Hikmah Wakilah yaitu di Jl. Krueng Raya Desa Ba'et Kecamatan Baitussalam Kab. Aceh Besar. Namun pada tahun 2001 BPRS Hikmah Wakilah pindah ke Jl. T. Nyak Arief No. 159, Jeulingke Banda Aceh. Kemudian

pada November 2006 lokasi kantor Pusat di pindahkan ke Kota madya Banda Aceh (BPRS HW, 2012).

Setelah bank mengalami suka cita yang begitu berat dan dengan beberapa kali pindah lokasi dan lokasi terakhir bank menetap di Jl. T. Nyak Arief No. 159 Jeulingke Banda Aceh. Dimana lokasi ini adalah lokasi yang strategis untuk BPRS Hikmah Wakilah melanjutkan komitmennya untuk membantu masyarakat yang bergerak di usaha mikro yang menginginkan proses mudah dan cepat. Dengan menunjukkan langkah pastinya PT. BPRS Hikmah Wakilah terus meningkat dan berkembang dengan dibuktikan lahirnya beberapa Kantor Cabang dan Kantor Kas yang saat ini sudah di buka oleh PT. BPRS Hikmah Wakilah di pusat-pusat keramaian di sekitaran Banda Aceh dan Aceh Besar yang berlokasi di:²

- a. Kantor Pusat
Jl. Sri Ratu Safiatuddin No. 11-13, Peunayong Banda Aceh, Telpon. (0651) 31055
- b. Kantor Cabang
Jl. Soekarno – Hatta Bundaran Lambaro, Aceh Besar, telpon (0651) 8070498
- c. Kantor Cabang
Jl. T. Iskandar, Lamlumpang Ulee Kareng Banda Aceh, telpon (0651) 28211
- d. Kantor Kas
Jl. Mata Ie No. 55 Keutapang Dua Aceh Besar, telpon (0651) 45881

²Wawancara dengan Firmansyah, Bagian Legal Officer pada tanggal 22 Maret 2019 di BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng Banda Aceh.

e. Kantor Kas

Jl. T. Nyak Arif No. 10 Dusun Rukoh Darusalam – Banda Aceh,
Telpon (0651) 6303094

Namun tidak hanya sampai disana pendirian PT. BPRS Hikmah Wakilah juga bertujuan untuk meningkatkan pendapatan masyarakat diseluruh Aceh dengan membuka lebih banyak cabang pembantu yang dapat memudahkan calon nasabah baru untuk menabung dan mengambil pembiayaan. PT. BPRS Hikmah Wakilah sudah mempunyai target yang luas dan berniat ingin terus mengembangkan usaha nya di sektor jasa ini di beberapa Kabupaten atau diluar Kota Banda Aceh seperti di Gayo, Beureunuen, Langsa.³

2.1.2 Visi dan Misi PT. BPRS Hikmah Wakilah

Dalam mendirikan dan menjalankan perusahaan di setiap aktivitas tentunya mempunyai tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan yang berpengaruh terhadap keberhasilan perusahaan dalam jangka panjang. Obsesi ini merupakan impian, cita-cita dan harapan perusahaan dimasa depan yang disebut sebagai visi (Usman, 2015). Adapun visi PT. BPRS Hikmah Wakilah yaitu:

- 1) Menjadikan PT. BPRS Hikmah Wakilah sebagai BPRS terbaik di Aceh
- 2) Menjadikan PT. BPRS Hikmah Wakilah sebagai bank yang dapat membantu masyarakat kecil.

Selanjutnya untuk mencapainya tujuan suatu organisasi juga di perlukan misi PT. BPRS Hikmah Wakilah yaitu:

- 1) Menjalankan prinsip syariah secara konsisten

³ Wawancara dengan Firmansyah, bagian *Legal Officer* pada tanggal 22 Maret 2019 di BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng Banda Aceh.

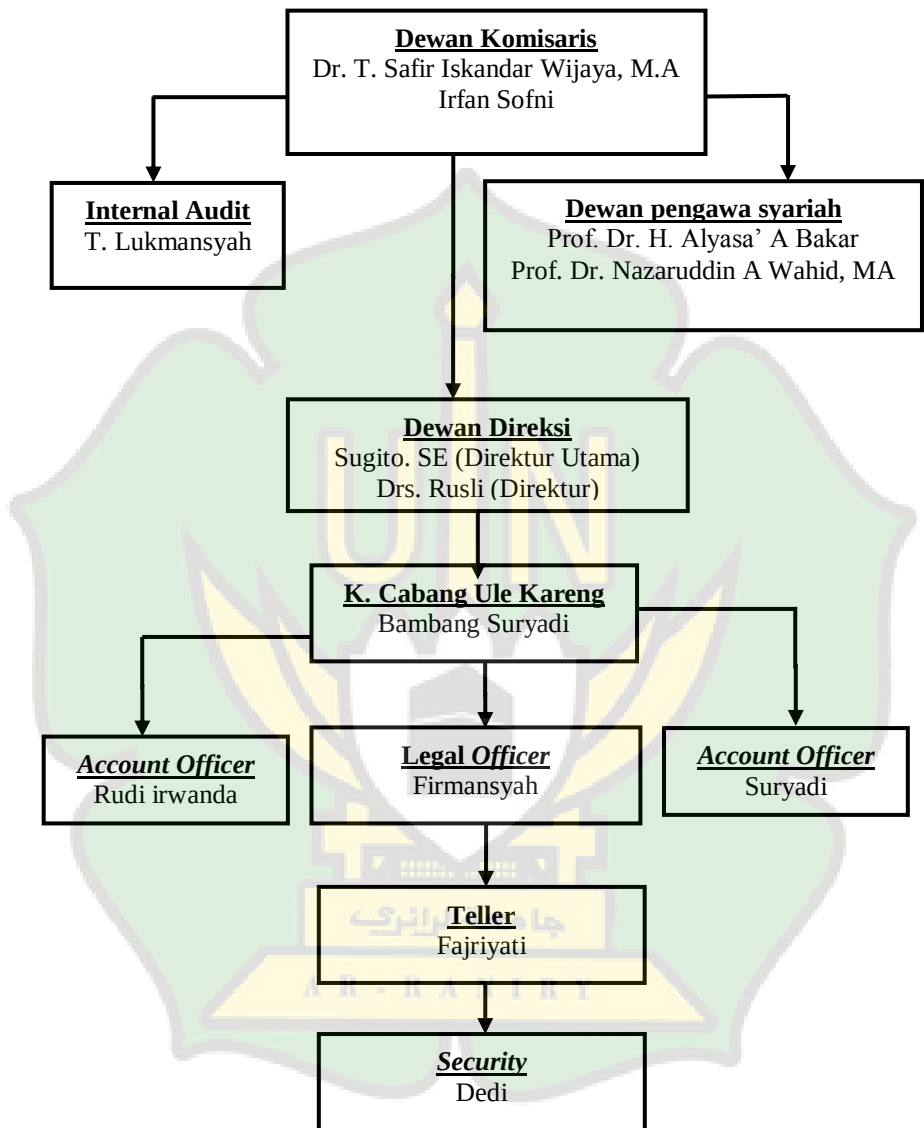
- 2) Fokus terhadap usaha mikro
- 3) Menjadikan pasar-pasar tradisional sebagai *captive market* PT. BPRS Hikmah Wakilah
- 4) Membuka jaringan pemasaran, kantor kas, cabang pembantu di provinsi Aceh yang memiliki kondisi ekonomi yang baik.

2.2 Struktur Organisasi PT. BPRS Hikmah Wakilah

Organisasi merupakan suatu sistem kerjasama antara sekelompok orang demi tercapainya tujuan yang telah disepakati bersama. Sedangkan struktur organisasi dapat diartikan sebagai susunan, hubungan dan komponen dalam suatu organisasi yang menjelaskan tentang pembahagian kerja, tugas, kewajiban dan tanggung jawab serta wewenang setiap orang di dalamnya. Adapun fungsi struktur organisasi yaitu merincikan dan mempermudah pembahagian aktivitas kerja karyawan dan saling berkaitan antara satu karyawan dengan karyawan lainnya demi tercapainya tujuan suatu organisasi.

Oleh sebab itu, struktur organisasi dalam suatu perusahaan sangat dibutuhkan. Pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng Banda Aceh rangkaian struktur organisasinya dimulai dari Kepala Cabang, bagian Legal Officer, Account officer, Teller dan security.⁴

⁴Wawancara dengan Firmansyah, bagian Legal Officer pada tanggal 22 Maret 2019 di BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng Banda Aceh.



