

**PENERAPAN MANAJEMEN SUMBER DAYA INSANI PADA BANK
MUAMALAT INDONESIA KANTOR CABANG PALANGKA RAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi dan Memenuhi Sebagai Syarat Memperoleh Gelar
Serjana Ekonomi



Disusun Oleh:

DONI ARIA KUMBARA

NIM:1702110204

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

TAHUN 2022M/1443H

PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : PENERAPAN MANAJEMEN SUMBER DAYA
INSANI PADA BANK MUAMALAT INDONESIA
KONTOR CABANG PALANGKA RAYA

NAMA : DONI ARIA KUMBARA

NIM : 1704110204

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN : EKONOMI ISLAM

PROGRAM STUDI : PERBANKAN SYARIAH


JENJANG : STRATA SATU (S1)


Palangka Raya, 25 April 2022

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II



Ali Sadikin S.E., M.S.I.
NIP. 197402011999031002



Arif Mubarak S.E.L., M.E.
NIP. 199303212020121014

Mengetahui

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Jurusan
Ekonomi Islam


Dr. M. Ali Sibram Malisi, M. Aq
NIP. 197404232001121002


Dr. Itsla Yunisva Aviva, S.E.L., M.E.Sy
NIP. 198910102015032012

NOTA DINAS

Hal: **Mohon diuji skripsi**
Doni Aria Kumbara

Palangka Raya, 25 April 2022
Yth. Ketua Panitia Ujian Skripsi
FEBI IAIN Palangka Raya
Di-
Palangka Raya

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca, memeriksa dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari :

Nama : Doni Aria Kumbara
: 1704110204
Judul : **PENERAPAN MANAJEMEN SUMBER DAYA INSANI
PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KANTOR
CABANG PALANGKA RAYA**

Sudah dapat diujikan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.


Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing I



Ali Sadikin S.E., M.E.
NIP. 197402011999031002

Pembimbing II



Arif Mubarak S.E.I., M.E.
NIP. 199303212020121014

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "PENERAPAN MANAJEMEN SUMBER DAYA INSANI PADA BANK MUAMALAT KANTOR CABANG PALANGKA RAYA". Oleh Doni Aria Kumbara, NIM : 1704110204 telah dimunaqasahkan oleh tim *munaqasah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 24 Mei 2022

Palangka Raya, 24 Mei 2022

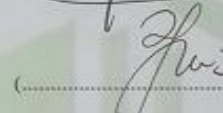
TIM PENGUJI

1. Fadiah Adlina, M.Pd.I.
(Ketua Sidang/penguji)



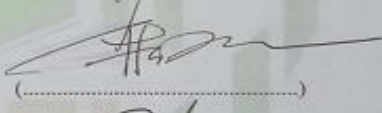
(.....)

2. Dr. Itsla Yunisva Aviva, S.E.I.,
M.E.Sy
(Penguji I)



(.....)

3. Ali Sadikin, S.E., M.S.I.
(Penguji II)



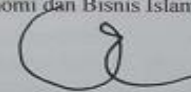
(.....)

4. Arif Mubarak, S.E.I., M.E.
(Penguji/sekretaris)



(.....)

Mengetahui
Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr.M. Ali Sibram Malisi, M. Ag
NIP. 198910102015032012

PENERAPAN MANAJEMEN SUMBER DAYA INSANI PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KANTOR CABANG PALANGKA RAYA

ABSTRAK

Oleh: Doni Aria Kumbara

Nim: 1704110204

Bank Muamalat Indonesia Kantor cabang Palangka Raya adalah Bank Syariah yang dalam manajemen sumber daya insaninya juga menerapkan prinsip syariah pada setiap kegiatan dan aktivitasnya dalam manajemen sumber daya insani yang meliputi kualitas kerja, kualitas pelayanan, pelatihan dan pengembangan. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan manajemen sumber daya insani pada Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Palangka Raya dalam hal penerapan pengembangannya, dampak pengembangannya dan penerapannya pengembangan manajemen sumber daya insani dalam perspektif ekonomi syariah.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat kualitatif dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Objek dalam penelitian ini adalah Bank Muamalat Palangka Raya. Sedangkan informan dan subjeknya adalah nasabah dan pegawai Bank Muamalat Palangka Raya yang berjumlah 5 (lima) orang nasabah dengan 2 (dua) orang pegawai dari pihak Bank Muamalat Palangka Raya. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pengabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Teknik analisis data menggunakan pengumpulan materi, proses eliminasi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan manajemen sumber daya insani pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya cukup baik dalam hal penerapan pengembangan manajemen sumber daya insani di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya serta Dampak pengembangan Manajemen Sumber Daya Insani terhadap kinerja karyawan di Bank Muamalat Indonesia Kantor cabang Palangka Raya sudah cukup berkembang/meningkat dan tidak ada keluhan yang disampaikan oleh karyawan juga nasabah terkait dampak pengembangan kinerja karyawannya dan penerapan pengembangan Manajemen Sumber Daya Insani dalam Perspektif Ekonomi Syariah sudah diterapkan mencerminkan nilai-nilai islam.

Kata Kunci: Manajemen Sumber Daya Insani, pengembangan dan Bank Muamalat

IMPLEMENTATION OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT AT BANK MUAMALAT INDONESIA PALANGKA RAYA BRANCH OFFICE

ABSTRACT

By: Doni Aria Kumbara

Name: 1704110204

Bank Muamalat Indonesia Palangka Raya branch office is a Sharia Bank which in its human resource management also applies sharia principles in every activity and its activities in human resource management which include work quality, service quality, training and development. The purpose of this study was to determine the application of human resource management at Bank Muamalat Indonesia Palangka Raya branch office in terms of the implementation of its development and the impact of its development and application of human resource management in sharia economic perspective.

This research is a qualitative field research using a descriptive qualitative approach. The object of this research is Bank Muamalat Indonesia Palangka Raya. Meanwhile, the informants and subjects were customers and employees of Bank Muamalat Palangka Raya, totaling 5 (five) customers with 2 (two) employees from Bank Muamalat Palangka Raya. Data collection techniques used are through observation, interviews, and documentation. Validation of data using source triangulation. The data analysis technique uses material collection, elimination process, data presentation, and drawing conclusions.

The results of this study show that the application of human resources to Bank Muamalat Indonesia Palangka Raya Branch Office is quite good in terms of, implementation of human resource management development at Bank Muamalat Indonesia Palangka Raya Branch Office and Impact Human Resource Management development on employee performance at Bank Muamalat Indonesia Palangka Raya branch office it has been quite developed/increased and there are no complaints submitted by employees or customers regarding the impact of developing employee performance and the application of human resource management development in a sharia economic perspective has been applied reflecting islamic values.

Keywords: *Human Resource Management, development and Bank Muamalat*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur peneliti hanturkan kehadirat Allah SWT, yang hanya kepada-Nya kita menyembah dan kepada-Nya kita memohon pertolongan, atas limpah taufiq, rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “**PENERAPAN MANAJEMEN SUMBER DAYA INSANI PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KANTOR CABANG PALANGKA RAYA**” dengan lancar, Shalawat serta salam kepada Nabi Junjungan kita nabi yakni Nabi Muhammad SAW, Khatamun Nabiyyin, beserta para keluarga dan sahabat serta seluruh pengikut beliau *illa yaumil qiyamah*.

Skripsi ini dikerjakan demi melengkapi dan memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Serjana Ekonomi. Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, Peneliti mengucapkan ribuan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Khairil Anwar, M. Ag. Selaku Rektor IAIN Palangka raya. Semoga Allah SWT membalas setiap tetes karigat dalam memajukan dan mengembangkan ilmu agama khususnya dan kampus ini pada umumnya.
2. Bapak Dr. Sadiani, M.H. selaku Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama yang telah memotivasi dan selalau memberi semangat kepada peneliti agar selesai kuliah tepat waktu bahkan kurang dari 4 tahun.
3. Bapak Dr. M. Ali Sibram Malisi, M. Ag Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya. Semoga Allah SWT membalas setiap tetes keringat dalam memajukan dan mengembangkan ilmu agama Khususnya dan kampus ini pada umumnya.
4. Ibu Dr. Itsla Yunisva Aviva, S.E.I., M.E.Sy selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya, sekaligus berpera sebagai dosen pembimbing akademik yang telah banyak membantu memberikan arahan, serta bimbingan peneliti dalam menyelesaikan studi di IAIN Palangka Raya. Semoga Allah SWT membalas setiap tetes keringat

dalam memajukan dan mengembangkan ilmu agama khususnya dan kampus ini pada umumnya.

5. Bapak Ali Sadikin S.E., M.S.I. selaku dosen pembimbing akademik dan sekaligus sebagai dosen pembimbing I, yang telah banyak membantu, mengarahkan, dan membimbing peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir.
6. Bapak Arif Mubarak S.E.I., M.E. selaku dosen pembimbing II, yang telah banyak membantu, mengarahkan, dan membimbing peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir.
7. Seluruh Dosen dan staf Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya yang tidak bisa peneliti sebut satu per satu, yang telah banyak membantu dan meluangkan waktu dalam berbagai ilmu pengetahuan kepada peneliti.
8. Pihak Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya yang telah membantu peneliti menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Palangka Raya, 20 April 2022

Penulis

Doni Aria Kumbara

PERNYATAAN ORISINALITAS



Assalamu'alikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Doni Aria Kumbara

Nim : 1704110204

Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/ Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Penerapan Manajemen Sumber Daya Insani Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya”, adalah benar karya saya sendiri dan bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan.

Jika dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran maka saya menanggung resiko atau sanksi dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya 20 April 2022

Yang membuat pernyataan,

Doni Aria Kumbara
Nim 1704110204

MOTTO

وَأَوْحَيْنَا إِلَىٰ مُوسَىٰ وَأَخِيهِ أَنْ تَبَوَّءَا لِقَوْمِكُمَا بِمِصْرَ بُيُوتًا وَاجْعَلُوا بُيُوتَكُمْ قِبْلَةً
وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ ۗ وَبَشِّرِ الْمُؤْمِنِينَ ﴿٨٧﴾

“Dan Kami wahyukan kepada Musa dan saudaranya, ambillah beberapa rumah di Mesir untuk (tempat tinggal) kaummu dan jadikanlah rumah-rumahmu itu tempat ibadah dan laksanakanlah sholat serta gembirakanlah orang-orang mukmin”

﴿ Q.S Yunus 10:87 ﴾

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾
وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَب ﴿٨﴾

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras untuk urusan yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”

﴿ Q.S Al-Insyirah 94:5-8 ﴾

PERSEMBAHAN

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Atas izin Allah SWT yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan untuk saya menyelesaikan skripsi ini. Teriring rasa syukur yang tiada terbatas, dengan segala kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan kepada:

Teruntuk Orang Tua saya, Alm. Abah Juriansyah dan Mama Hatmah yang tak pernah lepas memberikan doa terbaik dan dukungan penuh untuk saya serta pengorbanan dengan penuh keikhlasan. Untuk Abang dan Kaka-kaka tersayang, yang menemani dan selalu memberikan semangat untuk saya dalam menyelesaikan skripsi. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan dan keselamatan dunia akhirat untuk kalian, Aamiin.

Teruntuk Kampus tercinta IAIN Palangka Raya yang telah memberikan pengalaman terbaik selama berkuliah disini. Teruntuk Dosen Pembimbing 1 dan sebagai dosen Pembimbing Akademik Bapak Ali Sadikin S.E., M.S.I., Pembimbing 2 Bapak Arif Mubarak S.E.I., M.E. yang telah membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga Allah SWT senantiasa memberikan limpahan keberkahan dan kesehatan untuk bapak dan seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan penuh keikhlasan dan kesabaran dalam mengajarkan dan memberikan ilmu yang bermanfaat.

Teman-teman seperjuangan Prodi Perbankan Syariah Angkatan 2017, semoga Allah SWT mencintai dan meridhoi perjuangan kita selama menempuh pendidikan di IAIN Palangka Raya, semoga menjadi insan yang bertaqwa, sukses dunia dan akhirat, semoga selalu terjalin silaturahmi di antara kita semua.



Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI Dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158/1987 dan 0543/B/U/1987, Tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	<i>Alif</i>	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	<i>Bā'</i>	<i>B</i>	Be
ت	<i>Tā'</i>	<i>T</i>	Te
ث	<i>Śā'</i>	<i>Ś</i>	es (dengan titik di atas)
ج	<i>Jim</i>	<i>J</i>	
ح	<i>Hā'</i>	<i>ħa'</i>	ha (dengan titik di bawah)
خ	<i>Khā'</i>	<i>Kh</i>	Ka dan ha
د	<i>Dal</i>	<i>D</i>	De
ذ	<i>Żal</i>	<i>Ż</i>	zet (dengan titik di atas)
ر	<i>Rā'</i>	<i>R</i>	Er
ز	<i>Zai</i>	<i>Z</i>	Zet
س	<i>Sīn</i>	<i>S</i>	Es
ش	<i>Syīn</i>	<i>Sy</i>	Es dan ye
ص	<i>Şād</i>	<i>Ş</i>	es (dengan titik di bawah)
ض	<i>Dād</i>	<i>D</i>	de (dengan titik di bawah)
ط	<i>Tā'</i>	<i>T</i>	te (dengan titik di bawah)
ظ	<i>Zā'</i>	<i>ẓ</i>	zet (dengan titik di bawah)

ع	'Ayn	'	koma terbalik ke atas
غ	Gayn	G	Ge
ف	Fā'	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kāf	K	Ka
ل	Lām	L	El
و	Mīm	M	Em
ن	Nūn	N	En
و	Waw	W	We
هـ	Hā'	H	Ha
ء	Hamzah	... '...	Apostrof
ي	Yā	Y	Ye

B. Konsonan rangkap karena *tasydīd* ditulis rangkap:

مِنَعَدَدَةً	Ditulis	muta'addidah
عَدَّةٌ	Ditulis	„iddah

C. *Tā' marbūtah* di akhir kata

1. Bila dimatikan, ditulis *h*:

حِكْمَةٌ	Ditulis	<i>Hikmah</i>
جِزْيَةٌ	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia seperti zakat, shalat dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila *Tā' Marbūtah* diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*

كِرَامَةُ الْوَالِدِيَّاتِ	Ditulis	<i>karāmah al-auliyyā'</i>
----------------------------	---------	----------------------------

3. Bila *Tā' Marbūtah* hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis *t*

زَكَاةُ الْفِطْرِ	Ditulis	<i>zākat al-fitr</i>
-------------------	---------	----------------------

D. Vokal Pendek

-----	<i>Fathah</i>	Ditulis	A
-----	<i>Kasrah</i>	Ditulis	-I
-----	<i>Dammah</i>	Ditulis	U

E. Vokal Panjang

1.	<i>Faṭḥah + alif</i>	Ditulis	Ā
	جَهْلِيَّة	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
2.	<i>Faṭḥah + ya' mati</i>	Ditulis	Ā
	تَنْسِي	Ditulis	Tansā
3.	<i>Kasrah + ya' mati</i>	Ditulis	Ī
	كَرِيم	Ditulis	Karim
4.	<i>ḍammah + wawu mati</i>	Ditulis	Ū
	فُرُوض	Ditulis	<i>Furūd</i>

F. Vokal Rangkap

1.	<i>Faṭḥah + ya' mati</i>	Ditulis	Ai
	بَيْكِي	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2.	<i>Faṭḥah + wawu mati</i>	Ditulis	Au
	زُول	Ditulis	<i>Qaul</i>

G. Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata, dipisahkan dengan apostrof

الْوَيْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
اَعْدَت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata sandang Alif + Lām

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

الْقُرْآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الْقِيَّاس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah*, ditulis dengan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya serta menghilangkan huruf l (el)-nya.

الْأَسْمَاءُ	Ditulis	<i>as-samā'</i>
الْأَشْمَسُ	Ditulis	<i>asy-syams</i>

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذوى انفروض	Ditulis	<i>zawi al-furūd</i>
احم السنة	Ditulis	<i>ahl al-sunnah</i>



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
NOTA DINAS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRAC.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	viii
MOTTO	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB - LATIN	xi
PESEMBAHAN.....	x
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR BAGAN.....	xviii
DAFTAR SINGKATAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Penelitian Terdahulu	8
B. Landasan Teori	12
1. Konsep Manajemen.....	12
2. Manajemen Sumber Daya Insani	14
3. Kinerja Karyawan.....	18

4. Perbankan Syariah.....	19
5. MSDI dalam Ekonomi Syariah	22
6. Karangka Berpikir.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Jenis dan Sifat Penelitian	26
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	27
C. Objek dan Subjek Penelitian	27
D. Tehnik Pengumpulan Data	28
E. Pengabsahan Data	29
F. Teknik Analisis Data	32
G. Sistematika Penulisan	33
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	35
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	35
B. Penyajian Data Hasil Penelitian.....	40
C. Analisis Data Hasil Penelitian	62
BAB V KESIMPULAN.....	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Batas Wilayah Kota Palangka Raya.....	38
Tabel 4.1 Keterangan Subjek dan Informan	41



DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Karangka Berpikir	26
-----------------------------------	----



DAFTAR SINGKATAN

1. IAIN : Institut Agama Islam Negeri
2. BNI : Bank Negara Indonesia
3. BPRS : Bank Pembiayaan Rakyat Syariah
4. MUI : Majelis Ulama Indonesia
5. ICMII : Ikatan Candikiawan Muslim Indonesia
6. KC : Kantor Cabang
7. MURI : Museum Rekor Indonesia
8. BEI : Bursa Efek Indonesia
9. PUT : Penawaran Umum Terbatas
10. ZIS : Zakat Infak Sedekah
11. ALIF : Al-Ijarah Indonesia Finance
12. Q.S : Al-Qur'an Surah
13. MSDI : Manajemen Sumber Daya Insani
13. SOP : Standar Operasional dan Prosedur
14. DPLK (M) : Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keberlangsungan organisasi tidak lepas dari peran manajemen untuk mengatur seluruh kegiatan yang telah direncanakan dengan tepat. Organisasi apapun, senantiasa membutuhkan manajemen.¹ Begitupun dengan keberhasilan manajemen dalam organisasi akan tergantung dengan peran-peran yang ada di dalamnya, seperti manajer, karyawan dan variabel-variabel lain yang menunjang. Namun dengan adanya perbedaan peran-peran tersebut akan mempengaruhi penerapan manajemen yang berbeda pula. Terutama peran seorang manajer ataupun pemimpin yang berperan langsung terhadap proses manajemen. walaupun mungkin diterapkan berbeda oleh manajer-manajer yang berbeda pula, dalam hal ini tergantung pada variabel-variabel tipe organisasi, kebudayaan dan tipe anggota (karyawan) fungsi-fungsinya tetap sama.²

Manusia adalah makhluk yang diciptakan dalam bentuk yang paling baik. Manusia sebagai khalifah Allah dimuka bumi telah diberikan amanah untuk memberdayakan bumi dan segala isinya untuk dipergunakan sebaik-baiknya bagi kesejahteraan umat manusia.³ Manusia dalam kehidupannya tidak terlepas dari dunia ekonomi, setiap manusia pastinya selalu berusaha agar segala kebutuhannya bisa terpenuhi. Allah SWT menganjurkan kepada umat manusia untuk selalu berusaha dan berikhtiar dalam mencari karunia-Nya dengan segala

¹Hafidhuddin & Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, Jakarta: Gema Insani Press, 2013

²Handoko, *Penerapan Manajemen*, Yogyakarta: 2009

³ Adiwarman Azwar Karim, *Sejarah Pemikiran Ekonomi Islam*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008, h. 3.

usaha untuk memperbaiki dan meningkatkan kesejahteraan hidupnya, asalkan jalan yang ditempuh tersebut tidak melanggar segala perintah-Nya dan menjauhi segala larangan-Nya. Allah menghalalkan yang baik-baik bagi hamba-Nya dan mengharamkan yang buruk-buruk bagi mereka.⁴

Manajemen sumber daya insani merupakan faktor penting yang harus dapat dikelola agar visi, misi, dan tujuan sebuah perusahaan atau organisasi dapat tercapai. Faktor manusialah yang menjadi kunci dalam mencapai tujuan organisasi tersebut walaupun di dalam perusahaan atau lembaga terpenuhi kebutuhan sumber daya non manusia yang mencukupi seperti modal yang besar, mesin-mesin yang lengkap dan teknologi yang canggih, lokasi yang mendukung dan lain sebagainya. Tetapi, apabila tidak didukung dengan sumber daya manusia yang berkualitas maka organisasi atau lembaga tersebut tidak akan mencapai tujuan secara maksimal.

Dalam dunia modern, peranan lembaga keuangan terutama lembaga perbankan dalam memajukan suatu perekonomian suatu negara sangat besar. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa perbankan, sehingga ada anggapan bahwa bank merupakan “nyawa” untuk menggerakkan roda perekonomian suatu negara. Anggapan ini tentunya tidak salah, karena fungsi bank sebagai lembaga keuangan sangat vital, misalnya dalam hal penciptaan uang, atau menunjang

⁴ Abdullah Al-Mushlih dan Shalah Ash-Shawi, *Fiqih Ekonomi Keuangan Islam*, Jakarta: Pustaka Darul Haq, 2004, h. 5.

kegiatan usaha, tempat mengamankan uang, tempat melakukan investasi dan jasa keuangan islam.⁵

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin pesat kegiatan ekonomi pun mengalami perkembangan, tidak ketinggalan juga ekonomi islam. Di tengah-tengah krisis yang melanda masyarakat dan bangsa kita, kegiatan ekonomi syariahnya memperlihatkan tanda-tanda yang cukup menyenangkan walaupun masih banyak menjumpai adanya kekurangan dan kelemahan. Tanda-tanda yang menggembirakan tersebut antara lain dengan tumbuh dan berkembangnya lembaga-lembaga keuangan syariah seperti bank-bank syariah serta timbulnya kesadaran kolektif untuk membangun dan mengembangkan ekonomi Islam secara bersama-sama.

Salah satu lembaga keuangan yang menjamur adalah perbankan syariah, pertanyaan yang muncul adalah apakah perusahaan atau lembaga yang mencantumkan kata syariah dalam penerapannya juga berbasis syariah dalam menjalankan manajemen sumber daya insani atau hanya sekedar untuk mendapatkan respon yang positif.⁶

Perbankan Syariah di Indonesia dimulai pada tahun 1992 dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) sebagai lembaga perbankan syariah yang pertama. BMI merupakan bagian dari perjuangan umat Islam Indonesia untuk mengaplikasikan nilai-nilai syariah dalam kehidupan ekonomi.

⁵ Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012, h. 3

⁶Jubaidah, *Skripsi Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Syariah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin*, Banjarmasin: Universitas Islam Negeri Antasari, 2018

Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Palangka Raya sendiri didirikan di Palangka Raya pada tanggal 20 Desember 2004, dan bertempat di Jl. Diponegoro No. 17, Kelurahan Langkai, Kecamatan Pahandut, yang dulunya merupakan dulunya gedung Kator Pos, namun dilakukan renovasi sesuai standar perbankan, sehingga menjadi Kantor Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Palangka Raya. Dengan alamat website resmi di www.muamalatBank.com, dan nomor telepon (0536) 3227 /3227462, serta fax (0536) 3227218.⁷

Bank Muamalat Indonesia Kantor cabang Palangka Raya adalah bank syariah yang dalam manajemen sumber daya manusianya juga menerapkan prinsip syariah. Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui apakah di bank tersebut dalam pengelolaan sumber daya insaninya berbasis syariah. Seperti, diharuskan bagi para karyawan yang bekerja di Bank Muamalat pandai dalam menjaga sikap dalam hal tingkah laku karyawannya harus sopan/mempunyai adab (adalah norma atau aturan mengenai sopan santun yang di dasarkah atas aturan agama), kualitas kerja karyawannya, baik itu kecepatan pelayanan, menguasai semua bidang pekerjaannya masing-masing atau sebaliknya, karyawan yang bekerja wajib beragama islam dan bagi para karyawan laki-lakinya tidak diperbolehkan untuk merokok di lingkungan kantor, begitupun juga wajib bagi para karyawan wanita untuk menutup aurat, baik itu di lingkungan kantor maupun di luar kantor. Jika melanggar peraturan tersebut maka akan dikenakan sanksi oleh pihak kantor, dan juga dalam perekrutan

⁷[Http://www.muamalatbank.com/index.php/home/news/muamalat_news/279](http://www.muamalatbank.com/index.php/home/news/muamalat_news/279) (online 2 maret 2021)

karyawan baru di Bank Muamalat Indonesia Kantor cabang Palangka Raya ini tidak terpaku kepada lulusan perbankan konvensional maupun perbankan syariah. Tetapi, bagi para lulusan perbankan syariah mempunyai nilai tambah yang akan menjadi pertimbangan untuk bisa bekerja di bank tersebut. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya ini juga ada mempunyai kegiatan dalam masalah keagamaan.

Dari latar belakang masalah di atas, peneliti tertarik untuk meneliti sejauh mana penerapan manajemen sumber daya insani berbasis syariah pada setiap kegiatan dan aktivitasnya dalam manajemen sumber daya insani yang meliputi kualitas kerja, kualitas pelayanan, pelatihan dan pengembangan serta efektifitas penerapan tersebut terhadap karyawannya. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PENERAPAN MANAJEMEN SUMBER DAYA INSANI PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KANTOR CABANG PALANGKA RAYA”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka permasalahan yang diangkat adalah:

1. Bagaimana penerapan pengembangan manajemen sumber daya insani di Bank Muamalat Indonesia Kantor cabang Palangka Raya?
2. Bagaimana dampak pengembangan Manajemen Sumber Daya Insani terhadap kinerja karyawan di Bank Muamalat Indonesia Kantor cabang Palangka Raya?
3. Bagaimana penerapan pengembangan MSDI di Bank Muamalat Kantor Cabang Palangka Raya dalam parspektif ekonomi syariah?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui penerapan pengembangan manajemen sumber daya insani di Bank Muamalat Indonesia Kantor cabang Palangka Raya.
2. Untuk mengetahui dampak pengembangan manajemen sumber daya insani terhadap karyawan di Bank Muamalat Indonesia Kantor cabang Palangka Raya.
3. Untuk mengetahui penerapan pengembangan MSDI di Bank Muamalat Kantor Cabang Palangka Raya dalam perspektif ekonomi syariah?

D. Manfaat penelitian

Penelitian yang dilakukan ini, diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun secara praktis.

1. Secara Teoris

Untuk membantu memecahkan suatu masalah dari objek yang diteliti, membuka wawasan akademis dan menambah pengetahuan tentang penerapan manajemen sumber daya insani pada Bank Muamalat Indonesia Kantor cabang Palangka Raya

2. Secara Praktis

a. Bagi mahasiswa

Mahasiswa menjadi mengerti tentang penerapan manajemen sumber daya insani pada Bank Muamalat Indonesia Kantor cabang Palangka Raya dan menambah wawasan ataupun bahan referensi untuk kajian

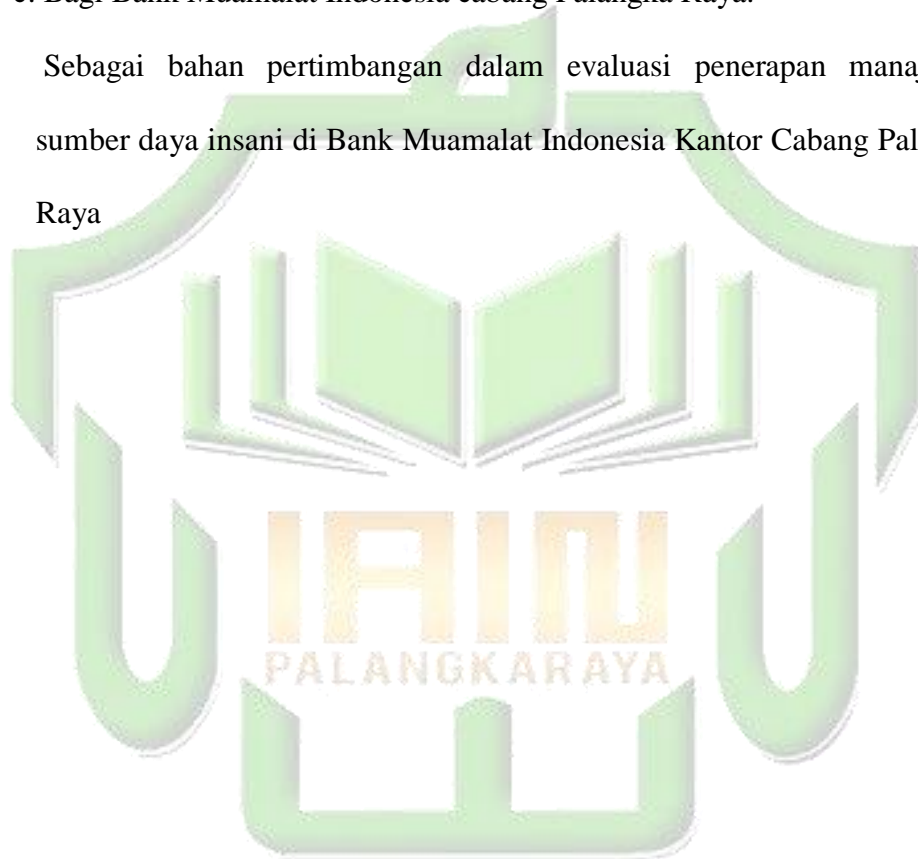
selanjutnya yang terkait untuk mengembangkan masalah yang hampir sama

b. Bagi Perguruan tinggi

Sebagian kontribusi dari penelitian untuk menambah khazanah keilmuan dan karya ilmiah perpustakaan IAIN Palangka Raya

c. Bagi Bank Muamalat Indonesia cabang Palangka Raya.