Sumber: PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng Tahun 2019

Gambar 2.1
Struktur Organisasi PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng

Berdasarkan Struktur Organisasi di atas pada Gambar 2.1 berikut tugas dan wewenang masing-masing bidang kelompok kerja yaitu:

a. Dewan komisaris

Dewan komisaris yang mempunyai peran penting disebuah perusahaan yang bertugas mengawasi perusahaan secara umum dan bertugas untuk memberi nasehat dan arahan kepada dewan direksi. Dewan komisaris terdiri dari dua atau tiga orang pemegang saham tertinggi perusahaan PT. BPRS Hikmah Wakilah yang telah di setujui oleh Menteri Republik Indonesia. Dimana kedudukan dewan komisaris dengan dewan pengawas syariah itu sejajar.

b. Dewan Pengawas Syariah

Dewan pengawas syariah (DPS) memiliki tugas dalam suatu organisasi sabagai penasihat dan pemberi saran kepada direksi dan pimpinan kantor cabang PT. BPRS Hikmah Wakilah mengenai hal-hal yang terkait dengan aspek syariah dan bertugas sebagai mediator antara bank dan dewan syariah nasional dalam mengkomunikasikan usulan serta saran dalam pengembangan produk dan jasa dari bank yang perlukan kajian dan fatwa dari DSN. Selain itu juga sebagai perwakilan DSN yang ditempatkan di bank. Dan salah satu tugas penting dari dewan pengawas syariah adalah memberikan masukan kepada pihak direksi agar tetap menjalankan aktifitas perbankan pada jalur yang berlandaskan prinsip syariah (Fahmi, 2014).

c. Dewan Direksi

Dewan direksi terdiri dari direktur utama dan direktur mempunyai tugas utama yaitu mengontrol kinerja karyawan dan mengarahkan karyawan dalam kegiatan bank sehari-hari sesuai kebijakan yang telah ditetapkan oleh Dewan Komisaris.

d. Internal Audit

Internal Audit mempunyai tugas untuk melakukan pemeriksaan keuangan terhadap seluruh keuangan di suatu perbankan.

e. Kepala Cabang

Memimpin dan memantau kinerja karyawan serta memberikan laporan terhadap kemajuan cabang kepada direksi pusat dan mengambil segala keputusan untuk keberlangsungan kantor cabang.

f. Legal Officer

Legal officer bertanggung jawab pada aspek hukum dimana bagian legal mempunyai tugas untuk membuat seluruh berkas-berkas nasabah yang ingin melakukan penandatanganan akad pembiayaan dan pengesahan permohonan pembiayaan dengan izin dewan direksi dan direktur utama.

g. Account Officer

Bertugas untuk mencari nasabah, melakukan penjemputan tabungan dan membuat permohonan pembiayaan nasabah kepada pihak bank, serta melakukan survei lokasi nasabah pembiayaan.

h. Teller

Teller bertugas menerima segala bentuk transaksi yang diinginkan oleh nasabah baik dalam bentuk setoran, penarikan dan transfer. Selain itu teller juga bertugas merespon segala bentuk keluhan nasabah dan memberikan solusi yang terbaik.

i. Security

Bertugas untuk menertibkan dan mengamankan kantor agar dapat berjalan dengan baik serta melayani setiap nasabah yang datang dan memberikan arahan bagi nasabah yang mengalami kendala.

2.3 Kegiatan Usaha PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng

Bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS) melakukan kegiatan layaknya bank pada umumnya yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana dan memberikan jasa lainnya dengan menggunakan prinsip syariah dan tanpa menetapkan sistem bunga.

2.3.1 Menghimpun Dana

Adapun produk-produk penghimpun dana yang terdapat di PT. BPRS Hikmah Wakilah berupa tabungan dan simpanan yaitu:⁵

a. Tabungan Hikmah Wakilah

Tabungan Hikmah Wakilah merupakan tabungan wadiah murni yang tidak dikenakan biaya administrasi bulanan, saldo awal pembukaan buku tabungan Hikmah Wakilah sebesar 20.000,-.

b. Tabungan Pendidikan

Tabungan Pendidikan bersifat Investasi bagi para pelajar dan mahasiswa yang digunakan untuk membantu jenjang pendidikan dengan setoran awal pembukaan buku tabungan sebesar 5.000,-.

c. Tabungan Ku

Tabungan ku adalah program tabungan yang diterapkan oleh pemerintah secara nasional untuk menumbuh kembangkan kebiasaan menabung bagi masyarakat. Tabungan ini fokus pada investasi dengan saldo awal pembukaan buku tabungan sebesar 20.000,- dan tidak dikenakan biaya Administrasi selain itu tabungan ku memiliki nilai bagi hasil yang tinggi.

⁵Wawancara dengan Fajriyati, bagian Teller pada tanggal 20 Maret 2019 di BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng Banda Aceh.

d. Tabungan Qurban

Tabungan Qurban merupakan tabungan yang di peruntukkan untuk nasabah yang ingin berqurban dan penarikannya dilakukan saat hari Raya Qurban.

e. Deposito *Mudharabah*

Deposito *Mudharabah* yaitu perjanjian kerjasama antara dua belah pihak, bank sebagai (*mudharib*) dan pemilik deposito sebagai (*sahibul mal*), dimana dana nasabah akan dikelola oleh pihak bank dengan perjanjian bagi hasil keuntungan sesuai porsi (nisbah) yang telah disepakati. Deposito ini berjangka waktu 1, 3, 6, dan 12 bulan baru bisa dilakukan penarikan. Apabila penarikan dilakukan sebelum tanggal jatuh tempo maka nasabah akan dikenakan sanksi denda (finalti) namun bagi hasil tetap sesuai dengan perjanjian awal deposito.

2.3.2 Menyalurkan Dana

Produk pembiayaan PT. BPRS Hikmah Wakilah terdiri dari 4 jenis produk yaitu:⁶

1) Pembiayaan Murabahah

Pembiayaan murabahah adalah transaksi jual beli suatu barang sebesar harga perolehan barang kemudian ditambah dengan margin yang disepakati oleh kedua belah pihak, dimana penjual menginformasikan terlebih dahulu harga perolehan kepada pembeli (Muhammad, 2015).

⁶Wawancara dengan Fajriyati, bagian Teller pada tanggal 19 Maret 2019 di BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng Banda Aceh.

2) Pembiayaan *Mudharabah*

Pembiayaan *Mudharabah* adalah transaksi penanaman modal/dana dari pemilik dana (*sahibul maal*) kepada pengelola dana (*mudharib*) melakukan kegiatan usaha tertentu yang sesuai syariah, dengan pembagian hasil usaha antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang telah disepakati sebelumnya (Muhammad, 2015).

3) Pembiayaan Musyarakah

Musyarakah merupakan akad kerjasama diantara dua belah pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu yang masing-masing pihak memberikan porsi dana dengan ketentuan bahwa keuntungan akan dibagi sesuai dengan kesepakatan, sedangkan kerugian ditanggung sesuai dengan porsi dana masing-masing. Seperti yang disebutkan dalam fatwa DSN MUI No.08/DSN-MUI/IV/2000 tentang pembiayaan musyarakah (Soemitra, Bank dan Lembaga Keuangan Syariah, 2017).

4) Pembiayaan Ijarah

Ijarah adalah akad sewa menyewa atau akad pemindahan hak guna suatu barang dalam jangka waktu tertentu yang terjadi antara dua belah pihak dimana (*muajir/pemilik*) menyewakan asetnya kepada (*musta'jir/penyewa*) tanpa diikuti dengan perpindahan kepemilikan barang. Namun dalam operasional perbankan lebih sering menerapkan *ijarah muntahia bi al-tamlik (financial lease)* dimana pihak bank memberikan pembiayaan kepada nasabah dan kemudian membelikan aset tersebut kepada nasabah yang kemudian aset tersebut menjadi milik nasabah sesuai dengan kesepakatan yang telah dilakukan oleh kedua belah pihak, dalam praktik perbankan syariah dasar hukum yang digunakan berdasarkan fatwa Dewan Syariah

Nasional No.09/DSN/-MUI/IV/2000 sedangkan *ijarah muntahia bi al-tamlik* menggunakan fatwa 27/MUI-DSN/III/202 (Nurdin, 2014).