Sebagai bahan pertimbangan dalam evaluasi penerapan manajemen sumber daya insani di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan dalam mengandalkan penelitian ini penulis mengacu pada penelitian yang pernah dilakukan sebelum yaitu, Jubaidah (2018) Pakultas Ekonomi, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Dengan judul Penelitian “ Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Syariah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin”. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dan penelitian ini bertujuan untuk meneliti sejauh mana penerapan manajemen sumber daya manusia berbasis syariah pada setiap kegiatan dan aktivitasnya dalam manajemen sumber daya manusia yang meliputi rekrutmen , seleksi kontrak kerja, penilaian kerja, pelatihan dan pengembangan, dan kompensasi serta efektif penerapan tersebut terhadap kariawan di Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin. Hasil dari penelitian penerapan MSDM berbasis syariahnya sudah bagus dan berhasil diterapkan karena bank syariah ini mencari orang yang pemikirannya sudah syariah.⁸

Nopli Albiari (2017) Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (IAIN) Palopo. Dengan judul Penelitian “Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Berbasis Nilai-nilai Islam Pada Bank BRI Syariah Kota Palopo”. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dan penelitian ini bertujuan untuk meneliti sejauh mana penerapan manajemen sumber daya manusia

⁸Jubaidah , *Skripsi Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Syariah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin*, Banjarmasin: Universitas Islam Negeri Antasari, 2018

berbasis nilai-nilai islam pada perusahaan dapat dipahami oleh karyawan yang ada dan apakah Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Berbasis Nilai-nilai islam tersebut diterapkan di Bank BRI Syariah tersebut. Hasil penelitian ini sudah baik dan nilai-nilai islam di dalam bank tersebut sudah amat baik diterapkan.⁹

Mia Esti Yani (2020) Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (IAIN) Purwokerto. Dengan judul penelitian “Peran Manajemen Sumber Daya Insani Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Di BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga”. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dan penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan kompetensi dan kemampuan teknis kariawan dalam menunaikan tanggung jawab pekerjaan dan pelatihan dalam segala bidang pekerjaan merupakan bentuk ilmu untuk meningkatkan kinerja, dimana islam juga mendorong umatnya agar bersungguh-sungguh dan memuliakan pekerjaan. Hasil dari penelitian di BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga Karyawanya diharuskan menguasai bidang pekerjaanya masing-masing dan kualitas kerja karyawannya sudah sangat meningkat.¹⁰

Aulia Nur Asri (2018) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang. Dengan judul penelitian “Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia Berdasarkan Nilai-Nilai Islam (Studi Kasus Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Semarang)”. Jenis penelitian ini adalah Kualitatif dan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah praktik

⁹ Nopli Albiar, *Kripsi Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Nilai-nilai Islam pada Bank BRI Syariah Kota Palopo*, IAIN Palopo, 2017

¹⁰ Mia Esti Yanai, *Skripsi Peran Manajemen Sumber Daya Insani Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Di BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga*, IAIN Purwokerto, 2020

manajemen bernilai islam pada pengelolaan sumber daya manusia sudah dipahami kariawan sertan sumber daya manusia seperti rekrutmen, saleksi, pelatihan dan pengembangan, penilaian kerja, serta kompensasi di Bank Rakyat Indonesia kantor cabang Semarang didasarkan Pada nilai-nilai islam. Hasil dari penelitian prakti-praktik MSDM Sudah terlaksanakan dengan baik karyawan bekerja harus sesuai prosedur.¹¹

Zaitun, (2015) Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Palangka Raya, dengan judul penelitian “Penerapan Manajemen Strategi PT. Bank BNI Syariah cabang Palangka Raya dalam menghadapi persaingan pasar di kota Palangka Raya” jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan kualitatif dan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagai mana penerapan manajemen strategi yang diterapkan di PT. Bank BNI Syariah cabang Palangka Raya yang dalam menghadapi daya persaingan di kota Palangka Raya. Hasil dari penelitian di PT. Bank BNI Syariah cabang Palangka Raya, pihak PT. Bank BNI sukses menerapkan 3 strategi yaitu *akuisisi*, *retensi* dan *penetrasi*¹²

Tabel 1.1

Perbedaan dan Persamaan Serta Kedudukan Penelitian Penulis

	Nama, judul, tahun dan jenis penelitian	Persamaan	Perbedaan	Kedudukan penelitian
1	Jubaidah, Penerapan	Sama-sama mengkaji	Penelitian ini lebih fokus	Studi kasus pada Bank

¹¹Aulia Nur Asri, *Skripsi Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia Berdasarkan Nilai-Nilai Islam (Studi Kasus Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Semarang)*, Universitas Islam Negeri Diponegoro Semarang, 2018.

¹²Zaitun, *Skripsi Penerapan Manajemen Strategi PT. Bank BNI Syariah cabang Palangka Raya dalam menghadapi persaingan pasar di kota Palangka Raya*, Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya, 2015.

	Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Syariah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin, Skripsi, 2018, kajian lapangan.	tentang manajemen sumber daya sebagai objek peneliti dan jenis penelitian kualitatif	tentang Penerapan manajemen sumber daya manusia berbasis syariah sedangkan untuk peneliti berfokus pada penerapan manajemen sumberdaya insani.	Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin
2	Nopli Albiari, Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Berbasis Nilai-nilai Islam Pada Bank BRI Syariah Kota Palopo, Skripsi, 2017, kajian lapangan	Sama-sama mengkaji tentang manajemen sumber daya sebagai objek peneliti dan jenis penelitian kualitatif	Penelitian ini lebih fokus tentang manajemen sumber daya manusia berbasis nilai-nilai islam sedangkan untuk peneliti berfokus pada penerapan manajemen sumber daya insani.	Studi kasus pada Bank BRI Syariah Kota Palopo
3	Mia Esti Yani, Peran Manajemen Sumber Daya Insani Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Di BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga, Skripsi, 2020, kajian lapangan	Sama-sama mengkaji tentang manajemen sumber daya sebagai objek peneliti dan jenis penelitian kualitatif	Penelitian ini lebih fokus tentang , Peran Manajemen Sumber Daya Insani Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan sedangkan untuk peneliti berfokus pada penerapan manajemen sumber daya insani.	Studi kasus pada BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga
4	Aulia Nur Asri, Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia Berdasarkan Nilai-Nilai Islam (Studi	Sama-sama mengkaji tentang manajemen Sumber Daya Manusia	Penelitian ini lebih fokus tentang Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia	Studi Kasus Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor

	Kasus Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Semarang), Skripsi, 2018, kajian lapangan	sebagai objek penelitian dan jenis penelitian kualitatif	Berdasarkan Nilai-Nilai Islam sedangkan untuk peneliti berfokus pada penerapan manajemen sumber daya insani.	Cabang Semarang
5	Zaitun, Penerapan Manajemen Strategi PT. Bank BNI Syariah cabang Palangka Raya dalam menghadapi persaingan pasar di kota Palangka Raya, skripsi 2015, kajian lapangan	Sama-sama mengkaji tentang, penerapan manajemen sebagai objek penelitian dan jenis penelitian kualitatif	Penelitian ini berfokus Penerapan Manajemen Strategi sedangkan untuk peneliti berfokus pada penerapan manajemen sumber daya insani.	Studi kasus pada PT. Bank BNI Syariah cabang Palangka Raya.

B. Landasan Teori

1. Konsep Manajemen

a. Pengertian Manajemen

Manajemen merupakan suatu proses untuk mengatur sumber daya yang dimiliki guna mencapai hasil yang diinginkan. Manajemen juga di butuhkan organisasi untuk mencapai efisiensi dan efektifitas. Dimana dalam setiap organisasi, individu akan berkontribusi dan bekerja sama dalam pencapaian tujuan dengan menggunakan manajemen sebagai alat untuk mengontrol sebagaimana yang telah diungkapkan Handoko bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan

sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.¹³

b. Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen adalah elemen-elemen dasar yang akan selalu ada dan melekat di dalam proses manajemen yang akan selalu ada dan melekat di dalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan.¹⁴ Berikut penjelasan mengenai fungsi-fungsi manajemen:

1). Fungsi *Planning*

Perencanaan adalah pemilihan penghubung fakta menggunakan asumsi-asumsi tentang masa depan dalam membuat visualisasi dan perumusan kegiatan yang diusulkan dan memang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.¹⁵ Perencanaan atau *planning* adalah suatu proses dan rangkaian kegiatan untuk menetapkan tujuan terlebih dahulu pada suatu jangka waktu atau periode tertentu serta tahapan atau langkah-langkah yang harus di tempuh untuk mencapai tujuan tersebut.¹⁶

2). Fungsi *Organizing*

Ada tiga unsur *organizing* yaitu:

- a). Pengenalan dan pengelompokan kerja.
- b). Penentuan dan pelimpahan wewenang serta tanggung jawab.

¹³Hendoko, *Penerapan Manajemen*, Yogyakarta: 2009

¹⁴Sodang P. Sangian, *Manajemen Abad ke 21*, Jakarta: Bumi Aksara, 2004, hlm. 1-2

¹⁵George R. Terry, *Prinsip-prinsip Manajemen, Terjemah J. Smith D.f.M*, Jakarta : Bumi Aksara, 1993, h. 163

¹⁶Tata Sutabri, *Sistem Informasi Manajemen*, Yogyakarta: Andi, 2005, h. 64

c). Pengaturan hubungan kerja.

3). Fungsi *Actuating*

Merupakan proses pelaksanaan rencana yang telah ditetapkan sesuai dengan tugas dan kewajiban yang telah didelegasikan serta mengarahkan semua sumber daya organisasi agar mau berkerjasama dan berkerja secara efektif untuk mencapai tujuan.

4). Fungsi *Controlling*

Merupakan proses pengaturan dan pengarahan terhadap setiap pelaksanaan aktivitas organisasi agar sesuai dengan ketetapan-ketetapan yang telah diatur dalam proses perencanaan.¹⁷

Setelah adanya gambaran pengertian pengorganisasian sebagaimana telah diuraikan di atas, maka pengorganisasian merupakan rangkaian aktivitas dalam menyusun suatu kerangka yang menjadi wadah bagi segenap kegiatan usaha.¹⁸

2. Manajemen Sumber Daya Insani

a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Insani (MSDI)

Manajemen sumber daya insani (MSDI) merupakan bagian dari konsep besar ilmu manajemen. Pemahaman organisasi sendiri mempunyai sumber daya yang digunakan dalam pencapaian tujuan. Sumber daya tersebut dalam manajemen dikenal dengan istilah 6M, yakni *men, material, method, money, machine* dan *market*. Di antara 6M

¹⁷ Muhammad Irzal Salam, *Skripsi Analisis Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Penyaluran Donasi Umat Pada Yayasan Posko Yatim Indonesia*, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2019, h. 8-9

¹⁸ Mahmuddin, *Manajemen Dakwah Rasulullah (Suatu Talaah Historis Kritis)*, Jakarta: Restu Ilahi, 2004, hlm. 32

tersebut, yang kiranya menjadi sumberdaya yang paling penting dan kompleks adalah sumber daya manusia.¹⁹

Faktor terpenting dalam proses manajemen organisasi adalah manajemen sumber daya insani. Manajemen sumber daya insani mejadi faktor internal organisasi yang harus dikelola dengan baik dengan pemberdayaan yang sesuai, adanya faktor eksternal organisasi yang susah untuk diprediksi. Bagi organisasi, hal yang diharapkan dalam praktek manajemen sumber daya insani yang ada bisa mendukung sikap kerja yang sesuai dan perilaku yang menguntungkan bagi organisasi. Bagaimana mengatur jumlah dan kemampuan yang dimiliki oleh individu yang berbeda guna mencapai tujuan organisasi. Diharapkan sumber daya insani yang dimiliki oleh suatu organisasi dapat memberikan kontribusi bersama demi kemajuan organisasinya.

Kontribusi dari SDI tidak hanya di lihat dari kemampuan, pengetahuan *skil*, atau pun pengalaman yang mereka bawa saat bergabung dengan organisasi, tetapi bagaimana organisasi secara internal mengembangkan dan meningkatkan kemampuan dan *skil* yang di miliki setiap SDI untuk mengembangkan kapabilitas karyawan. Karena suatu pekerjaan akan berpengaruh dengan kapabilitas seseorang, bukan hanya sebagai pemenuhan kewajiban terhadap organisasi.

Peran penting praktik MSDI di organisasi dalam menentukan calon karyawan, posisi karyawan, tugas karyawan, dan pengembangan

¹⁹Muhammad Mustaqim, *Jurnal Prinsip Syariah Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*, STAIN Kudus, Vol 10, No 2, Agustus 2016, hlm. 403

karyawan guna pencapaian tujuan organisasi. Bagaimana mendapatkan tenaga kerja yang sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan dalam organisasi. Praktik-praktik MSDI yang dijalankan dengan tepat akan mendukung dan meningkatkan nilai yang dimiliki oleh karyawan dalam organisasi.²⁰

b. Pengembangan Manajemen Sumber Daya Insani

Terdiri dari Pelatihan dan pengembangan (*training and development*) yakni kegiatan berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi yang dimiliki karyawan guna menunjang kinerja dalam organisasi. Dalam pelatihan, kegiatan yang dilakukan yaitu pengembangan pengetahuan dan keterampilan untuk kinerja saat ini. Lain halnya dengan pengembangan, kegiatan ini lebih memiliki fokus jangka panjang bagi pengetahuan dan keterampilan karyawan di organisasi. Aktivitas-aktivitas pelatihan dan pengembangan memiliki potensi untuk menyelaraskan para karyawan dengan strategi-strategi perusahaan mereka.

Pelatihan dan pengembangan keduanya bertujuan untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam memberikan kontribusi pada efektifitas organisasi, untuk memiliki hasil pengembangan SDI maka dapat dilakukan penilaian kinerja, yang merupakan aktifitas perusahaan yang di rancang guna mengevaluasi kegiatan atau kinerja dari individu atau organisasi secara keseluruhan pada periode tertentu. Fokus penilaian tetap pada individu karyawan untuk menilai seberapa jauh pencapaian

²⁰Mondy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Erlangga, 2008, h. 10

kinerja pada organisasi, apakah pemanfaatan *skill and knowledge* sudah sesuai dan maksimal terhadap pencapaian tujuan dalam organisasi. Sistem penilaian yang efektif akan mengevaluasi prestasi dan menginisiasi rencana-rencana untuk pengembangan, dan sasaran. Tujuan dari penilaian yaitu untuk mendorong adanya perbaikan kinerja, mengembangkan kinerja yang terhambat, membantu manajer dalam pengambilan keputusan terhadap karyawan, semuanya guna pencapaian efektifitas kegiatan pada organisasi.

Jika kinerja karyawan bagus/baik maka akan kompensasi, yakni imbalan yang diterima oleh karyawan sebagai haknya di mana merupakan timbal balik atas jasa dan usaha mereka kepada organisasi. pemberian kompensasi yang terencana matang dalam organisasi akan memberikan imbalan-imbalan yang adil kepada karyawan sesuai dengan besarnya kontribusi yang mereka berikan kepada organisasi. Bentuk kompensasi yang diberikan pun terdiri dari 2 macam yaitu: kompensasi langsung yaitu berupa gaji, upah, ataupun bonus yang didapatkan rutin oleh karyawan, dan kompensasi tidak langsung yaitu imbalan nonfinansial yang diterima oleh karyawan seperti tunjangan, asuransi, cuti, libur kerja, dan lain sebagainya.

Dengan penentuan praktik-praktik MSDI yang baik dalam organisasi diharapkan dapat menunjang jalannya efektivitas organisasi karena bekerja dengan orang-orang tepat, posisi yang tepat, *skill and knowledge* yang maksimal, kerjasama yang baik, sehingga pencapai tujuan

organisasi akan dicapai dengan semua kontribusi dari peran karyawan didalamnya.

3. Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan hasil sinergi dari lingkungan kerja yang baik, kualitas dan kuantitas kerja karyawan dan kerjasama berbagai pihak di perusahaan untuk mencapai tujuan bersama. Terdapat beberapa indikator yang mempengaruhi kinerja karyawan yang akan dibahas dalam artikel ini. Untuk mengukur kinerja karyawan secara efektif diperlukan standar dan komponen-komponen penilaian yang harus ditentukan dan bisa diterapkan pada semua lapisan level karyawan di perusahaan. Kinerja karyawan juga harus dievaluasi secara berkala agar tujuan pengembangan perusahaan bisa tercapai. Kini banyak perusahaan yang bahkan bekerjasama dengan penyedia aplikasi evaluasi kinerja karyawan agar dapat mengontrol secara berkala dan sistematis. Pengukuran kinerja dilakukan oleh diri sendiri, sesama karyawan, manajer-manajer divisi, atau dari karyawan ke manajer.