2.3.3 Pelayanan Jasa

Menurut Iqbal, (2007) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu aktivitas yang bermamfaat atau diberikan satu individu atau kelompok untuk dapat memuaskan keinginan yang bersifat berwujud. Adapun layanan jasa yang terdapat di PT. BPRS Hikmah Wakilah yaitu berupa:⁷

- 1) Pelayanan jasa *payment*
 - a) Pembayaran telepon
 - b) Pembayaran *speedy* atau wifi id
 - c) Pembayaran listrik Prabayar dan berbayar
 - d) Pembayaran PDAM
 - e) Pembayaran pulsa
- 2) Pelayanan jasa transfer

Pelayanan jasa transfer (*Vritual Co Branding*) adalah kerjasama yang dilakukan oleh PT. BPRS Hikmah Wakilah dengan (PT. Bank Syariah Mandiri dan Permata Syariah) sehingga BPRS Hikmah Wakilah dapat memberikan pelayanan jasa transfer kepada nasabah untuk melakukan transfer keseluruhan bank yang ada di Indonesia.

⁷Wawancara dengan Fajriyati, bagian Teller pada tanggal 19 Maret 2019 di BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng Banda Aceh.

2.4 Keadaan personalia PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng

Berdasarkan wawancara dengan karyawan Fajriyati yang bertugas pada bagian teller sekaligus *customer service* disalah satu PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng bahwasanya di BPRS Hikmah Wakilah terdapat 6 karyawan yang mengisi berbagai posisi kerja. Pada bagian ini penulis mengklasifikasikan karyawan berdasarkan jenis kelamin, umur, jenjang pendidikan terakhir yang ditempuh dan posisi penetapan kerja. Berdasarkan jenis kelamin terdapat 1 karyawan wanita dan 5 karyawan laki-laki dengan jenjang pendidikan terakhir yang ditempuh yaitu 1 orang karyawan lulusan Diploma III, 4 orang karyawan dengan lulusan S1 dan 1 orang karyawan dengan lulusan S2. Dari 6 karyawan tersebut memiliki posisi kerja sebagai 1 orang Kepala Cabang, 2 orang karyawan *account officer*, 1 orang karyawan pada bagian legal officer, 1 orang teller, dan 1 orang karyawan yang bertugas sebagai *security*. Semua karyawan ini efektif bekerja setiap harinya sesuai dengan hari-hari dan jam kerja.

Tabel 2.1
Keadaan Personalia PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng Banda Aceh Tahun 2019

No.	Jabatan	Jenis Kelamin	Jenjang Pendidikan	Jumlah Pegawai
1.	Kepala Cabang	Pria	S1	1
2.	Legal Officer	Pria	S1	1
3.	Account Officer	Pria	S1 dan S2	2
4.	Teller	Wanita	Diploma III	1
5.	Security	Pria	S1	1

Sumber: PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng Tahun 2019

Berdasarkan Tabel 2.1 dapat kita ketahui bahwa jumlah karyawan pada PT. BPRS Hikmah Wakilah sebanyak 6 orang dan 1 orang perempuan dan 5 orang Pria dan 1 orang kepala cabang dengan lulusan S1, 1 orang legal officer S1, 1 orang account officer lulusan S1 dan 1 orang account officer lulusan S2, 1 orang teller wanita lulusan diploma III dan 1 orang security lulusan S1.

Tabel 2.2
Keadaan Personalia PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee
Kareng Banda Aceh Tahun 2019 Berdasarkan Umur

No.	Umur	Jumlah
1.	20-30	-
2.	31-40	4
3.	41-50	1
4.	51-60	1

Sumber: PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng Tahun 2019

Berdasarkan Tabel 2.2 dapat disimpulkan bahwa sebagian besar rentang umur karyawan pada PT. BPRS Hikmah Wakilah berkisaran 31 sampai 40 tahun.

BAB III

HASIL KEGIATAN KERJA PRAKTIK

3.1 Kegiatan Kerja Praktik

Penulis melakukan kegiatan kerja praktik pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng Banda Aceh setelah mendapatkan surat rekomendasi dari Prodi untuk melaksanakan kerja praktik yang di mulai pada tanggal 25 Februari sampai dengan 12 April 2019. Waktu pelaksanaan kerja praktik di mulai dari hari senin sampai jum'at dengan jam kerja dari pukul 07:30 WIB sampai pukul 06:00 WIB selama kerja praktik penulis ditempatkan pada bagian teller, *marketing* dan bagian umum. Adapun jenis-jenis kegiatan yang dilakukan selama kerja praktik antara lain:

3.1.1 Bagian Teller

Di PT. BPRS Hikmah Wakilah teller bertugas melayani nasabah dalam bertransaksi dan merespon segala permasalahan nasabah yang menyangkut dengan bank dikarenakan teller pada BPRS Hikmah Wakilah juga mencakup sebagai *customer service* (CS) sehingga setiap keluhan nasabah juga ditangani langsung oleh teller. Selain itu, teller juga melayani nasabah *payment* (pembayaran) seperti pembayaran listrik, PDAM, telepon, *voucher* pulsa *handphone*, dan *speedy* (wifi id). Selama kerja praktik berlangsung penulis ditempatkan dibagian teller untuk membantu melayani nasabah *payment* selama 20 hari. Adapun kegiatan yang penulis lakukan selama ditempatkan di teller yaitu:

- a) Melayani nasabah *Payment* yang ingin melakukan pembayar listrik bayar/prabayar, pembayaran PDAM, pembayaran *voucher* pulsa *handphone*, pembayaran *speedy* (wifi. id) dan pembayaran Telepon.

- b) Membuat laporan harian *payment*.
- c) Menverifikasi slip penyetoran dan penarikan yang telah di *Validation* dan telah di input oleh teller.
- d) Mengumpulkan serta membukukan slip penyetoran, penarikan, transfer, dan transaksi harian teller yang sudah diverifikasi.
- e) Memeriksa dan mengisi data-data nasabah pembukaan buku tabungan baru yang tidak lengkap.
- f) Menulis slip penyetoran uang ke Bank Mandiri Syariah.

3.1.2 Bagian Marketing

Marketing bertugas untuk melayani nasabah yang mengajukan pembiayaan, mensurvei tempat usaha nasabah yang mengajukan pembiayaan serta membuat permohonan pembiayaan nasabah yang dinyatakan layak untuk mendapatkan pembiayaan. Selain itu, marketing (*account officer*) pada BPRS hikmah wakilah juga bertugas untuk menjemput setoran tabungan dan angsuran pembiayaan yang disetorkan oleh nasabah. *Marketing* juga bertindak sebagai ATM bagi nasabah yang ingin melakukan penarikan ataupun transfer tunai sehingga nasabah tidak perlu jauh-jauh ke BPRS untuk melakukan penarikan, penyetoran dan transfer melainkan AO sendiri yang akan menjemput setoran nasabah. Namun sistem ini hanya berlaku pada saat jam kerja berlangsung saja. Dari beberapa kegiatan yang dilakukan *account officer* (AO) maka kegiatan yang penulis lakukan selama di tempatkan pada bagian marketing (*account officer*) yaitu:

- a) Menjemput setoran tabungan nasabah dan setoran angsuran pembiayaan
- b) Melakukan promosi kepada calon nasabah baru ke pasar-pasar
- c) Menghitung dan merapikan uang hasil jemputan harian

3.1.3 Bagian Umum

Pada bagian umum penulis melakukan kegiatan pada semua bagian sebagai berikut:

- a) Menyusun berkas nasabah pembiayaan
- b) Menverifikasi kelengkapan data nasabah yang sudah melakukan penandatanganan akad.
- c) Menyusun laporan neraca dan laba rugi harian BPRS Hikmah Wakilah untuk di simpan di map laporan harian perusahaan yang telah diperiksa oleh kepala cabang.
- d) Mengisi data nasabah yang tidak lengkap pada saat pembukaan rekening.
- e) Menyetorkan uang ke Bank Syariah Mandiri apabila dana yang terkumpul di BPRS Hikmah Wakilah sudah melebihi Rp 100.000.000,-.