Adapun komponen-komponen yang bisa membantu menentukan pengukuran kinerja karyawan biasanya berdasarkan:

- 1). Kualitas Kerja, diukur dari anggapan atau penilaian karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

- 2). Kuantitas atau jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah banyaknya pekerjaan yang bisa diselesaikan sesuai target.
- 3). On-Time management atau tingkat ketepatan waktu dalam mengerjakan pekerjaan yang didelegasikan.
- 4). Efektivitas, tingkat ketepatan penggunaan sumber daya tenaga, uang, teknologi, bahan baku secara maksimal dan terukur.
- 5). Kemandirian, sejauh mana tingkat kemampuan seorang karyawan untuk bekerja sendiri untuk menjaga komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.²¹

4. Perbankan Syariah

Bank Islam atau disebut dengan bank syari'ah, adalah bank beroperasi dengan tidak mangandalkan pada bunga. Bank Islam atau biasa disebut dengan bank tanpa bunga, adalah lembaga perbankan yang beroperasiional dan produknya dikembangkan berdasarkan pada Al-Qur'an dan Hadits Nabi Muhammad SAW.²²

Perbankan menjadi salah satu lembaga keuangan yang merupakan penggerak dalam pembangunan perekonomian sudah tidak bisa diragukan lagi. Bagaimana perbankan memajukan usaha-usaha masyarakat dengan penyediaan dananya, perbankan menawarkan produk-produk yang dibutuhkan nasabah, perbankan yang dapat menyimpan dana dari nasabah dengan adanya kepercayaan, sehingga seluruh kegiatan perekonomian

²¹ Mathis dan Jackson, kinerja karyawan , 2017, h. 138

²²Setia Budi Wilardjo, *Jurnal Pengertian , Peranan dan Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia*, Universitas Muhammadiyah Semarang, h. 2-3

masyarakat akan bergantung pada perbankan. Namun pada umumnya, masyarakat lebih memahami tentang fasilitas dan sistem dalam bank umum selain adanya bank Islam atau bank syariah.²³

Praktiknya bank Islam mengimplementasikan konsep baru yang berbeda dengan sistem dalam perbankan konvensional. Seperti beberapa pemahaman dalam bank umum yang tidak bisa diterima dalam bank syariah yaitu penetapan atau sistem bunga (riba) yang justru diharamkan dalam bank syariah. Sebelum berkembangnya perbankan syariah di Indonesia, pada mulanya sistem perbankan di Indonesia hanya menganut sistem perbankan konvensional, sistem yang menganut manajemen dari barat. Semakin berkembangnya perbankan yang berlandaskan syariah, mencerminkan kebutuhan masyarakat terhadap bank syariah ini. Sawarjuwono dan Mooduto mengungkapkan dalam perkembangannya, perbankan syariah menghadapi dua kendala mendasar yakni kendala yang pertama adalah dari internal perbankan, berupa terbatasnya skala dan volume bisnis dibandingkan dengan potensi perbankan nasional. Kendala yang kedua berasal dari eksternal perbankan, yaitu berupa pemahaman masyarakat akan bank syariah yang terbatas, beberapa regulasi yang belum sepenuhnya menunjang, serta belum terintegrasinya dengan berbagai institusi pemerintah yang terkait.

Perkembangan sistem perbankan yang baru muncul sekitar 20 tahun yang lalu dirasa terus mengalami kemajuan dan terus di percaya masyarakat

²³Nopli Albiari, *Jurnal Kripsi Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Nilai-nilai Islam pada Bank BRI Syariah Kota Palopo*, IAIN Palopo, h. 40

dalam kegiatan ekonominya. Munculnya bank Islam ditandai dengan berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia (Bank Muamalat) pada tahun 1992 ditengah perkembangan perbankan umum atau konvensional. Hisyam (dikutip oleh Sawarjuwono & Mooduto, 2005) menyatakan bahkan sekitar setahun sebelum kelahiran Bank Muamalat (yang pada sementara literatur dikenal sebagai bank 27 Islam atau bank syariah yang pertama di Indonesia), sebetulnya telah didahului oleh berdirinya 3 (tiga) buah bank syariah dalam bentuk Bank Pengkreditan Rakyat Syariah (BPR Syariah).²⁴

Dalam penelitian Sawarjuwono & Mooduto mengungkapkan perkembangan perbankan syariah di Indonesia digambarkan dengan adanya 2 (dua) kategori, yakni:

a. *Green light.*

Yakni dilihat dari perkembangan pendanaan yang terus naik (asset perusahaan) yang terus berkembang. Dimana dalam krisis, bank syariah masih dapat bertahan.

b. *Yellow light.*

Dilihat dari kurangnya pemahaman masyarakat mengenai produk-produk yang di tawarkan oleh bank syariah. Minimnya pengetahuan mengenai sistem-sistem perbankan syariah dan sistem bunga dalam perbankan syariah.

Bank yang bergerak dalam bidang jasa akan sangat memperhatikan hubungan antara perusahaan dengan nasabah. Hubungan

²⁴Sawarjuwono dan Mooduto, *Pedoman Akutansi Perbankan Syariah Indonesia* , Jakarta: BI. Bank Indonesia, 2005

yang baik akan menimbulkan rasa yang nyaman bagi nasabah untuk menggunakan jasa tersebut, sebagaimana fungsi bank yaitu agent of trust. Dengan demikian, kualitas pelayanan akan tergantung pada peran karyawan dimana merupakan sumber daya manusia dalam organisasi. Disinilah kompetisi sumber daya manusia dalam dunia perbankan dimainkan untuk mendapatkan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat. Kompetisi ini terjadi tidak hanya di dunia perbankan konvensional saja melainkan juga perbankan syariah.²⁵

4. MSDI dalam Ekonomi Islam

Manajemen memegang peranan penting dalam keberhasilan pengelolaan organisasi atau perusahaan. Manajemen sebagai produk peradaban manusia bukanlah sesuatu yang bebas nilai karena di dalamnya terkandung norma-norma agama dan nilai-nilai keadilan. Islam sebagai salah satu agama yang dianut oleh sebagian besar rakyat Indonesia telah memberikan warna kepada setiap aspek kehidupan pemeluknya tidak terkecuali dalam kehidupan ekonomi. Dalam manajemen, manusia menjadi faktor produksi yang sangat penting bagi perusahaan/organisasi. Manajemen sumber daya insani dalam Islam mengacu pada apa yang dicontohkan oleh Rasulullah SAW yang didasarkan pada konsep Islam mengenai manusia itu sendiri bahwa manusia diciptakan untuk beribadah kepada Allah sehingga segala kegiatan manusia harus merupakan bentuk ibadah dan manusia adalah *khalifatullah fil ardhi*. Kedua hal ini menjadikan manusia sebagai

²⁵Ibid, h. 27-40

subjek dalam kehidupan termasuk dalam kehidupan ekonomi/bisnis. Manajemen sumber daya insani bertanggung jawab untuk membetuk SDM yang *kafaah* (profesional), *amanah* (terpercaya) dan *himmatul amal* (semangat kerja).²⁶

Dalam dunia industri, saat ini manajemen menjadi suatu hal yang sangat penting dalam menjalankan usaha, terlebih manajemen SDI. Melalui manajemen diupayakan inovasi – inovasi baru yang mampu memberikan solusi bagi perkembangan dunia industry, khususnya untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat. Teorisasi tentang manajemen telah berkembang sejalan dengan pertumbuhan industry di awal abad 19.

Teori tersebut diantaranya teori teori manajemen ilmiah, teori hubungan kemanusiaan, teori birokrasi Max weber, teori analisis organisasi, dan teori lainnya. Kesemua teori tersebut telah menghasilkan teori manajemen modern yang peka terhadap kritik²⁷. Dengan demikian perbedaan paham antar teorisasi tersebut, telah menghasilkan falsafah manajemen yang beragam, yang pada akhirnya akan lebih memperkuat manajemen sebagai sebuah ilmu. Ada beberapa perbedaan yang dapat terlihat dari kajian teorisasi tersebut, diantaranya :

1. Munculnya anggapan bahwa individu karyawan merupakan makhluk yang rasional, sehingga dia akan termotivasi dengan nilai materi (Insentif Gaji), Oleh karenanya memberikan gaji yang tinggi merupakan sarana yang baik untuk meningkatkan produktivitas.

²⁶ Norvadewi, *Manajemen Sumber Daya Iansani dalam Perspektif Ekonomi Islam*, Jurnal, 2017.

²⁷ Abu Sinn, Ibrahim, *Manajemen Syariah*, Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2006.

2. Karyawan dianggap tidak peduli dan tidak focus terhadap tujuan perusahaan organisasi dan hanya focus terhadap kebutuhan fisiologis, sehingga perusahaan berkewajiban memenuhi kebutuhan dasar mereka. Selain itu perusahaan berupaya mengajak mereka untuk duduk bersama menyatukan tujuan dan mengikut sertakan mereka dalam mengambil keputusan guna memenuhi kebutuhan sosial dan psikologis mereka.
3. Kompetensi karyawan perlu ditingkatkan dengan training agar kinerja mereka optimal, dan produktivitas mereka meningkat. Karenanya perlu pengawasan terhadap mereka dan di samping itu perlu seleksi atau pemilihan karyawan yang tepat sesuai dengan kompetensi mereka²⁸.

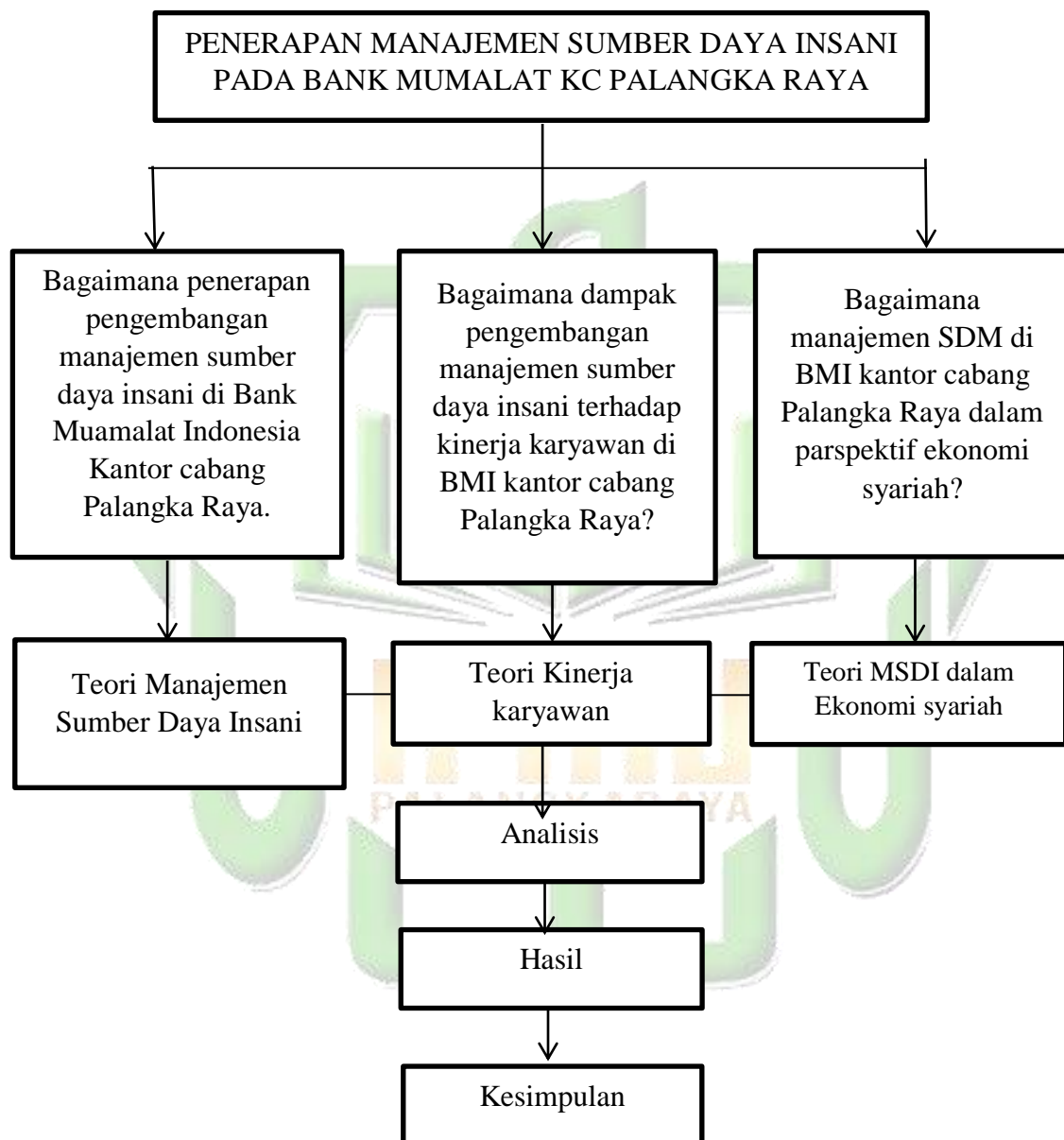
5. Karangka Pikir

Karangka berpikir merupakan sebuah model atau gambaran yang berupa konsep yang didalamnya itu, menjelaskan mengenai suatu hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lainnya.²⁹ Dalam karangka berfikir ini peneliti Menjelaskan dan menunjukkan keterkaitan antara subjek yang akan diteliti dan dikaitkan dengan berlandaskan pada kajian teori. Dalam kerangka berpikir ini, peneliti membahas permasalahan yang akan diangkat yaitu “ Penerapan Manajemen Sumber Daya Insani Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya”. Pembahasan tersebut akan dijelaskan dengan menggunakan dan teori Kepuasan Nasabah dan Kinerja karyawan, teori Manajemen Sumber Daya Insani dan teori MSDI

²⁸ Ruslan Abdul Ghofur, *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDI) Dalam Prespektif Ekonomi Syariah: Studi Kritis Aplikasi MSDI Pada lembaga Keuangan Publik Islam*, IAIN Raden Intan Bandar Lampung, 2010.

²⁹ <http://romisatriaawahono.net>, kiat ide pemikiran penelitian. Romisatriaawahono.net, (online 1 oktober 2021)

dalam Ekonomi Syariah, seterusnya di lanjutkan dengan penyajian Data, Analisis Data dan Kesimpulan.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi kontekstual dan konseptual. Fenomenologi berasal dari kata *phainomenon* dari bahasa Yunani yang berarti gejala atau segala sesuatu yang menepatkan diri. Pendekatan fenomenologi adalah studi yang mempelajari segala sesuatu dan makna yang kita miliki dalam pengalaman.³⁰ Pendekatan kontekstual adalah ketertarikan antara semua hal termasuk gagasan dan tindakan, kata ini menghubungkan secara langsung pemikiran dengan pengalaman.³¹ Pendekatan konseptual adalah pemaknaan dari konsep yang digunakan, sehingga memudahkan peneliti mengoperasikan konsep tersebut di lapangan.³²

Jenis penelitiannya adalah kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dan penelitian yang dilakukan peneliti adalah penelitian lapangan (*field research*)³³. Yaitu suatu penelitian yang dilakukan peneliti secara langsung ke lokasi penelitian untuk mendapatkan data-data yang diperlukan. Data tersebut bukanlah angka-angka melainkan data tersebut berasal dari wawancara, dokumentasi dan lain-lainnya

³⁰ Kuswono Widya, *Fenomenologi: Metode Penelitian Komunikasi*, Bandung: Padjadjaran, 2009 h. 22

³¹ Abdul Qadir, *Konsep Pembelajaran Kontekstual di Sekolah*, Dinamika Ilmu, Vol. 113, No. 3, Desember 2013, h. 53

³² Anrikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktis (Edisi Revisi)*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010, h. 53

³³ Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis Islam*, Yogyakarta: UII Press, 2005, h. 15

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini yaitu Bank Muamalat Indonesia Cabang Palangka Raya Jl. Diponegoro No. 17, Kelurahan Langkai, Kecamatan Pahandut. Alasan meneliti Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya sebagai tempat penelitian, karena Bank Muamalat Indonesia Cabang Palangka Raya bukanya hanya bank yang berlandaskan kepada prinsip syariah dalam setiap transaksinya, tetapi didalam meanajemen sumber daya insani juga menggunakan menerapkan prinsip syariah semenjak berdirinya Bank Muamalat Indonesia. Waktu penelitian ini 4 (empat) Bulan dari awal sampai selesai.

C. Objek dan Subjek Penelitian

1. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah sasaran atau tujuan utama penelitian.³⁴ Objek penelitian ini adalah penerapan Manajemen Sumber Daya Insani pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya.

2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah sumber utama data yang memiliki data mengenai variabel-variabel yang diteliti.³⁵ Subjek penelitian ini Pimpinan, Karyawan dan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya, yang menurut peneliti dapat memeberikan keterangan dan informasi yang berkenaan dengan data yang diteliti.

³⁴Piau A Patanto dan M. Dahlan Al Berry, *Kamus Ilmiah Populerr*, Surabaya: Arloka, 1994, h. 351

³⁵Saifudin Anwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1997, h. 35

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data, sebagai berikut:

1. Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati baik secara langsung ataupun secara tidak langsung terhadap objek penelitian.³⁶ Observasi bisa disebut juga proses pencatatan perilaku subjek (orang). Objek komunikasi dengan individu-individu yang diteliti.³⁷
2. Wawancara adalah upaya untuk mendapatkan informasi atau data berupa jawaban dan pertanyaan (wawancara) dari narasumber. Teknik wawancara adalah proses pengumpulan informasi dengan menggunakan suatu metode tanya jawab bisa sambil bertatap muka atau tanpa tatap muka yaitu melalui telekomunikasi antara wawancara dengan orang yang diwawancarai.³⁸ Adapun pihak yang diwawancarai atau sumber dari informasi pada penelitian ini adalah Pimpinan, karyawan dan Nasabah.
3. Dokumentasi adalah suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga memperoleh data yang lengkap, sah, dan tidak berdasarkan opini atau perkiraan.³⁹

³⁶ Husein Anwar, *Metodologi Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Rajawali Pres 2011, h. 152

³⁷ Nur Indrianto, et al, *Metodologi Penelitian Bisnis, untuk Akutansi dan Manajemen*, Yogyakarta: BPFE, 2002, h. 146

³⁸ V. Wiratna Sujarweni, *Metoldologi Penelitian*, Yogyakarta: PT. Pustaka Baru, 2014, h. 31

³⁹ Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rineka Cipta, 2008, h, 152

E. Pengabsahan Data

Keabsahan data digunakan untuk menjamin bahwa semua data yang telah diamati dan diteliti relevan dengan yang sesungguhnya, agar penelitian ini menjadi sempurna. Untuk keabsahan data penulis menggunakan Triangulasi, yaitu mengadakan perbandingan antara teori dan hasil di lapangan pada sumber data yang satu dengan yang lain.

Teknik pengumpulan data triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.⁴⁰ Menurut Norman K. Denkin, triangulasi meliputi empat hal, yaitu: (1) triangulasi metode (2) triangulasi antar peneliti (jika penelitian dilakukan dengan kelompok), (3) triangulasi sumber data dan (4) triangulasi teori. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. Triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berdeda. Sebagaimana dikenal, dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan survei. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti bisa menggunakan metode wawancara bebas dan wawancara terstruktur. Atau, peneliti menggunakan

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis, Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Afabeta, 2018, h. 423.

wawancara dan observasi atau pengamatan untuk mengecek kebenarannya. Selain itu, peneliti juga bisa menggunakan informan yang berbeda untuk mengecek kebenaran informasi tersebut. Melalui berbagai perspektif atau pandangan diharapkan diperoleh hasil yang mendekati kebenaran. Karena itu, triangulasi tahap ini dilakukan jika data atau informasi yang diperoleh dari subjek atau informan penelitian diragukan kebenarannya. Dengan demikian, jika data itu jelas misalnya berupa teks atau naskah, novel dan sejenisnya triangulasi tidak perlu dilakukan namun demikian, triangulasi lainnya tetap dilakukan

2. Triangulasi antar-peneliti dilakukan dengan cara menggunakan lebih dari satu orang dalam pengumpulan dan analisis data. Teknik ini diakui memperkaya *khazanah* pengetahuan mengenai informasi yang digali dari subjek penelitian. Tetapi perlu diperhatikan bahwa orang yang diajak menggali data itu harus yang telah memiliki pengalaman penelitian dan bebas dari konflik kepentingan agar tidak merugikan peneliti dan melahirkan bias baru dari triangulasi.
3. Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bisa menggunakan observasi terlibat (*participant observation*), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Tentu masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan (*insights*) yang berbeda pula

mengenai fenomena yang diteliti. Berbagai pandangan itu akan melahirkan keluasan pengetahuan untuk memperoleh kebenaran handal.

4. Triangulasi teori hasil akhir penelitian kualitatif berupa sebuah rumusan informasi atau thesis statement. Informasi tersebut selanjutnya dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias individual peneliti atas temuan atau kesimpulan yang dihasilkan. Selain itu, triangulasi teori dapat meningkatkan kedalaman pemahaman asalkan peneliti mampu menggali pengetahuan teoretik secara mendalam atas hasil analisis data yang telah diperoleh. Diakui tahap ini paling sulit sebab peneliti dituntut memiliki expert judgement ketika membandingkan temuannya dengan perspektif tertentu, lebih-lebih jika perbandingannya menunjukkan hasil yang jauh berbeda.⁴¹

Adapun triangulasi yang dipakai dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber yaitu membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Triangulasi sumber data dicapai dengan beberapa cara, yaitu sebagai berikut:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatirkan sepanjang waktu.

⁴¹ Mudjia Rahardjo, M.Si, *Triangulasi dalam Penelitian Kualitatif*, www.uin-malang.ac.id (Online 20 agustus 2021)

4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang yang berada dan orang pemerintahan.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.⁴²

F. Teknik Analisis Data

Analisis data, yaitu data yang di peroleh dari lapangan kemudian di analisa data dan informasi kemudian dikaitan dengan teori-teori serta konsep-konsep yang kemudian akan diperoleh kesimpulan dari permasalahan penelitian tersebut. Dengan melakukan analisis data, data yang dihasilkan akan menjadi lebih berarti dan berguna dalam memecahkan permasalahan yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini, beberapa tahapan data yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Data *collection*, yaitu proses atau koleksi data adalah pengumpulan data dengan analisis data, yang mana data tersebut diperoleh selama melakukan pengumpulan data tanpa proses pemilahan.
2. Data *reduction*, atau reduksi data adalah pengolahan data yang mencakup kegiatan mengikhtiarkan hasil pengumpulan data selengkap mungkin, dan memilah dalam suatu konsep tertentu kategori tertentu atau tema tertentu. Data yang direduksi ini nantinya akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan tahap analisis selanjutnya.

⁴² Lexy J. Moelong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2015, h. 331.

3. Data *display*, atau penyajian data adalah data yang dari kenchah penelitian dipaparkan secara ilmiah oleh peneliti dengan tidak menutupu kekurangan.
4. *Conclusion drawing*, atau penarikan kesimpulan dengan melihat kembali pada reduksi data dan penyajian data sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang dari data yang diperoleh.⁴³

G. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini diurutkan beberapa bab, antara lain:

BAB I: Pendahuluan

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II: Kajian Pustaka

Bab ini akan menguraikan tentang kajian pustaka yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu penelitian terdahulu, landasan teori, dan kerangka berpikir.

BAB III: Metode Penelitian

Bab ini akan menguraikan tentang waktu dan tempat penelitian, jenis dan pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, tekni pengumpulan data, pengabsahan data dan teknik analisis data.

⁴³ Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003, hlm. 69

BAB IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini membahas tentang gambaran umum lokasi penelitian, memuat analisis dan pembahasan serta akan diuraikan secara rinci mengenai penelitian dan hasil-hasilnya yang relevan dengan pembahasan.

Bab V: Kesimpulan

Bab ini akan memuat kesimpulan dan saran-saran dari hasil penelitian.



BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran umum lokasi penelitian

1. Kota Palangka Raya

Terbentuknya Provinsi Kalimantan Tengah melalui proses yang cukup panjang sehingga mencapai puncaknya pada tanggal 23 Mei 1957 dan dikuatkan dengan undang-undang darurat Nomor 10 tahun 1957, yaitu tentang pembentukan daerah swatantra tingkat I Kalimantan Tengah. Sejak saat itu Provinsi Kalimantan Tengah resmi sebagai daerah otonom sekaligus sebagai hari jadi Provinsi Kalimantan Tengah. Sedangkan tiang pertama pembangunan kota Palangka Raya dilakukan oleh Presiden Republik Indonesia Soekarno pada tanggal 17 Juli 1957 dengan ditandai peresmian Monumen/Tugu Ibu Kota Provinsi Kalimantan Tengah di Pahandut yang mempunyai makna:⁴⁴

- a. Angka 17 Melambangkan hikmah proklamasi kemerdekaan Republik Indonesia.
- b. Tugu api berarti api tak kunjung padam, Semangat Kemerdekaan dan membangun.
- c. Pilar yang berjumlah 17 berarti senjata untuk berperang.
- d. Segi lima bentuk Tugu melambangkan Pancasila mengandung makna Ketuhanan Yang Maha Esa. Kemudian berdasarkan Undang-Undang

⁴⁴ <https://palangkaraya.go.id> (online 3 maret 2022)

Nomor 21 Tahun 1958 ibu kota provinsi yang dulunya Pahandut berganti nama dengan Palangka Raya.⁴⁵

Kota Palangkaraya Secara geografis terletak pada ada 1130 30 - 1140 07 Bujur Timur dan 10 35 - 2 0 24 lintang selatan, dengan luas wilayah 2.853,52 Km² (267.851 Ha) dengan topografi terdiri dari tanah datar Dan berbukit dengan kemiringan kurang dari 40%. secara administrasi kota Palangka Raya berbatasan dengan:

Tabel 3.1.
Batas Wilayah Kota Palangka Raya

No	Batas Kota Palangka Raya	Berbatasan dengan Daerah
1	Sebelah Utara	Kebupaten Gunung Mas
2	Sebelah Timur	Kebupaten Pulang Pisau
3	Sebelah Selatan	Kebupaten Pulang Pisau
4	Sebelah Barat	Kebupaten Katingan

Secara umum kota Palangkar Raya dapat dilihat sebagai sebuah kota yang memiliki 3 wajah yaitu wajah perkotaan, wajah pedesaan dan wajah hutan. Kondisi ini, memberikan tantangan tersendiri bagi pemerintah kota Palangka Raya dalam membangun kota Palangkaraya. Kondisi ini semakin menantang apabila mengingat luas Kota Palangka Raya yang berada pada urutan ketiga di Indonesia yaitu 2853,52 Km².⁴⁶

⁴⁵ Ibid.,

⁴⁶ Ibid.,

2. Bank Muamalat Kota Palangka Raya

a. Sejarah Bank Muamalat

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (Bank Muamalat Indonesia) memulai perjalanannya sebagai bank syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 Masehi atau 24 Rabiul akhir 1412 H. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti asuransi syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan Multi Finance Syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia.

Selain itu Produk bank yaitu *Shar-e* diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk *Shar-e gold* debit visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai kartu debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layar *E-channel* seperti *Internet Banking*, *ATM*, dan *Cash Management*. Seluruh produk-produk tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia 49 dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.⁴⁷

⁴⁷ <https://www.bankmuamalat.co.id> (online 3 februari 2022)

Pada 27 Oktober 1994 Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan penawaran umum terbatas (PUT) dengan hak memesan efek terlebih dahulu (HMETD) sebanyak 5 kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan sukuk subordinasi mudharabah. Aksi korporasi tersebut semakin jelaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri Perbankan Indonesia.⁴⁸

Seiring kapasitas bank yang semakin diakui bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini Bank telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 kantor cabang di Malaysia. Operasional bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, serta lebih dari 11000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia electronic payment (MEPS).⁴⁹

Menginjak usianya yang ke 20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan *rebranding* pada logo bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap image sebagai bank syariah Islam,

⁴⁸ Ibid.,

⁴⁹ Ibid.,

modern dan profesional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini bank beroperasi bersama beberapa entitas anaknya dalam memberikan layanan terbaik yaitu Al-Ijarah Indonesia Finance (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan pelayanan dana pensiun melalui dana pensiun lembaga keuangan dan baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana zakat infak dan sedekah (ZIS). Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Melalui strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi *“the best Islamic Bank and top 10 bank in Indonesia with strong regional presence”*.⁵⁰

Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Palangka Raya sendiri didirikan di Palangka Raya pada tanggal 20 Desember 2004, dan bertempat di Jl. Diponegoro No. 17, Kelurahan Langkai, Kecamatan Pahandut, yang dulunya merupakan dulunya gedung Kator Pos, namun dilakukan renovasi sesuai standar perbankan, sehingga menjadi Kantor Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Palangka Raya. Dengan alamat website resmi di www.muamalatBank.com, dan nomor telepon (0536) 3227 /3227462, serta fax (0536) 3227218.

⁵⁰ Ibid.,

b. Visi dan Misi

- 1). Visi “Menjadi terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”
- 2). Misi “Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang Islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan”

B. Penyajian Data Hasil Penelitian

Sebelum pemaparan hasil penelitian, peneliti akan terlebih dahulu memaparkan tahapan penelitian yang dilaksanakan yaitu dengan diawali penyampaian surat mohon izin penelitian dari IAIN Palangka Raya ke Bank Muamalat Kota Palangka Raya. Kemudian peneliti mendapatkan rekomendasi surat izin penelitian dari Bank Muamalat Kota Palangka Raya di persilahkan untuk melakukan penggalan data lapangan.

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini tentang penerapan pengembangan manajemen sumber daya insani dan dampak pengembangan manajemen sumber daya insani di BMI kantor cabang Palangka Raya, dalam melakukan wawancara peneliti menanyakan berdasarkan format pedoman wawancara tersedia, selanjutnya pihak yang akan diwawancarai oleh peneliti menggunakan Bahasa Indonesia dan juga dicampur bahasa lokal. Untuk memudahkan penjelasan yang disampaikan oleh pihak yang peneliti wawancara, peneliti menyajikan hasil wawancara dengan Bahasa Indonesia

sepenuhnya. Peneliti menemui pimpinan dan pegawai Bank Muamalat Kota Palangka Raya yang berkaitan dengan penelitian ini untuk wawancara penggalan data yang menjadi subjek dalam penelitian dan nasabah Bank Muamalat Kota Palangka Raya sebagai informan dari penelitian ini.