3.2 Bidang Kerja Praktik

Sebagaimana yang telah dijalankan selama kerja praktik penulis di tempatkan pada tiga bagian yaitu pada bagian teller, *marketing* dan umum selama 35 hari. Kerja praktik dimulai dari tanggal 25 Februari hingga 12 April 2019. Pada saat kerja praktik penulis lebih dominan ditempatkan pada bagian teller sehingga begitu banyak pengalaman dan pelajaran yang penulis dapat dalam menghadapi nasabah secara langsung. Namun terdapat beberapa hal yang penulis ingin tahu secara mendalam bagaimana strategi peningkatan kinerja pegawai pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng Banda Aceh bila dilihat dari sisi targetnya yang tinggi dibandingkan dengan kantor-kantor cabang PT. BPRS Hikmah Wakilah lainnya.

3.2.1 Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai yang di Terapkan pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng

Berdasarkan hasil kerja praktik yang penulis lakukan selama kurang lebih 45 hari kerja pada PT. BPRS Hikmah Wakilah melakukan wawancara dengan beberapa pegawai dan terdapat beberapa strategi yang dilakukan PT. BPRS Hikmah Wakilah dalam meningkatkan kinerja pegawai antara lain:⁸

a) Dorongan positif

Dorongan positif adalah bentuk dari motivasi yang kegiatannya dilakukan untuk mempengaruhi, mengarahkan dan berkomunikasi dengan para bawahan agar dapat memahami perilaku orang-orang sehingga dapat mempengaruhinya untuk bekerja sesuai dengan keinginan organisasi. Dorongan positif yang diterapkan pada PT. BPRS Hikmah Wakilah yaitu dengan memberikan motivasi kerja kepada pegawai dalam bentuk *reward* (hadiah). Pemberian *reward* pada pegawai akan memicu peningkatan kinerja.

Pemberian *Reward* tidak selalu berbentuk materi namun dapat juga diberi dalam bentuk pujian dan sanjungan sebagai ungkapan manajer atas pengakuan dan penghargaan yang telah dicapai oleh pegawai. Pemberian motivasi semacam ini dapat dilakukan sehari-hari walaupun terdengar sangat simpel namun akan berdampak sangat besar terhadap motivasi kerja pegawai. Sistem *reward* dimaksudkan dapat menumbuhkan semangat kerja pegawai serta kepuasan kerja. Dengan adanya kepuasan kerja pegawai maka pegawai akan merasa lebih bertanggung jawab atas kerjanya dan tidak membuang-buang waktu kerja. Dengan adanya *reward* karyawan dan perusahaan sama-sama

⁸Wawancara dengan Bambang Suryadi, Kepala Cabang pada tanggal 17 Maret 2019 di PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng Banda Aceh.

menguntungkan dan dapat menjalin hubungan baik dengan pegawai. Dorongan positif/motivasi lainnya yang diberikan oleh pihak PT. BPRS Hikmah Wakilah berupa:

- Memberikan motivasi berupa ceramah singkat yang dilakukan rutin setiap jumat
- Memberikan *reward* dalam bentuk paket umroh bagi 2 orang pegawai tetap yang dilakukukan setiap tahunnya
- memberikan insentif
- memberikan gaji sesuai jabatan kerja
- memberikan tunjangan kesehatan

b) Kepedulian Sesama Pegawai

Kepedulian sesama karyawan merupakan hal yang terpenting dalam organisasi karena pada hakikatnya manusia saling membutuhkan dan saling bergantung satu sama lain. Begitu pula antara karyawan dengan perusahaan saling membutuhkan satu sama lain karena karyawan merupakan aset perusahaan. Pada PT. BPRS Hikmah Wakilah setiap karyawan diajarkan untuk memiliki rasa peduli terhadap sesama karyawan tanpa membedakan jabatan, sehingga pada BPRS kepedulian sesama karyawan sudah menjadi budaya yang tidak bisa di tinggalkan. Hal tersebut dilakukan agar perusahaan, karyawan dan atasan dapat menjalin silaturahmi dan dapat menjalin hubungan baik serta rasa toleransi kemanusiaan yang juga diutamakan dalam sebuah perusahaan. Dengan adanya kepedulian sesama pegawai maka akan membentuk kerjasama tim yang baik sehingga mudah dalam pencapaian target perusahaan.

c) Pelatihan

Pelatihan adalah suatu proses yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan untuk membantu pencapaian target perusahaan. Pelatihan diperuntukan kepada karyawan operasional, karyawan administrasi, manajer dan pelatihan untuk *account officer*. Pada PT. BPRS Hikmah Wakilah terdapat program khusus *leader* untuk calon *leader* yang baru atau disebut juga sekolah kepemimpinan. Program khusus ini dilaksanakan setahun sekali. Namun pelatihan juga diberikan untuk karyawan lama sebagai dasar pemindahan jabatan dan tentunya akan memikul tanggung jawab yang lebih besar. Dengan adanya pelatihan dapat meningkatkan kinerja karyawan dan meningkatkan kompetensi karyawan yang berdampak terhadap keberlangsungan perusahaan jangka panjang.

Dari strategi peningkatan kinerja yang dilakukan oleh PT. BPRS Hikmah Wakilah semua itu tidak terlepas dari peran kepemimpinan. Kepemimpinan yang baik adalah faktor utama sebagai penentu keberhasilan sebuah perusahaan dalam meningkatkan kinerja pegawai. Pemimpinan adalah proses seseorang mempengaruhi orang lain untuk memahami tentang tugas dan tanggung jawab yang perlu dikerjakan dan dengan cara apa tugas tersebut bisa diselesaikan dan dengan memfasilitasi usaha individu ataupun kelompok untuk mencapai tujuan bersama.

Selain itu *leader* (pemimpin) berperan sebagai motivator yang memotivasi bawahannya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diserahkan kepadanya dengan penuh semangat. Pemimpin juga bertanggung jawab penuh untuk mendorong terbentuknya iklim dan suasana yang kondusif yang akan berpengaruh pada tingkat kinerja karyawan serta menumbuhkan motivasi terhadap karyawan yang

memiliki berbagai sifat dan karakter yang berbeda dan menjadikan kondisi itu semua menjadi suatu iklim yang nyaman dan memungkinkan seorang pegawai betah bekerja dan bertanggung jawab penuh atas kinerjanya dan dengan kata lain kepemimpinan yang baik akan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan.

Pada PT. BPRS Hikmah Wakilah seorang *leader* menjadi peran terpenting demi terciptanya strategi peningkatan kinerja pegawai dengan menghadapi berbagai corak karakter pegawai, maka pimpinan kepala cabang PT. BPRS Hikmah Wakilah melakukan beberapa pendekatan terhadap pegawai yaitu:⁹

- a) Melakukan pendekatan awal dengan cara memerhatikan dan memahami terlebih dahulu setiap karakter pegawai
- b) Berbaur dengan pegawai
- c) Memahami setiap permasalahan pegawai
- d) Mencari jalan keluar bersama bila terjadi permasalahan
- e) Menjalin komunikasi dengan baik
- f) Memantau setiap kegiatan yang dilakukan oleh pegawai
- g) Memberi arahan kepada karyawan
- h) Membicarakan setiap permasalahan dan keberhasilan perusahaan perharinya.

3.2.2 Strategi Peningkatan Pelayanan Nasabah Pembiayaan pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng

Dalam upaya peningkatan pelayanan nasabah pembiayaan PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng menerapkan sistem analisis SWOT. Perumusan strategi analisis SWOT perusahaan dimulai dengan

⁹Wawancara dengan Bambang Suryadi, Kepala Cabang pada tanggal 17 Maret 2019 di BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng Banda Aceh.

evaluasi internal dan eksternal yang akan mempengaruhi daya saing perusahaan. Analisis SWOT mencakup upaya-upaya untuk mengenali kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dapat menentukan kinerja karyawan. Strategi PT. BPRS hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng dalam meningkatkan pelayanan nasabah pembiayaan yaitu dengan melakukan analisi SWOT (L.daft, 2012):

1. Strategi kekuatan (*strenght*) dan kelemahan (*weaknesses*)

Berdasarkan kekuatan dan kelemahan perusahaan mengenali terlebih dahulu internal perusahaan dengan baik. Dengan cara memperkuat kerjasama tim dan saling mendukung serta membantu antar karyawan. Selain itu BPRS Hikmah Wakilah memanfaatkan kekuatan untuk membuka kantor cabang di kota-kota dan kabupaten di Aceh. Serta menjalin hubungan baik dengan setiap lembaga keuangan, pemerintah, pengusaha dan nasabah sehingga hubungan yang demikian menumbuhkan rasa kekeluargaan, karena bank dan nasabah memiliki hubungan kemitraan yang saling membutuhkan. Sedangkan untuk meminimalisir kelemahan perusahaan yang tidak memiliki ATM untuk setiap produknya maka pihak bank menerapkan sistem jemput bola bagi setiap nasabah yang ingin melakukan penarikan, transfer, dan penyetoran angsuran pembiayaan maupun penyetoran tabungan. Sistem layanan jemput bola (*door to door*) ini dilakukan oleh *Account officer* yang bertugas untuk menjemput setoran tabungan dan angsuran pembiayaan nasabah. Beberapa strategi yang dilakukan PT. BPRS Hikmah Wakilah untuk meningkatkan pelayanan jasa terhadap nasabah pembiayaan yaitu:

- a) Menjaln hubungan baik dengan setiap nasabah
- b) Melakukan jemputan angsuran pembiayaan dan tabungan dengan tepat waktu

- c) Melayani nasabah yang ingin melakukan penarikan uang tunai di lokasi penjemputan sesuai keinginan nasabah.