Tabel 4.1.
Keterangan Subjek dan Informan

No	Nama	Usia Subjek dan Informan	Pekerjaan
1	R. Budi Putro Utomo	42 Tahun	Karyawan/Pimpinan
2	Esti Hastuti	30 Tahun	Karyawan
3	Ahmad Syarifudin	45 Tahun	Nasabah
4	Fikri Dinata	24 Tahun	Nasabah
5	Mutia Sari	21 Tahun	Nasabah
6	Sandi	22 Tahun	Nasabah
7	K. Anggi Putri	23 Tahun	Nasabah

Adapun penelitian mengambil 2 subjek dan 5 informan, berikut hasil dari wawancara peneliti dengan subjek dan informan:

1. Subjek

a. Subjek 1

Nama : RBPU
Umur : 42
Status : Pimpinan

Pekerjaan : *Branch Manajer*

Dalam wawancara tersebut pertama peneliti memberikan pertanyaan kepada pimpinan di BMI KC Palangka Raya RBPU terkait, bagaimana rencana karyawan kedepanya dan rencana pengembangan terget karyawan kedepanya seperti apa? RBPU menjawab:

“Rencana karyawan kedepan untuk jumlah dirasa sudah cukup, pengembangan karyawan melalui *training*, pelatihan dan *refreshment*”⁵¹

Dari pemaparan RBPU diatas disimpulkan, rencana pengembangan karyawan kedepanya dirasa sudah cukup tidak ada yang perlu ditambah atau dikembangkan lagi hanya saja bagaimana karyawan mampu mengembagkan kinerjanya lebih baik lagi dari yang sudah ditargetkan setiap lembaga atau perusahaan dan pengembangan karyawan di BMI Kc Palangka Raya yaitu melalui *training*, pelatihan dan *refreshment*, degan cara tersebu karyawan merasa lebih berkembang lagi, menambah keterampilan dalam berkerja dan terutama ada hiburan dalam bekerja.

Selanjutnya, peneliti menanyakan tentang bagaimana pengelompokan kerja, penempatan kerja dan pelimpahan wewenang serta tanggung jawab karyawan di BMI KC Palangka Raya? RBPU menjawab:

“penepatan, pegelompokan dan pelimpahan wewenang melalui grading karyawan dan *Job Desk* serta SOP masing-masing bagian sehingga arah kinerja karyawan tidak meyimpang”⁵²

⁵¹ Wawancara bersama RBPU, 4 Maret 2022, Jam 10.11 WIB

⁵² Ibid.,

Berdasarkan pernyataan RBPU diatas disimpulkan penepatan, pegelompokan dan pelimpahan wewenang melalui tingkatan atau golongan karyawan dan *Job Desk* serta SOP (Standar Operasi Prosedur) masing-masing tiap karyawan sehingga arah kinerja karyawan tidak menyimpang.

Berikutnya, peneliti menanyakan kepada RBPU tentang bagaimana pengawasan terhadap kinerja karyawan di BMI Kc Palangka Raya? RBPU menjawab:

“pengawasan kinerja di BMI ada report dari tim RBS (*Retail Banking Support*) laporanya berbentuk *Dashboard* yang berisi pencapaian masing-masing individual karyawan, dan juga melalui BIS (*Branch Internal Control*)”⁵³

Berdasarkan pertanyaan RBPU di atas disimpulkan, cara pengawasan kinerja karyawan di BMI yaitu, ada laporan dari tim RBS (*Retail Banking Support*) laporanya berbentuk *Dashboard* (data/informasi) yang berisi pencapaian masing-masing individual karyawan, dan juga melalui BIS (*Branch Internal Control*).

Pertanyaan selanjutnya kepada RBPU yaitu program apa yang dilakukan BMI Kc Palangka Raya untuk mencapai target pengembangan sumber daya insani dan bagaimana kualitas kerja karyawan dalam kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, eektivitas kerja karyawan, kemandirian dan komitmen kerja? RBPU menjawab:

“Programnya yaitu, training, pelatihan dan refreshment dan terkait kualitas kerja dalam kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, eektivitas kerja karyawan, kemandirian dan komitmen

⁵³ Ibid,.

kerja dirasa sudah baik dan selalau berupaya memperbaikinya karna kami menjunjung tinggi kepuasan nasabah”⁵⁴

Berdasarkan pernyataan RBPU diatas, disimpulkan training, pelatihan dan refreshment adalah salah satu pelatihan untuk pengembangan Sumber daya insani atau pengembangan karyawan yang pelaksanaan dikemas dengan konsep yang lebih menyenangkan dan yang bisa menghibur serta bisa meningkatkan kinerja karyawan lebih berkembang lagi dan terkait kualitas kerja dalam kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, eektivitas kerja karyawan, kemandirian dan komitmen kerja karyawan BMI KC Palangka Raya sudah baik.

Pertanyaan selanjutnya kepada RBPU Dampak program tersebut terhadap kinerja karyawan? RBPU menjawab:

“Program kinerja karyawan dipastikan meningkat, karena sarana dan training, pelatihan dan refreshment merupakan sarana pendukung untuk mencapai target kerja”⁵⁵

Berdasarkan pernyataan RBPU diatas disimpulkan, program kinerja karyawan dipastikan meningkat, karena adanya sarana dan *training*, pelatihan dan *refreshment* sangat cocok meningkatkan pegetahuan saran pendukung mencapai target kerja karyawan kedepanya, menambah pegetahuan dan *skill*, serta memberikan waktu bagi karyawan untuk *marefresh* kondisi *mood* dan mentalnya.

⁵⁴ Ibid.,

⁵⁵ Ibid.,

Pertanyaan selanjutnya kepada RBPU Yaitu, bagaimana cara pimpinan menilai pengembangan kinerja karyawan di BMI Kc Palangka Raya? RBPU menjawab:

“Dapat dinilai melalui KPI (*Key Perfomance Index*) hasil skoring pencapaian masing-masing kinerja harian, mingguan dan bulanan apakah sudah mencapai target atau masih kurang”⁵⁶

Berdasarkan pernyataan RBPU diatas dapat dinilai melalui KPI (*Key Perfomance Index*) hasil skoring pencapaian masing-masing kinerja harian, mingguan dan bulanan apakah sudah mencapai target atau masih kurang, dengan cara melihat KPI tersebut pimpinan dapat mengukur atau menilai kinerja karyawannya baik tidak setiap bulannya. Alat ukur ini dapat menjadi dasar yang kuat dan objektif untuk menjelaskan mengapa karyawan A mendapatkan kenaikan gaji lebih besar atau kenaikan pangkat lebih cepat dari karyawan B.

b. Subjek 2

Inisial : EH
 Umur : 30
 Status : Karyawan
 Pekerjaan : *Branch Sales Support*

Dalam wawancara tersebut pertama peneliti memberikan pertanyaan kepada EH karyawan di BMI KC Palangka Raya terkait, jumlah karyawan di BMI KC Palangka Raya? posisi dan tugas masing-masing karyawan? EH menjawab:

⁵⁶ Ibid.,

“Jumlah karyawan di BMI Kc Palangka Raya 20- 25 karyawan, tugas masing- masing karyawan pertama, pimpinan (*branc manager*) Membantu manajer memimpin dan memantau jalannya organisasi dan tugas sehari-hari dan melakukan evaluasi kepada karyawan dan memotivasi mereka agar bekerja lebih optimal. Kedua posisi dan tugas pada segmen bisnis yaitu, *marketing* bertugas melakukan pemasaran dengan mencari nasabah, analisis kredit bertugas menganalisis penerimaan pinjaman apakah bankable atau tidak, *account officer* bertugas melakukan pemasaran dll, *sales officer* bertugas untuk melakukan pemantauan pembiayaan kredit yang diberikan ke nasabah, *customer service* bertugas memberikan sosialisasi kepada nasabah/ calon nasabah terkait produk bank, *funding officer* bertugas mencari dana simpanan dari nasabah dengan menjual bagian produk funding perbankan dan *collektor* bertugas menagih pembayaran pinjaman/kredit dari para nasabah. Ketiga posisi dan tugas pada segmen oprational yaitu, teller bertugas melayani nasabah dalam bertransaksi di Bank, back office bertugas pengecekan transaksi, general affair bertugas bagian umum, admin kredit bertugas megelola data nasabh kredit, cleaning sarvice menjaga kebersihan Bank, security bertugas menjadi keamanan Bank, driver bertugas menjadi sopir dan ekspedisi/ messeger bertugas seperti pegiriman surat, dokumen atau inventaris Bank lainnya ke tujuan”.⁵⁷

Pertanyaan selanjutnya kepada EH terkait, Tujuan dari pelatihan dan pengembangan karyawan di BMI KC Palangka Raya? Apa-apa saja kegiatannya? EH menjawab:

“Tujuan dari pelatihan lebih ke arah pada peningkatan kemampuan dan keahlian kami, sementara pengembangan kami lebih ke menyiapkan diri untuk menguasai keahlian baru. Kegiatannya dari pelatihan dan pegembangannya berupa pembelajaran, *training* dan *refreshment*”⁵⁸

Dari hasil wawancara bersama EH di atas, dapat disimpulkan bahwa pelatihan karyawan di BMI KC Palangka Raya, lebih ke arah pada peningkatan kemampuan, keahlian dan keterampilan baru karyawanya

⁵⁷ Wawancara bersama EH, 2 Maret 2022. Jam 09:30 WIB

⁵⁸ Ibid.,

dan pengembangan karyawannya lebih ke menyiapkan diri untuk menguasai keahlian baru, tujuannya agar berkembang mengikuti perkembangan yang ada bisa juga memegang pekerjaan berbeda dan biasanya menuntut tanggung jawab lebih besar. Kegiatannya dari pelatihan dan pengembangannya berupa pembelajaran, *training* dan *refreshment*.

Pertanyaan selanjutnya kepada EH terkait, setiap kerjaan atau pencapaian laporan karyawan baik itu manager, CS, Teller dan karyawan lainnya apakah harus memenuhi target setiap bulanya? EH menjawab:

“Pastinya setiap karyawan dan pimpinan punya target masing masing yang harus dicapai setiap bulanya, agar pencapaian laporan memenuhi target. Pimpinan dan kami sebagai karyawan harus membuat laporan bulanan dan tahunan apakah mencapai angka yang ditargetkan atau sebaliknya tidak mencapai target yang harus dicapai darisitu pimpina dapat melihat pencapaian kinerja/kerja karyawan laporan pencapaian karyawan dan bisa juga berupa target pendapatan”.⁵⁹

Berdasarkan hasil wawancara bersama EH di atas disimpulkan, setiap karyawan dan pimpinan mempunyai target masing-masing setiap bulan dan tahunnya. Pastinya karyawan harus memenuhi target dan pencapaian laporan karyawa setiap bulanya, karna mencapai tersebut berpengaruh terhadap target laporan dan juga target pendapatan.

Pertanyaan selanjutnya kepada EH yaitu, Grading tingkatan atau golongan di BMI KC Palangka Raya ada berapa? EH menjawab:

“tingkatan/golongan yang ada di BMI ini dari 1 (terendah) untuk jabatan non serjana sampai dengan grading 10 (tertinggi) untuk jabatan PNS/Serjana. Masing-masing gologan atau tingkatan memilik persyaratan pendidikan dan pegalaman kerja

⁵⁹ Ibid.,

tertentu bagi karyawan yang berhak menduduki jabatan-jabatan tersebut”.⁶⁰

Berdasarkan hasil wawancara bersama EH di atas disimpulkan, tingkatan/golongan karyawan di BMI memiliki tingkatan-tingkatan yang paling terendah yaitu golongan satu yang terendah, dikelompokan karyawan non sarjana memiliki keahlian dibidangnya saja dan sedikit tanggung jawab, sedangkan golongan yang tertinggi sepuluh yaitu kebanyakan karyawannya sarjana, memiliki keahlian dan pegalaman kerja yang banyak, biasanya memiliki tugas dan tanggung jawab yang banyak pula.

Pertanyaan selanjutnya kepada EH yaitu, nilai minimum KPI di BMI KC Palangka Raya itu berapa dan bagaimana kualitas kerja karyawan dalam kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, eektivitas kerja karyawan, kemandirian dan komitmen kerja? harus memenuhi apa saja?

“kisaran diangka 80%, untuk tahun ini nilai minimum KPI ditargetkan maksimal 80-90% dan harus memenuhi dalam hal kepuasan nasabah bertransaksi, kualitas kepemimpinan, kepuasan pelanggan dan meningkatkan performa kinerja karyawan, terkait kualitas kerja dalam kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, eektivitas kerja karyawan, kemandirian dan komitmen kerja kami sebagai karyawan sudah berusaha sebaik-baiknya dan selalu berupaya memperbaikinya karna kami menjunjung tinggi kepuasan nasabah”.⁶¹

Berdasarkan hasil wawancara bersama EH di atas disimpulkan, nilai minimum KPI di BMI KC Palangka Raya 80%, untuk tahun ini ditargetkan nilai minimumnya diangka 80-90% dan harus memenuhi

⁶⁰ Ibid.,

⁶¹ Ibid.,

dalam hal kepuasan nasabah bertransaksi, kualitas kepemimpinan, kepuasan pelanggan dan meningkatkan performa kinerja karyawan, terkait kualitas kerja dalam kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, eektivitas kerja karyawan, kemandirian dan komitmen kerja karyawan, sudah baik.

2. Informan

a. Informan 1

Inisial : AS
 Umur : 45
 Status : Nasabah
 Pekerjaan : PNS (Guru)

Dalam wawancara tersebut pertama peneliti memberikan pertanyaan kepada AS nasabah di BMI KC Palangka Raya terkait, bagaimana kualitas kerja karyawan BMI kc Palangka Raya dan dampak dari pegembangannya? AS menjawab:

“Kulihat sudah cukup baik selama beberapa tahun ini saya sebagai nasabah BMI, terus ramah dan dalam hal penangananya cepat dalam hal perkembanganya mulai membaik”.⁶²

Berdasarkan hasil wawancara bersama AS di atas disimpulkan. Terkait kualitas kerja karyawan di BMI kc Palangka Raya sudah cukup baik dan dalam hal penangananya cepat terkait dampak pegembanganya kinerja karyawanya sudah baik.

⁶² Wawancara bersama AS, 15 Maret 2022, Jam 09:20 WIB

Pertanyaan selanjutnya kepada AS yaitu, bagaimana kecepatan pelayanan karyawan BMI KC Palangka Raya? AS menjawab:

“Dalam hal kecepatan pelayanan kurasa sudah sangat baik, kecuali dalam hal antrian itu tidak bisa kita hindari”.⁶³

Berdasarkan hasil wawancara bersama AS di atas disimpulkan, terkait bagaimana kecepatan dalam pelayanan karyawan BMI kc Palangka Raya dalam hal kecepatan pelayanan sangat baik, kecuali dalam hal antrian.

Pertanyaan selanjutnya kepada AS yaitu, bagaimana ketepatan waktu dalam hal jam kerja BMI KC Palangka Raya? AS menjawab:

“Jarang biasanya kalo datang kesini tepat waktu berpas-pasan waktu jam kerjanya karyawan BMI, kalo dalam proses pelayanan tepat waktu”.⁶⁴

Berdasarkan hasil wawancara bersama AS di atas disimpulkan, terkait ketepatan waktu jam kerja karyawan kurang tau dikerenakan jarang datang berpas-pasaan waktu jam buka/kerja.

Pertanyaan selanjutnya kepada AS yaitu, bagaimana efektivitas kerjanya karyawan BMI KC Palangka Raya (Berbelit-belit dalam memberikan pelayanan atau tidak)? AS menjawab:

“Ngak tidak berbelit-belit dalam memberikan pelayanan biasanya jadi di hari itu juga, contohnya pembuatan rekening, mengurus kartu yang terblokir atau tertelan sepegalaman saya pribadi”.

⁶³ Ibid,,.

⁶⁴ Ibid,.