2. Strategi peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*)

Strategi peluang dan ancaman merupakan strategi yang dapat mengantisipasi ancaman-ancaman dengan memanfaatkan peluang dari keadaan eksternal perusahaan dengan cara pihak BPRS Hikmah Wakilah memanfaatkan peluang dengan melakukan kegiatan gerebek pasar dimana kegiatan ini dilakukan perusahaan untuk menarik minat nasabah untuk menabung dan mengambil pembiayaan serta memperkenalkan produk-produk BPRS Hikmah Wakilah bagi calon nasabah baru. Gerebek pasar ini dilakukan bertujuan untuk memperkenalkan secara mendalam tentang produk dan layanan jasa yang disediakan pada BPRS Hikmah Wakilah.¹⁰

Untuk mengantisipasi ancaman-acaman dari lingkungan eksternal perusahaan menetapkan target pendapatan perusahaan agar tidak tertinggal oleh bank konvensional yang terbilang unggul di bandingkan dengan bank syariah, terlebih lagi di Indonesia masyarakat sudah terbiasa dengan konsep bank konvensional karena memang pada dasarnya masyarakat lebih dulu mengenal bank konvensional di bandingkan bank syariah. Untuk mengantisipasi ancaman-ancaman dari lingkungan eksternal perusahaan yang mungkin akan terjadi di masa depan maka pihak BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng menetapkan beberapa target sebagai berikut:

- a) Inovasi produk
- b) Mengikuti tren bisnis dan perkembangan teknologi

¹⁰Wawancara dengan Bambang Suryadi selaku Kepala Cabang, pada tanggal 17 maret 2019, di PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng.

- c) Meningkatkan kualitas pelayanan
- d) Membuka jaringan perbankan yang lebih luas
- e) Melakukan promosi dengan lebih gencar
- f) Serta melakukan promosi dengan menetapkan jangka waktu diskon

Hal tersebut dilakukan guna untuk dapat meningkatkan nasabah serta mempertahankan nasabah yang ada.

Dilihat dari penerapan sistem analisis SWOT yang telah diterapkan oleh BPRS Hikmah Wakilah terhadap strategi peningkatan pelayanan nasabah pembiayaan pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng meningkat dengan sangat signifikan dengan jumlah nasabah pembiayaan yang terus meningkat setiap tahunnya.

Tabel 2.3
Total Nasabah Pembiayaan Pada PT. BPRS Hikmah Wakilah
Cabang Ulee Kareng dalam 3 Tahun Terakhir

NO.	Tahun	Jumlah Nasabah	Total Pembiayaan
1.	2016	180 orang	Rp. 8.086.000.000.00
2.	2017	310 orang	Rp. 30.525.040.000.00
3.	2018	550 orang	Rp. 41.960.826.000.00
TOTAL		1.040 orang	Rp. 80.571.866.000.00

Sumber: PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng Tahun 2019

Berdasarkan Tabel 2.3 terlihat jelas peningkatan jumlah nasabah dan total pembiayaan yang telah diberikan kepada nasabah untuk setiap tahunnya terus meningkat.

3.3 Teori Yang Berkaitan

3.3.1 Definisi Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai

Untuk membantu sebuah organisasi sangat penting adanya penerapan strategi guna untuk mengidentifikasi apa yang mereka ingin capai dan bagaimana seharusnya mencapai hasil yang bernilai dan dengan proses seperti apa keberhasilan itu ingin dicapai. Strategi merupakan suatu sistem atau komponen-komponen yang saling berkaitan satu samalain serta dapat mempengaruhi satu sama lain dengan tujuan pencapaian yang sama. Definisi strategi menurut para ahli:

- a) Strategi adalah terdiri dari aktivitas-aktivitas yang penuh dengan daya saing serta pendekatan-pendekatan bisnis untuk mencapai kinerja yang memuaskan dan sesuai target (Yunus, 2016).
- b) Strategi merupakan suatu bentuk atau rencana yang menginteraksi tujuan utama, kebijakan serta rangkaian aktivitas dalam suatu organisasi menjadi saling berkaitan (Chatab, 2007).
- c) Definisi strategi secara eksplisit yaitu rencana atau tindakan yang menerangkan tentang alokasi sumber daya manusia serta berbagai aktivitas untuk menghadapi lingkungan dan dapat memperoleh keunggulan bersaing serta dapat mencapai tujuan perusahaan (L.daft, 2012).

Begitu banyaknya pengertian strategi namun pada dasarnya strategi adalah sistem satu kesatuan yang memiliki komponen-komponen yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi untuk mencapai satu tujuan yang sama.

3.3.2 Definisi Kinerja

Kinerja dalam organisasi adalah mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas suatu organisasi dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi (Tangkilisan, 2007).

Kinerja adalah suatu prestasi kerja atau tampilan keadaan secara utuh yang dicapai oleh pegawai perusahaan selama priode waktu tertentu yang merupakan hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber-sumber daya yang dimiliki (Zainal, Basalamah, & Muhammad, 2014).

Kinerja merupakan sejauh mana individu memerankan bagiannya dalam melaksanakan pekerjaan dalam suatu organisasi untuk mencapai sasaran yang diinginkan atau khusus dalam hal ini berhubungan dengan peran individu dengan memperhatikan kompensasi yang diberikan apakah sepadan atau relevan bagi organisasi (Riniwati, 2016).

Kinerja adalah prestasi yang merupakan hasil dari implementasi rencana kerja yang dibuat oleh suatu organisasi yang dilaksanakan oleh pimpinan dan pegawai yang bekerja pada institusi pemerintah maupun perusahaan bisnis untuk mencapai tujuan organisasi (Abdullah, 2013).

Dari beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan sumberdaya manusia yang sangat berpengaruh dalam suatu organisasi yang dapat menghasilkan sesuatu untuk mencapai target perusahaan dalam satu priode.

3.3.3 Tujuan Kinerja

Secara umum tujuan kinerja adalah menciptakan budaya para individu atau kelompok untuk memikul tanggung jawab agar meningkatkan kinerja dan kemampuan yang berkesinambungan. Secara khusus tujuan kinerja dapat dijabarkan yaitu (Amani, 2018):

- a) Memperoleh peningkatan kinerja yang berkesinambungan
- b) Mendorong perubahan yang menjadi lebih berorientasi
- c) Mendorong pegawai untuk mengembangkan kemampuan, keterampilan, meningkatkan kepuasan kerja dan memanfaatkan potensi pribadi bagi perusahaan.
- d) Membangun hubungan yang terbuka dan konstruktif antara pegawai dan manajer serta berkomunikasi dengan baik terkait dengan pekerjaan yang dilakukan dalam organisasi.
- e) Membangun sasaran target bersama dan membentuk standar kinerja dalam pencapaian target perusahaan.
- f) Memfokuskan kompetensi yang dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja pegawai.
- g) Menyediakan pengukuran dan penilaian yang akurat sesuai dengan standar dan target yang telah di sepakati.
- h) Memberikan imbalan/hadiah terkait prestasi kerja yang telah diberikan oleh pegawai.
- i) Memerhatikan dan mempertahankan karyawan yang berprestasi.
- j) Mendukung inisiatif manajemen untuk membangun produktivitas perusahaan.

3.3.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Sumber daya manusia berperan sebagai aktor yang berperan aktif dalam menggerakkan organisasi dalam pencapaian tujuannya. Tercapainya tujuan organisasi hanya di mungkinkan karena upaya para pelaku yang terdapat dalam organisasi untuk berkerja lebih baik. Kinerja perorangan (*individual performance*) dengan kinerja organisasi (*corporate performance*) terdapat hubungan yang sangat erat (Sulaksono, 2015). Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu:

- a) Sikap mental
- b) Pendidikan
- c) Keterampilan
- d) Kepemimpinan
- e) Tingkat penghasilan
- f) Kedisiplinan
- g) Komunikasi

3.3.5 Pengertian Pegawai

Menurut sutrisno (2017) menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah “pegawai” yang siap, mampu, siaga dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi. Sebagaimana yang telah di kemukakan bahwa dimensi pokok sisi sumber daya adalah kontribusinya terhadap organisasi sedangkan dimensi pokok manusia adalah perlakuan kontribusi terhadap yang pada gilirannya akan menentukan kualitas dan kapabilitas hidupnya.

Tidak dapat dipungkiri sumber daya manusia merupakan bagian dari bidang strategi organisasi. Oleh karena itu, sumber daya manusia harus dikelola baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi (Hariadja, 2007).

3.3.6 Strategi Meningkatkan Kinerja

Para manajer harus berperan lebih aktif dalam meningkatkan kinerja perusahaan kekurangan mereka dapat mengambil tindakan berdasarkan sebab-sebab teridentifikasi kecuali kemampuan. Jika tidak adanya kemampuan maka itu menjadi sebab perlu dilakukannya pelatihan. Adapun strategi yang di lakukan untuk meningkatkan kinerja yaitu :

1) Dorongan positif

Dorongan positif adalah bentuk dari pemberian motivasi yang bersifat membangun yang dapat meningkatkan kinerja seseorang yang membuat dia merasa termotivasi dan memiliki rasa percaya diri.

Dorongan positif ini bersifat pada fundamental yaitu:

- a) Orang berkerja sesuai dengan cara yang mereka pandang paling menguntungkan bagi mereka.

- b) Memberikan penghargaan yang semestinya

Suatu dorongan yang positif dibangun 4 tahap yaitu:

- a. Lakukan audit kerja
- b. Tetapkan Standard tujuan kerja
- c. Berikan umpan balik kepada karyawan mengenai kinerjanya
- d. Memberikan pujian atau imbalan lain yang berkaitan langsung dengan kinerja

2) Program Disiplin Positif

Beberapa organisasi memperbaiki kinerja melalui penggunaan disiplin positif atau disiplin yang tidak menghukum karyawan namun program ini memberikan tanggung jawab perilaku karyawan di tangan karyawan sendiri. Program ini memberitahunkan kepada karyawan bahwa perusahaan peduli dan akan tetap memperkerjakan karyawan selama ia berkomitmen untuk bekerja dengan baik.

3) Program Bantuan Karyawan

Program bantuan karyawan menolong karyawan untuk mengatasi masalah-masalah kronis pribadi yang menghambat kerja dan kehadiran mereka ditempat kerja.

4) Manajemen pribadi

Manajemen pribadi adalah suatu pendekatan yang relative masih baru untuk mengatasi ketidaksesuaian kinerja. Hal ini mengajari bahwa setiap orang mampu mengendalikan dirinya sendiri. Manajemen pribadi dimulai orang menilai permasalahannya sendiri dan menetapkan tujuan tinggi dan spesifik dalam kaitannya dengan permasalahan itu.

5) Hukuman

Meskipun sebagian besar karyawan ingin menjalankan pekerjaannya sendiri dengan cara yang bisa di terima oleh organisasi dan rekan kerja.

3.3.7 Definisi Pelayanan

Menurut Iqbal, (2007) mendefinisikan pelayanan tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan, mencari petunjuk atau memberi keuntungan kepada pembeli dengan tujuan menciptakan *good will* atau nama baik, serta peningkatan penjualan dan pendapatan.

A. Karakteristik pelayanan

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat di sentuh
- b. Pelayanan pada dasarnya terdiri dari tindakan dan merupakan pengaruh dari sifat tindakan sosial
- c. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata dikarenakan dilakukan pada waktu yang bersamaan (Indonesia, 2014).

3.3.8 Pengertian Pembiayaan

Pembiayaan adalah persediaan uang atau tagihan yang dapat diberikan kepada nasabah yang membutuhkan, dengan persetujuan dan kesepakatan antara bank dan pihak lain yang mewajibkan pihak yang

dibiayain untuk mengembalikan uang tersebut dalam jangka waktu yang telah ditentukan dengan imbalan bagi hasil (Kasmir, 2010).

Sedangkan Menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah pembiayaan adalah penyediaan dana atau tagihan yang di persamakan dengan itu berupa transaksi bagi hasil, sewa menyewa, dan pinjam meminjam berdasarkan persetujuan atau kesepakatan bank syariah atau unit usaha syariah dan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai atau diberi fasilitas dana untuk mengembalikan dana tersebut setelah jangka waktu tertentu. Pembiayaan berbeda dengan kredit terutama jika dilihat dari segi imbalan yang diterima oleh bank, pihak bank konvesional mendapatkan imbalan berupa bunga sedangkan pada bank syariah imbalannya berupa bagi hasil (Ismail, 2011: 106).

3.3.9 Landasan Hukum Syariah

Dalam upaya meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas perlu dilatih dan ditingkatkan kualitasnya agar menjadi manusia yang efektif, efisien, dan produktif. Allah memerintahkan ummat islam bekerja dan pekerjaan itu sesungguhnya diperhatikan oleh Allah, Rasul, dan ummat islam. Pekerjaan yang baik akan mendatangkan dampak positif akan di apresiasikan dengan penghargaan di dunia dan akhirat. Demikian pula pekerjaan yang buruk akan mendatangkan dampak negatif dan akan mendapatkan ancaman di dunia dan di akhirat. Oleh sebab itu kita di anjurkan untuk bekerja dengan baik dan untuk menghasilkan kinerja yang baik di perlukannya peningkatan kinerja dan pengembangan diri untuk menjadi pribadi lebih amanat dalam bekerja.

a. Al-qur'an dan Terjemahan

Adapun landasan hukum tentang perintah untuk menunaikan amanat kepada Allah dan sesama manusia untuk bekerja dengan baik adalah sebagai berikut:

Allah berfirman Al- Qur'an an-nisa' ayat 58

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا﴾ (٥٨)

Artinya: “Dan katakanlah: “ bekerjalah kamu, maka Allah dan rasul-nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan di kembalikan kepada Allah yang mengetahui akan yang gaib dan nyata, lalu di beritakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan” (QS. at-taubah: 105).

Dari ayat diatas Allah SWT menggambarkan bahwa dia memerintahkan menunaikan amanat kepada pemiliknya. Dalam sebuah hadits hasan, dari Samurah, Rasulullah SAW bersabda, “tunaikan amanat kepada siapa yang mempercayaimu dan jangan khianati orang yang mengkhianatimu”. Diriwayatkan oleh Ahmad dan Ahlus Sunan. Ini mencakup seluruh amanat wajib atas seseorang berupa hak-hak Allah atas hamba-hamba-Nya berupa shalat, zakat, kafarat, nadzar, puasa, dan lainnya di mana ia merupakan amanat atasnya dan tidak di ketahui oleh manusia. Juga mencakup hak-hak manusia satu sama lain, seperti titipan dan lainnya, di mana sebagian dari mereka mempercayakannya kepada sebagian yang lain tanpa ada bukti atas hal itu. Allah memerintahkan untuk menunaikannya. Maka barang siapa yang tidak melakukannya di dunia, ia akan di tuntutan nanti dari hari kiamat, sebagaimana di riwayatkan dalam hadis shahih bahwa Rasulullah SAW bersabda ”kalian benar-benar

akan menunaikan hak-hak kepada pemiliknya sehingga di lakukan pembalasan untuk kambing tidak bertanduk atas kambing yang bertanduk” (Mubarakfuri, 2016).

b. Hadis

Adapun hadis yang menjelaskan tentang pembayaran upah karyawan secara tepat waktu yaitu:

عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عُمَرَ قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ
أَعْطُوا الْأَجِيرَ أَجْرَهُ قَبْلَ أَنْ يَجِفَّ عَرْقُهُ (رواه ابن ماجه)

Artinya: “Dari ‘Abd. Allah ibn Umar katanya: Rasullulah SAW bersabda,” berikanlah upah kepada pekerja sebelum kering keringatnya” (HR. Ibn Majah).