Berdasarkan hasil wawancara bersama AS di atas disimpulkan, terkait eektivitas kerja karyawan, karyawan BMI kc Palangka Raya tidak berbelit dalam hal memberikan pelayanan.

Pertanyaan selanjutnya kepada AS yaitu, bagaiman kemandirian karyawan BMI KC Palangka Raya (Karyawan mampu menguasai bidang kerjanya)? AS menjawab:

“Sejauh ini sepertinya karyawan BMI ini mampu kayaknya meguasai masing-masing bidang pekerjaanya, olehnya itu pekarjaan yang sering mereka kerjakan mustahil mereka tidak mampu menguasanya”.

Berdasarkan hasil wawancara bersama AS di atas disimpulkan, terkait kemandirian karyawan BMI KC Palangka Raya yaitu, karyawan mampu dalam hal menguasai bidang pekerjaanya dan mandiri.

Pertanyaan selanjutnya kepada AS yaitu, bagaimana komitmen kerja karyawan BMI KC Palangka Raya(karyawan terlihat bersemangat/tidak)? AS menjawab:

“Pernah datang siang agak kesorean diperkirakan jam dua sore, kelihatan karyawannya masih bersemangat”.⁶⁵

Berdasarkan hasil wawancara bersama AS di atas disimpulkan, terkait komitmen kerja karyawan BMI KC Palangka Raya yaitu, karyawan BMI di jam karjanya masih bersemangat.

b. Informan 2

Inisial : FD

Umur : 24

⁶⁵ Ibid.,

Status : Nasabah

Pekerjaan : Suwasta (Bengkel Motor)

Sama seperti informan I dalam wawancara bersama informan ke II, pertama peneliti memberikan pertanyaan kepada FD nasabah di BMI KC Palangka Raya terkait, bagaimana kualitas kerja karyawan BMI kc Palangka Raya dan dampak pegembanganya? FD menjawab:

“Sejauh ini cukup baik, bahkan pelayanan memuaskan, ramah dalam proses pelayanan pengalaman saya pribadi dan perkembanganya mulai membai”.⁶⁶

Berdasarkan hasil wawancara bersama FD di atas disimpulkan, terkait kualitas kerja karyawan BMI KC Palangka Raya yaitu, cukup baik pelayanan memuaskan, ramah dan sopan dalam hal pelayanan dan kinerjanya terkait dampak pegembanganya kinerja karyawanya sudah baik.

Pertanyaan selanjutnya kepada FD yaitu, bagaiman kecepatan pelayanan karyawan BMI kc Palangka Raya? FD menjawab:

“Biasanya pengalaman saya jadi nasabah kurang lebih 3 tahun ini proseses pelayanan pihak karyawan bank muamalat ini dibilang cepat sih, pelayan sekuriti dan karyawanya cepat”.⁶⁷

Berdasarkan hasil wawancara bersama FD di atas disimpulkan, terkait kecepatan pelayanan karyawan BMI KC Palangka Raya yaitu, dibilang sangat cepat tidak lambat.

Pertanyaan selanjutnya kepada FD yaitu, bagaiman ketepatan waktu dalam hal jam kerja BMI KC Palangka Raya? FD menjawab:

⁶⁶ Wawancara bersama FD, 15 Maret 2022, Jam 10:01

⁶⁷ Ibid.,

“Ya mereka buka tepat waktu, walaupun mereka lambat biasanya sekuriti memberitahukan/megimpokankan bahwa ada hal-hal yang harus dibahas (miting) di dalam sehingga ada keterlambatan jam buka/kerja seperti biasanya”.⁶⁸

Berdasarkan hasil wawancara bersama FD di atas disimpulkan, terkait ketepatan waktu dalam hal jam kerja/buka BMI kc Palangka Raya yaitu, jam kerja karyawan BMI tepat waktu walaupun mereka lambat biasanya sekuriti memberitahukan/megimpokankan bahwa ada hal-hal yang harus dibahas (miting) di dalam sehingga ada keterlambatan jam buka/kerja seperti baisanya.

Pertanyaan selanjutnya kepada FD yaitu, bagaimana efektivitas kerjanya karyawan BMI KC Palangka Raya (Berbelit-belit dalam memberikan pelayanan atau tidak)? FD menjawab:

“Tidak, biasanya jadi di hari itu juga, jarang sih urusan saya tidak selesai pada hari itu juga, kecuali antrian panjang bisa juga urusan saya tidak jadi hari itu juga”.⁶⁹

Berdasarkan hasil wawancara bersama FD di atas disimpulkan, terkait efektivitas kerja karyawan BMI KC Palangka Raya yaitu, tidak berbelit-belit selesai hari itu juga.

Pertanyaan selanjutnya kepada FD yaitu, bagaimana kemandirian karyawan BMI KC Palangka Raya (Karyawan mampu menguasai bidang kerjanya)? FD menjawab:

“Iya mandiri, kayanya karyawan di BMI ini, rata-rata menguasai bidang pekerjaanya masing-masing kelihatanya”.⁷⁰

⁶⁸ Ibid.,

⁶⁹ Ibid.,

⁷⁰ Ibid.,

Berdasarkan hasil wawancara bersama FD di atas disimpulkan, terkait kemandirian karyawan BMI kc Palangka Raya yaitu, mandiri dan menguasai bidang pekerjaanya.

Pertanyaan selanjutnya kepada FD yaitu, bagaimana komitmen kerja karyawan BMI KC Palangka Raya (karyawan terlihat bersemangat/tidak)? FD menjawab:

“Tidak tau jarang juga memperhatikan, kayanya setiap melayani selalu bersemangat”.⁷¹

Berdasarkan hasil wawancara bersama FD di atas disimpulkan, terkait komitmen kinerja karyawan BMI KC Palangka Raya yaitu, jarang memperhatikan tapi dalam melayani nasabahnya bersemangat.

c. Informan 3

Inisial : MS
 Umur : 21
 Status : Nasabah
 Pekerjaan : Mahasiswi

Sama seperti informan I, dan II dalam wawancara bersama informan ke III, pertama peneliti memberikan pertanyaan kepada MS nasabah di BMI KC Palangka Raya terkait, bagaimana kualitas kerja karyawan BMI kc Palangka Raya dan dampak pengembanganya? MS menjawab:

“Kualitas kerjanya sangat baik dan berkompeten, dalam segi pelayanan ramah dan sopan terkait perkembanganya mulai membaik”.⁷²

⁷¹ Ibid.,

Berdasarkan hasil wawancara bersama MS di atas disimpulkan, terkait kualitas kerja karyawan BMI KC Palangka Raya yaitu, sangat baik dan berkompeten pelayanan memuaskan, ramah dan sopan terkait dampak pengembanganya kinerja karyawanya sudah baik.

Pertanyaan selanjutnya kepada MS yaitu, bagaiman kecepatan pelayanan karyawan BMI KC Palangka Raya? MS menjawab:

“Untuk pelayanan lumayan cepat misalkan kita megurus sesuatu dijam yang pagi, maka kemungkinan besar apa yang kita urus di pagi hari tadi bisa selesai hari ini juga”.⁷³

Berdasarkan hasil wawancara bersama MS di atas disimpulkan, terkait kecepatan pelayanan karyawan BMI KC Palangka Raya yaitu, lumayan cepat dalam kecepatan pelayanan.

Pertanyaan selanjutnya kepada MS yaitu, bagaiman ketepatan waktu dalam hal jam kerja BMI KC Palangka Raya? MS menjawab:

“Masalah ketepatan waktu dirasa BMI ini tepat waktu sih, olehnya saya jarang juga datang tepat jam buka kerjanya”.⁷⁴

Berdasarkan hasil wawancara bersama MS di atas disimpulkan, terkait kepatan waktu jam kerja karyawan BMI KC Palangka Raya yaitu, tepat waktu jam kerja/bukanya.

Pertanyaan selanjutnya kepada MS yaitu, bagaiman efektivitas kerjanya karyawan BMI KC Palangka Raya (Berbelit-belit dalam memberikan pelayanan atau tidak)? MS menjawab:

⁷² Wawancara bersama MS, 15 Maret 2022, Jam 10:15 WIB

⁷³ Ibid.,

⁷⁴ Ibid.,

“Tidak berbelit-belit sama sekali, bahkan kadang mereka menawarkan bantuannya dalam membantu urusan kita agar cepat selesai”.⁷⁵

Berdasarkan hasil wawancara bersama MS di atas disimpulkan, efektivitas kerja karyawan BMI KC Palangka Raya yaitu, tidak berbelit-belit sama sekali, prosenya cepat.

Pertanyaan selanjutnya kepada MS yaitu, bagaiman kemandirian karyawan BMI KC Palangka Raya (Karyawan mampu menguasai bidang kerjanya)? MS menjawab:

“Kurasa sudah baik dan sudah bekerja dengan sangat baik dan sangat mampu menguasai bidang kerjanya mereka masing-masing”.⁷⁶

Berdasarkan hasil wawancara bersama MS di atas disimpulkan, terkait kemandirian karyawan BMI KC Palangka Raya yaitu, sangat mampu menguasai bidang pekerjaannya masing-masing.

Pertanyaan selanjutnya kepada MS yaitu, bagaimana komitmen kerja karyawan BMI kc Palangka Raya (karyawan terlihat bersemangat/tidak dalam hal bekerja)? MS menjawab:

“Sangat bersemangat, selalu melayani kami dengan ramah dan juga sopan sehingga tidak ada kekurangan satu apapun”.⁷⁷

Berdasarkan hasil wawancara bersama MS di atas disimpulkan, yaitu komitmen kerja karyawan BMI KC Palangka Raya yaitu, sangat bersemangat, berperilaku ramah dalam melayani.

d. Informan 4

⁷⁵ Ibid.,

⁷⁶ Ibid.,

⁷⁷ Ibid.,

Inisial : S
 Umur : 22
 Status : Nasabah
 Pekerjaan : Mahasiswa

Sama seperti informan I, II dan III dalam wawancara bersama informan ke IV , pertama peneliti memberikan pertanyaan kepada S nasabah di BMI KC Palangka Raya terkait, bagaimana kualitas kerja karyawan BMI KC Palangka Raya dan dampak pengembangannya? S menjawab:

“Baik dalam hal kualitas kerjanya, sopan dan ramah kita ambil contoh kecil sekuritinya dalam hal pelayanan/kualitas kerjanya baik, begitu juga dalam hal karyawan lainya dan perkembangannya sih agak membaik dari sebelumnya”.⁷⁸

Berdasarkan hasil wawancara bersama S di atas disimpulkan, terkait kualitas kerja karyawan BMI KC Palangka Raya yaitu, baik dalam hal kualitas kerjanya, sopan ramah terkait dampak pengembangannya kinerja karyawanya sudah baik.

Pertanyaan selanjutnya kepada S yaitu, bagaiman kecepatan pelayanan karyawan BMI KC Palangka Raya? S menjawab:

“Kecepatan pelayanan sangat garcep juga tidak ngaret-ngaret (lambat) selama pengalaman saya”.⁷⁹

⁷⁸ Wawancara bersama S, 15 Maret 2022, Jam 10: 23 WIB

⁷⁹ Ibid,,.

Berdasarkan hasil wawancara bersama S di atas disimpulkan, terkait kecepatan pelayanan karyawan BMI KC Palangka Raya yaitu, pelayanan sangat garcep juga tidak ngaret-ngaret (lambat).

Pertanyaan selanjutnya kepada MS yaitu, bagaimana ketepatan waktu dalam hal jam kerja BMI KC Palangka Raya? MS menjawab:

“Jam buka kerjanya sepertinya tepat waktu, olehya tidak datang bersamaan dengan jam buka/kerja karyawanya”.⁸⁰

Berdasarkan hasil wawancara bersama S di atas disimpulkan, terkait ketepatan waktu jam kerja karyawan BMI KC Palangka Raya yaitu, tepat waktu jam kerja/bukanya.

Pertanyaan selanjutnya kepada S yaitu, bagaimana efektivitas kerjanya karyawan BMI KC Palangka Raya (Berbelit-belit dalam memberikan pelayanan atau tidak)? S menjawab:

“Sejauh ini kurasa baik-baik saja tidak berbelit-belit dan tidak ngaret-ngaret (lambat) dalam pembuatan dokumen ataupun dalam urusan pembayaran UKT kan saya baisanya bayar UKT disini mas, kurasan tidak berbelit-belit sih”.⁸¹

Berdasarkan hasil wawancara bersama S di atas disimpulkan, terkait efektivitas kerja karyawan BMI KC Palangka Raya yaitu, baik-baik saja tidak berbelit-belit dalam menyelesaikan segala urusan.

Pertanyaan selanjutnya kepada MS yaitu, bagaimana kemandirian karyawan BMI KC Palangka Raya (Karyawan mampu menguasai bidang kerjanya)? MS menjawab:

⁸⁰ Ibid.,

⁸¹ Ibid.,

“Kalau masalah menguasai atau tidak dalam bidang pekerjaannya saya pribadi kurang tau, tapi dilihat-lihat sepertinya karyawan BMI ini cukup menguasai sih bidang pekerjaannya”.⁸²

Berdasarkan hasil wawancara bersama S di atas disimpulkan, terkait kemandirian karyawan BMI KC Palangka Raya yaitu, cukup menguasai bidang pekerjaannya masing-masing.

Pertanyaan selanjutnya kepada MS yaitu, bagaimana komitmen kerja karyawan BMI kc Palangka Raya (karyawan terlihat bersemangat/tidak dalam hal bekerja)? MS menjawab:

“Iya bersemangat mas, biasanya saya ke Bank siang-siang karyawan disini masih semangat bekerjanya”.⁸³

Berdasarkan hasil wawancara bersama S di atas disimpulkan, terkait komitmen kerja karyawa BMI KC Palangka Raya yaitu, karyawan sangat bersemangat dalam bekerja.

e. Informan 5

Inisial : KAP
 Umur : 23
 Status : Nasabah
 Pekerjaan : Mahasiswi

Sama seperti informan I, II, III dan IV dalam wawancara bersama informan ke V , pertama peneliti memberikan pertanyaan kepada KAP nasabah di BMI KC Palangka Raya terkait, bagaimana kualitas kerja

⁸² Ibid.,

⁸³ Ibid.,

karyawan BMI KC Palangka Raya dan dampak perkembangannya? KAP menjawab:

“Kinerja karyawan baik, dan yang paling saya suka sikap dalam hal pelayanan sangat sopan dan cepat terkait perkembangannya saya kira agak membaik dari sebelumnya”.⁸⁴

Berdasarkan hasil wawancara bersama KAP di atas disimpulkan, terkait kualitas kerja karyawan BMI KC Palangka Raya, yaitu baik dan sikap pelayanannya sopan dan cepat terkait dampak peggembangannya kinerja karyawan sudah baik.

Pertanyaan selanjutnya kepada KAP yaitu, bagaiman kecepatan pelayanan karyawan BMI kc Palangka Raya? KAP menjawab:

“Saya rasa baik-baik saja dalam kecepatan pelayanan, tergantung apa yang mereka kerjakan kayaknya, pegalaman pribadi waktu pembayaran UKT prosenyapun cepat, sayangnya fasilitas yang kurang memadai kaya ruang tunggu kecil mungkin atau karna kantornya terlalu kecil”.⁸⁵

Berdasarkan hasil wawancara bersama KAP di atas disimpulkan, terkait kecepatan pelayanan karyawan BMI KC Palangka Raya yaitu, baik-baik saja dalam proses kecepatan pelayanan tergantung apa yang mereka kerjakan.