Hadis di atas menjelaskan bahwa membayar upah dan gaji kepada orang yang memberikan jasanya harus dilakukan setelah pekerjaan selesai dan tidak di perbolehkan di tunda-tunda karena ada kemungkinan yang bersangkutan sangat membutuhkannya. Penundaan pembayaran tentu sangat merugikan orang tersebut apalagi kalau sangat lama, sehingga lupa dan tidak terbayarkan. Penundaan pembayaran upah itu termasuk kezaliman yang sangat di hidari oleh Nabi (Indri, 2015).

3.4 Evaluasi Kinerja Praktik

Setelah menjalani kegiatan pada PT. BPRS Hikmah Wakilah banyak hal yang penulis dapatkan yang tidak bisa penulis temukan pada bangku perkuliahan baik itu dari ilmu, pegalaman, kerjasama tim, tanggung jawab serta kedisiplinan dan juga tidak lebih pentingnya yaitu

rasa kepedulian sesama tim yang tinggi membuat kerja praktik yang penulis jalani menjadi pengalaman yang sangat mahal. Setelah penulis menjalani dan melakukan pengamatan terhadap strategi peningkatan kinerja yang diterapkan pada PT. BPRS Hikmah Wakilah sudah berjalan dengan sangat baik peningkatan kinerja karena pada PT. BPRS Hikmah Wakilah telah melakukan beberapa strategi tersebut dimulai dari memberi dorongan positif, dengan ceramah yang dilakukan setiap jumat, pemberian *reward*, dan pelatihan bagi karyawan. Dari beberapa peningkatan kinerja tersebut yang menarik adalah pemberian *reward* umroh bagi setiap pegawai tetap tanpa terkecuali pada BPRS Hikmah Wakilah. Dalam upaya peningkatan pelayanan nasabah pembiayaan PT. BPRS Hikmah Wakilah menerapkan sistem analisis SWOT. Perumusan strategi analisis SWOT perusahaan dimulai dengan evaluasi internal dan eksternal yang akan mempengaruhi daya saing perusahaan. Analisis SWOT mencakup upaya-upaya untuk mengenali kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dapat menentukan kinerja karyawan. Strategi analisis SWOT ini sangat membantu perusahaan dalam mengenali internal perusahaan dengan baik dan mengantisipasi ancaman-ancaman yang dapat timbul dari eksternal perusahaan sehingga perusahaan dapat menetapkan target yang baik dan tepat. Dan berdasarkan hasil penerapan sistem analisis SWOT tersebut terdapat penambahan jumlah nasabah berserta total pembiayaan nasabah yang terus meningkat di setiap tahunnya.

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari laporan kerja praktik ini yaitu:

1. Berdasarkan penerapan strategi peningkatan kinerja pengawai dengan memberikan dorongan positif, kepedulian sesama karyawan dan pemberian pelatihan dapat memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kinerja karyawan serta kepuasan kerja karyawan sehingga karyawan dapat bertanggung jawab penuh terhadap tugas yang telah di berikan.
2. Strategi yang dilakukan PT. BPRS Hikmah Wakilah untuk meningkatkan pelayanan jasa terhadap nasabah pembiayaan yaitu dengan cara menjalin hubungan baik dengan setiap nasabah, melakukan jemputan angsuran pembiayaan, dan melayani nasabah yang ingin melakukan penarikan uang tunai di lokasi penjemputan sesuai keinginan nasabah juga sangat efektif dan efisien untuk di lakukan. Selain itu dengan adanya penerapan sistem analisis SWOT perusahaan dapat melakukan evaluasi terhadap penetapan target perusahaan kedepannya utuk menjadi lebih baik lagi.

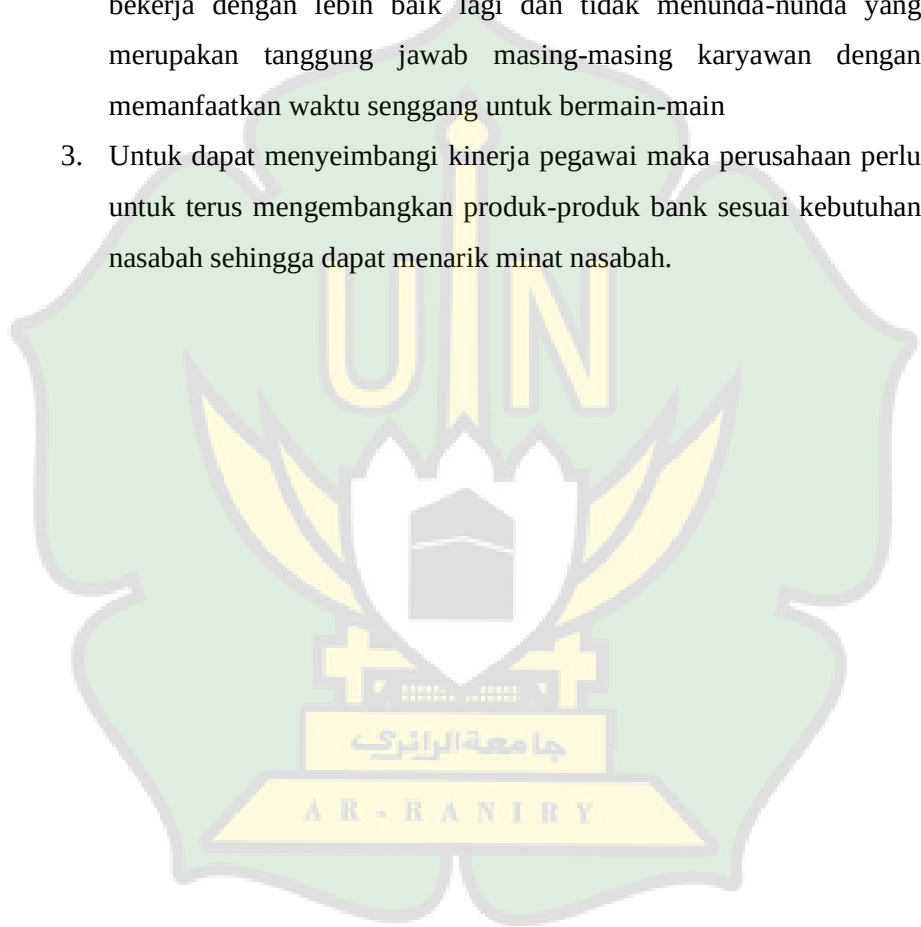
4.2 Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan kepada PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabang Ulee Kareng adalah:

1. Karyawan merupakan aset penting bagi perusahaan, dengan demikian perusahaan perlu memberi dukungan terutama melalui program-program yang berhubungan langsung dengan karyawan untuk dapat menjaga dan meningkatkan kinerja karyawan pada PT.

BPRS Hikmah Wakilah agar semakin baik dan mencapai standar yang memuaskan.

2. Untuk dapat mempertahankan kinerja dan segala prestasi yang telah di capai maka perusahaan perlu memfokuskan karyawan untuk bekerja dengan lebih baik lagi dan tidak menunda-nunda yang merupakan tanggung jawab masing-masing karyawan dengan memanfaatkan waktu senggang untuk bermain-main
3. Untuk dapat menyeimbangi kinerja pegawai maka perusahaan perlu untuk terus mengembangkan produk-produk bank sesuai kebutuhan nasabah sehingga dapat menarik minat nasabah.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an dan Terjemahan

Abdullah, M. M. 2013. *Manajemen Bisnis Syariah*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.

Admin. 2019. "Aset Bank Hikmah Wakilah Tembus 100 Miliar". <http://aceh.tribunnews.com/2019/03/21/aset-bank-hikmah-wakilah-tembus-rp-100-m>.

AdminNBA. 2019. "Akhir Tahun 2018 BPRS Hikmah Wakilah Berkinerja Gemilang Ini Adalah segudang prestasi". <https://AdminNBA.www.newsbandaaceh.com/2019/03/akhir-tahun2018-bprs-hikmah-wakilah-berkinerja-gemilang-ini-segudang-prestasinya>.

Amani, N. 2018. *Strategi untuk Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan pada Bank Rakyat Indonesia (Bri) Syariah Kantor Cabang Puwekerto*. Skripsi, IAIN Purwokerto.

Chatab, N. 2007. *Diagnostic Management*. Jakarta : PT. Serambi Ilmu.

Fahmi, I. 2014. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Bandung: Alfabetha ,CV.

Hariadja, M. T. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Grasindo.

Indonesia, I. B. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Granmedia Pustaka Utama.

Indri, 2015. *Hadis Ekonomi dalam Perpektif Hadis Nabi*. Jakarta: Kencana.

Iqbal, M. 2007. *Pelayanan yang Memuaskan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Ismail. 2011. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Prenadamedia Grup.

- Kasmir. 2015. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Daft, R. L. 2012. *Era Baru Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mathis, R. L. & Jackson, j. H. 2001. *Manajemen Sumber Daya Insani*. Jakarta: Salemba 4.
- Muhammad. 2015. *Manajemen Dana Bank syariah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Mubarakfuri, S. S. 2016. *Tafsir Ibnu Katsir (jilid 3)*. Jawa Tengah: Insan Kamil Solo.
- Nurdin, R. 2014. *Akad-Akad Fiqh pada Perbankan Syariah di Indonesia*. Banda Aceh: Yayasan Pena.
- Purnaya, I. G. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jogyakarta: cv. Andi Offeset.
- Riniwati, H. 2016. *Managemen Sumberdaya Manusia*. Malang: UB Press.
- Soemitra, A. 2017. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Sulaksono, H. 2015. *Budaya Organisasi Dan kinerja*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Sutrisno, E. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Tangkilisan, H. N. 2007. *Managemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo.
- Usman, A. H. 2015. *Manjemen Strategi Syariah*. Jakarta: PT. Bestari Buana Murni.
- Yunus, E. 2016. *Manajemen Strategi*. Jogyakarta: CV Andi Offset.
- Zainal, V. R., Basalamah, S., & Muhammad, N. 2014. *Islamic Human Capital Management* . Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

BROSUR PEMBIAYAAN

PERSYARATAN PEMBIAYAAN

No.	Dokumen	Wiraswasta	Karyawan
1.	Pasphoto 3x4 = 3 lembar	✓	✓
2.	Foto copy KTP suami & istri	✓	✓
3.	Foto copy KTP ahli waris bagi yg belum menikah	✓	✓
4.	Foto copy Kartu Keluarga & Surat Nikah	✓	✓
5.	Surat Keterangan izin usaha dari Kantor Camat/Lurah	✓	—
6.	Foto copy SIUP,TDP, Akte Pendirian & perubahan	✓	—
7.	Foto copy Tabungan 3 Bulan Terakhir	✓	✓
8.	Foto copy Rekening Listrik Bin Terakhir	✓	✓
9.	Asli Slip Gaji karyawan & Foto copy SK Terakhir	✓	✓
10.	Foto copy Jaminan (BPKB, STNK, & Faktur Pajak)	✓	✓
11.	Foto copy Jaminan (Sertifikat atau AJB atau AH)	✓	✓
12.	Membuka Tabungan di BPRS HW	✓	✓

* Syarat dan ketentuan berlaku



PRODUK PEMBIAYAAN



Kantor Pusat :
Jl. Sri Ratu Safiatuddin No. 11-13, Peunayong - Banda Aceh
Telp. (0651) 31055

Kantor Cabang :
Jl. Soekarno - Hafsa Bunderan Lembaro, Aceh Besar
Telp. (0651) 8070498

Kantor Kas Ulee Karong :
Jl. T. Iskandar Lamjungang, Ulee Karong - Banda Aceh
Telp. (0651) 28211

Kantor Kas Keutapang :
Jl. Mata le No. 55 Keutapang Dua, Aceh Besar
Telp. (0651) 45081

Kantor Kas Darussalam :
Jl. T. Nyak Arief No. 10 Dusun Rukoh, Darussalam Banda Aceh
Telp. (0651) 6303094



BROSUR



I. MUKADDIMAH

PT. Bank BPR Syari'ah Hikmah Wakilah (Bank Syari'ah HW) didirikan pada tanggal 14 September 1994 dan mulai beroperasi sejak tanggal 20 September 1995, merupakan lembaga keuangan Bank yang berfungsi sebagai lembaga intermediasi dalam menggali dan mengelola potensi masyarakat serta memberdayakannya.

Bank Syari'ah HW hadir untuk memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat Banda Aceh dan Aceh Besar untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan modal usaha kecil/mikro dan konsumtif dengan layanan sesuai syariah.

Bank Syari'ah HW adalah lembaga keuangan Bank yang sangat peduli dan paham terhadap kebutuhan pembiayaan modal usaha kecil dan mikro dengan syarat dan sistem yang mudah, fleksibel serta dengan proses cepat.

II. PRODUK PEMBIAYAAN

A. PEMBIAYAAN MURABAHAH iB

Pembiayaan Murabahah adalah suatu perjanjian pembiayaan berdasarkan sistem jual beli, dimana Bank membiayai kebutuhan investasi nasabah yang kemudian dijual kepadanya dengan harga jual tertentu yang disepakati yang dituangkan dalam akad pembiayaan.

Jenis - Jenis Pembiayaan Murabahah iB

1. Pembiayaan Rehab Rumah
2. Pembiayaan Pemilikan Kendaraan
3. Pembiayaan Serbaguna
4. Pembiayaan Investasi
5. Pembiayaan Modal Usaha

B. PEMBIAYAAN MUDHARABAH iB

Pembiayaan Mudharabah adalah akad kerjasama antara Bank sebagai penyedia dana dengan nasabah (Mudharib) yang mempunyai keahlian atau keterampilan untuk mengelola suatu pekerjaan/usaha yang produktif dan halal. Hasil keuntungan dari penggunaan dana Bank yang dikelola Mudharib dibagi bersama berdasarkan nisbah yang disepakati.

Jenis - Jenis Pembiayaan Mudharabah iB

1. Pembiayaan Modal Kerja
2. Pembiayaan Serbaguna

C. PEMBIAYAAN MUSYARAKAH iB

Pembiayaan Musyarakah adalah suatu bentuk kerjasama antara bank sebagai penyedia dana dengan nasabah dimana masing-masing pihak memiliki porsi modal dalam jumlah yang sama atau berbeda sesuai kesepakatan. Penyertaan modal tersebut digunakan untuk pengelolaan suatu usaha/proyek yang menguntungkan dan sesuai dengan prinsip syariah. Pembagian keuntungan akan dibagihasilkan berdasarkan nisbah yang telah disetujui serta dituangkan dalam akad pembiayaan.

Jenis - Jenis Pembiayaan Musyarakah iB

1. Pembiayaan Modal Kerja
2. Pembiayaan Serbaguna

BROSUR PELAYANAN ANATAR JEMPUT TABUNGAN

 **bpr syariah** 
hikmah wakilah

PELAYANAN ANATAR JEMPUT TABUNGAN

- ⇒ TABUNGAN & DEPOSITO DI JAMIN OLEH LPS/PEMERINTAH
- ⇒ SETORAN & PENARIKAN TABUNGAN TIDAK PERLU MENINGGALKAN LAPAK USAHA KARENA STAF MARKETING KAMI SIAP MELAYANI ANDA SETIAP SAAT.
- ⇒ BUKAN JANJI TAPI BUKTI KARENA PELAYANAN ANATAR JEMPUT SUDAH KAMI LAKUKAN SEJAK TAHUN 1995 (SEJAK BANK MULAI BEROPERASI)
- ⇒  **BAGI HASIL DEPOSITO SANGAT MENARIK**

SEGERA HUBUNGI KANTOR KAMI YANG TERDEKAT

  **LEMBAGA PENJAMINAN SIMPANAN**  **AYO ke BANK Syariah**  **SAHABAT • KONSUMEN**

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Rahmi Maulina
 Tempat/ Tanggal Lahir : Pandeglang, 20 Agustus 1998
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Pekerjaan/ NIM : Mahasiswa/ 160601010
 Agama : Islam
 Kebangsaan : Indonesia
 Alamat : Bale Busu Kec. Mutiara Kab. Pidie
 No. Hp : 085219832013
 E-mail : rmaulina544@gmail.com

Riwayat Pendidikan

SDN 2 Keumala
 SMPN 2 PeukanBaro
 SMK N 3 Banda Aceh
 Universitas Islam Negeri Ar-Raniry

Data Orang Tua

Nama Ayah : Abdul Muis
 Nama Ibu : Ratna Juwita
 Pekerjaan Ayah : Wiraswasta
 Pekerjaan Ibu : Wiraswasta
 Alamat : Gampong Bale Busu Kec. Mutiara Kab. Pidie

Banda Aceh, 24 Juni 2019

Rahmi Maulina