Pertanyaan selanjutnya kepada KAP yaitu, bagaiman ketepatan waktu dalam hal jam kerja BMI KC Palangka Raya? KAP menjawab:

“Kalau masalah ketepatan waktu jam kerja mungkin tepat waktu, agak kurang tau juga sih”.⁸⁶

⁸⁴ Wawancara bersama KAP, 15 Maret 2022, Jam 10: 45 WIB

⁸⁵ Ibid.,

⁸⁶ Ibid.,

Berdasarkan hasil wawancara bersama KAP di atas disimpulkan, terkait ketepatan waktu jam kerja/buka karyawan BMI KC Palangka Raya yaitu, dirasa sudah tepat waktu dalam hal jam kerja.

Pertanyaan selanjutnya kepada KAP yaitu, bagaiman efektivitas kerjanya karyawan BMI KC Palangka Raya (Berbelit-belit dalam memberikan pelayanan atau tidak? KAP menjawab:

“Tidak berbelit-belit, selesai hari itu juga”.⁸⁷

Berdasarkan hasil wawancara bersama KAP di atas disimpulkan, terkait efektivitas kerja karyawan BMI KC Palangka Raya yaitu, tidak berbelit-belit, selesai hari itu juga.

Pertanyaan selanjutnya kepada MS yaitu, bagaiman kemandirian karyawan BMI KC Palangka Raya (Karyawan mampu menguasai bidang kerjanya)? MS menjawab:

“Iya, karyawanya mampu menguasai bidang pekerjaanya, saya merasa puas dengan kinerja mereka”⁸⁸

Berdasarkan hasil wawancara bersama KAP di atas disimpulkan, terkait kemandirian karyawan BMI KC Palangka Raya yaitu, mandiri menguasai bidang pekerjaanya.

Pertanyaan selanjutnya kepada MS yaitu, bagaimana komitmen kerja karyawan BMI KC Palangka Raya (karyawan terlihat bersemangat/tidak dalam hal bekerja)? MS menjawab:

“Iya bersemangat, tidak pernah melihat karyawan BMI ini lemas bahkan tertidur dan lain-lain sebagainya”.⁸⁹

⁸⁷ Ibid.,

⁸⁸ Ibid.,

⁸⁹ Ibid.,

Berdasarkan hasil wawancara bersama KAP di atas disimpulkan, terkait komitmen kerja karyawan BMI KC Palangka Raya yaitu, sangat bersemangat tidak pernah melihat karyawannya lemas, tertidur dan lain-lainnya.

C. Analisis Data Hasil Penelitian

Pada pembahasan ini peneliti membahas hasil penelitian tentang penerapan manajemen sumber daya insani pada bank muamalat kantor cabang palangka raya. Dengan mengacu pada rumusan masalah bagaimana penerapan pengembangan manajemen sumber daya insani di Bank Muamalat Indonesia Kantor cabang Palangka Raya, bagaimana dampak pengembangan Manajemen Sumber Daya Insani terhadap kinerja karyawan di Bank Muamalat Indonesia Kantor cabang Palangka Raya dan bagaimana penerapan pengembangan manajemen SDI di Bank Muamalat Kantor Cabang Palangka Raya dalam perspektif ekonomi syariah.

1. Penerapan Pengembangan Manajemen Sumber Daya Insani di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya

Penerapan pengembangan manajemen sumber daya insani Bank Muamalat Indonesia Kantor cabang Palangka Raya berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti paparkan di penyajian data, yaitu hasil wawancara bersama 5 (lima) orang nasabah sebagai informan dan 2 orang pegawai Bank Muamalat Palangka Raya sebagai subjek dalam penelitian ini. Dari ke 5 (lima) nasabah yang peneliti wawancarai secara umum memiliki pendapat dan persepsi yang hampir sama mengenai kualitas kerja

dan bagaimana penerapan pengembangan manajemen sumber daya insani di Bank Muamalat Indonesia Kantor cabang Palangka Raya yang diberikan oleh Bank Muamalat Palangka Raya. Ke 5 (lima) nasabah tersebut yakni AS, FD, S, MS, dan KAP. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah menilai kualitas kerja dan bagaimana penerapan pengembangan manajemen sumber daya insani di Bank Muamalat Indonesia Kantor cabang Palangka Raya Bank Muamalat Palangka Raya sebagai berikut:

a. Kualitas Kerja

Seperti yang diungkapkan oleh kelima informan nasabah AS, FD, S, MS dan KAP nasabah Bank Muamalat Palangka Raya merasa cukup baik atas kualitas kerja yang diberikan pegawai Bank, sopan dan ramah dalam berkomunikasi dengan baik kepada nasabah, dan menanggapi permasalahan nasabah yang membuat nasabah AS, FD, S, MS dan KAP memberikan respon positif. Meskipun selama menjadi nasabah tidak pernah mengalami masalah.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa sikap dan daya tanggap semua pegawai Bank yang menunjukkan bahwa pegawai dengan senang hati melayani semua keinginan dan keluhan nasabah. Meskipun begitu pihak Bank terus meningkatkan kualitas kerjanya dan memberikan pelayanan yang maksimal agar nasabah semakin nyaman melakukan transaksinya di Bank Muamalat Palangka Raya.

b. Kecepatan Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara penulis bersama informan AS, FD, S, MS dan KAP nasabah Bank Muamalat Palangka Raya, nasabah merasa sangat baik dalam proses kecepatan pelayanan serta karyawannya cepat tanggap terhadap memberikan pelayanan.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Bank Muamalat Palangka Raya sudah cukup baik proses pelayanannya cepat. Sehingga nasabah pun merasa aman, nyaman, serta diberikan kemudahan dalam proses transaksi.

c. Ketepatan Waktu

Menurut informan AS, FD, S, MS dan KAP ketepatan waktu jam kerja/buka Bank Muamalat Palangka Raya cukup baik dalam hal jam kerja/buka.

Berdasarkan hasil penelitian ini nasabah beranggapan bahawa jam kerja/buka Bank Mauamalat Palangka Raya tepat waktu dikernakan jarang ke Bank Muamalat berpas-pasan waktu jam kerjanya.

d. Efektifitas Kerja Karyawan

Berdasarkan hasil wawancara penulis bersama informan AS, FD, S, MS dan KAP nasabah Bank Muamalat Palangka Raya, pihak karyawab bang tidak berbelit-belit dalam memberikan pelayanan sangat cepat dan mudah dalam segala urusan nasabah merasa nyaman dengan kepatan pelayanan dari pihak karyawa Bank.

Dapat disimpulkan bahwa pihak karyawan Bank Muamalat Palangka Raya tidak berbelit-belit, tidak memperlambat dan selalu mengutamakan kecepatan dalam proses pelayan dan lain-lainya.

e. Kemandirian

Menurut informan AS, FD, S, MS dan KAP karyawan sangat mandiri dalam mengerjakan tugasnya masing-masing, terlebih karyawan harus wajib menguasai bidang pekerjaannya termasuk aturan yang berlaku di BMI kc Palangka Raya.

Berdasarkan hasil dari penelitian ini kelima nasabah tersebut berangapan bahwa setiap karyawan di Bank Muamalat Palangka Raya menguasai semua bidang pekerjaannya masing-masing.

f. Komitmen Kerja

Karyawan harus memiliki komitmen dalam setiap pekerjaannya, apakah terlihat bersemangat tidak dalam menjalankan pekerjaannya dan komitmen kerja bisa menilai layak atau tidaknya jadi karyawan . Seperti yang diungkapkan oleh kelima informan nasabah AS, FD, S, MS dan KAP nasabah Bank Muamalat Palangka Raya, karyawan sangat bersemangat dalam menjalankan tanggung jawab sebagai karyawan di BMI Kc Palangka Raya

Dapat disimpulkan bahwa pihak karyawan Bank Muamalat Palangka Raya, selau bersemangat dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab sebagai karyawan.

Selain itu peneliti juga mewawancarai 2 (dua) orang subjek yaitu pimpinan dan pegawai Bank Muamalat Palangka Raya. kedua pegawai Bank tersebut yakni RBP (Branch Manager), EH (Branch Sales Support). Berdasarkan hasil wawancara peneliti bersama kedua pegawai Bank tersebut memberikan jawaban secara umum hampir sama. Dimana pihak Bank sudah memberikan pelayanan terbaik untuk nasabah. Pihak Bank selalu mengutamakan kualitas kinerja karyawan meningkatkan pelayanan dan kenyamanan bagi nasabah terutama mengutamakan apa yang menjadi kebutuhan utama nasabah.

Wawancara bersama 5 (lima) orang nasabah dan 2 (dua) orang pegawai Bank Muamalat ini dilakukan agar peneliti dapat mengungkapkan dan mengetahui bagaimana cara Bank Muamalat dalam memberikan pelayanan dan meningkatkan kinerja karyawan untuk kepuasan nasabah dengan cara membandingkan hasil dari wawancara dari pihak Bank dan hasil dari wawancara bersama nasabah Bank Muamalat Palangka Raya.

Dengan demikian dapat disimpulkan Penerapan pengembangan manajemen sumber daya insani Bank Muamalat Indonesia Kantor cabang Palangka Raya terkait segi kualitas kerja, kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, efektivitas kerja, kemandirian dan komitmen kerja sudah dapat dikatakan cukup baik hanya saja terkait bukti fisik masih minimnya fasilitas mesin ATM yang menjadi salah satu kendala yang membuat nasabah kurang puas terhadap fasilitas yang diberikan Bank Muamalat

Palangka Raya dan ruang tunggu yang terlalu kecil mengganggu proses menunggu antrian.

Dibalik kekurangan tersebut terdapat banyak aspek lain yang terpenuhi dengan baik seperti Bank Muamalat yang telah memberikan jaminan keamanan dan kerahasiaan yang sangat baik kepada nasabah, serta sikap ramah dan sopan yang dimiliki setiap pegawai. Aspek lain berupa memberikan pelayanan yang cepat, tangap serta memberikan solusi yang tepat yang dapat membantu nasabah menyelesaikan keluhan atau permasalahan yang ada.

2. Dampak Pengembangan Manajemen Sumber Daya Insani terhadap Kinerja Karyawan di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya

Dampak pengembangan bertujuan untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam memberikan kontribusi pada efektifitas organisasi, untuk memiliki hasil pengembangan MSDI maka dapat dilakukan penilaian kinerja, yang merupakan aktifitas perusahaan yang di rancang guna mengevaluasi kegiatan atau kinerja dari individu atau organisasi secara keseluruhan pada periode tertentu. Fokus penilaian tetap pada individu karyawan untuk menilai seberapa jauh pencapaian kinerja pada organisasi, apakah pemanfaatan *skill and knowledge* sudah sesuai dan maksimal terhadap pencapaian tujuan dalam organisasi. Sistem penilaian yang efektif akan mengevaluasi prestasi dan menginisiasi rencana-rencana untuk pengembangan, dan sasaran. Tujuan dari penilaian yaitu untuk mendorong

adanya perbaikan kinerja, mengerbangkan kinerja yang terhambat, membantu manajer dalam pengambilan keputusan terhadap karyawan, semuanya guna pencapaian efektifitas kegiatan pada organisasi.⁹⁰

Pegembangan sumber daya insani berkaitan dengan tersedianya kesempatan dan pengembangan belajar, membuat program-program training yang meliputi perencanaan, peyelenggaraan dan evaluasi atas program-program tersebut.⁹¹ Terkait dampak pengembangan Manajemen Sumber Daya Insani terhadap kinerja karyawan di Bank Muamalat Indonesia Kantor cabang Palangka Raya diantaranya:

a. Dampak Pengembangan

Berdasarkan hasil wawancara kelima orang nasabah Bank Muamalat Palangka Raya yaitu AS, FD, S, MS dan KAP memberikan jawaban yang secara umum hampir sama. Terkait dampak pengembangan kinerja karyawan di BMI Kc Palangka Raya, sudah baik dan mulai meningkat dan tidak ada keluhan yang disampaikan oleh nasabah terkait dampak pengembangan kinerja karyawannya.

Peneliti juga mewawancarai pimpinan dan karyawan Bank Muamalat Palangka Raya. Pimpinan dan karyawan inisial RBPU dan EH memberikan jawaban yang hampir sama secara umum, terkait dampak perkembangan kinerja karyawan Bank Muamalat Palangka Raya, Program kinerja karyawan dipastikan meningkat, karena sarana dan

⁹⁰ Mondy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Erlangga, 2008, h.10

⁹¹ Banjamin dkk. *Pegembangan Sumber Daya Insani*, Yogyakarta:Zhair,2017, h. 4

training, pelatihan dan refreshment merupakan sarana pendukung untuk mencapai target kerja.

b. Rencana Pengembangan

Berdasarkan hasil wawancara bersama pimpinan RBPU dan karyawan EH memberikan jawaban yang hampir sama secara umum terkait rencana pengembangan kinerja karyawan kedepannya di BMI Kc Palangka Raya, sudah baik dan mulai meningkat dan tidak ada/belum ada lagi yang harus dikembangkan, dirasa sudah cukup terkait pengembangan kinerja karyawannya, hanya saja bank selalu menawarkan solusi kepada setiap nasabah sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan nasabah dan pihak Bank selalu berupaya memberikan pelayanan dan fasilitas terbaik untuk nasabah.

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara tersebut rencana pengembangan kinerja karyawannya dirasa sudah cukup sudah baik dan mulai meningkat dan tidak ada/belum ada yang harus dikembangkan, pihak bank hanya berfokus terhadap kebutuhan nasabah, meningkatkan pelayanan dan memperbaiki fasilitas yang ada.

3. Penerapan Pengembangan Manajemen Sumber Daya Insani di Bank Muamalat Kantor Cabang Palangka Raya dalam Parspektif Ekonomi Syariah.

Ekonomi syariah merupakan sekumpulan dasar-dasar umum ekonomi dengan inti paradigma berupa nilai-nilai Islam yang bersumber dari Al-Quran dan Hadits sebagai dalil utama. Sistem ekonomi syariah

ilmu ekonomi yang dilaksanakan dalam konkret (penerapan ilmu ekonomi) sehari-harinya bagi individu keluarga kelompok masyarakat maupun pemerintah atau penguasa dalam rangka mengorganisasi faktor produksi distribusi dan pemanfaatan barang dan jasa yang dihasilkan tunduk dalam peraturan atau perundang-undangan Islam (sunnatullah).⁹²

Dalam dunia industri, saat ini manajemen menjadi suatu hal yang sangat penting dalam menjalankan usaha, terlebih manajemen SDI. Melalui manajemen diupayakan inovasi-inovasi baru yang mampu memberikan solusi bagi perkembangan dunia industry, khususnya untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat, teorisasi tentang manajemen telah berkembang sejalan dengan pertumbuhan industri di awal abad 19.

Teori tersebut diantaranya teori teori manajemen ilmiah, teori hubungan kemanusiaan, teori birokrasi Max weber, teori analisis organisasi, dan teori lainnya. Kesemua teori tersebut telah menghasilkan teori manajemen modern yang peka terhadap kritik.⁹³ Dengan demikian perbedaan paham antar teorisasi tersebut, telah menghasilkan falsafah manajemen yang beragam, yang pada akhirnya akan lebih memperkuat manajemen sebagai sebuah ilmu. Ada beberapa perbedaan yang dapat terlihat dari kajian teorisasi tersebut, diantaranya :

- a. Munculnya anggapan bahwa individu karyawan merupakan makhluk yang rasional, sehingga dia akan termotivasi dengan nilai materi

⁹² Muhammad Syarif Hidayatullah, *Perbankan Syariah*, h.2.

⁹³ Abu Sinn dan Ibrahim, *Manajemen Syariah*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006, h.12

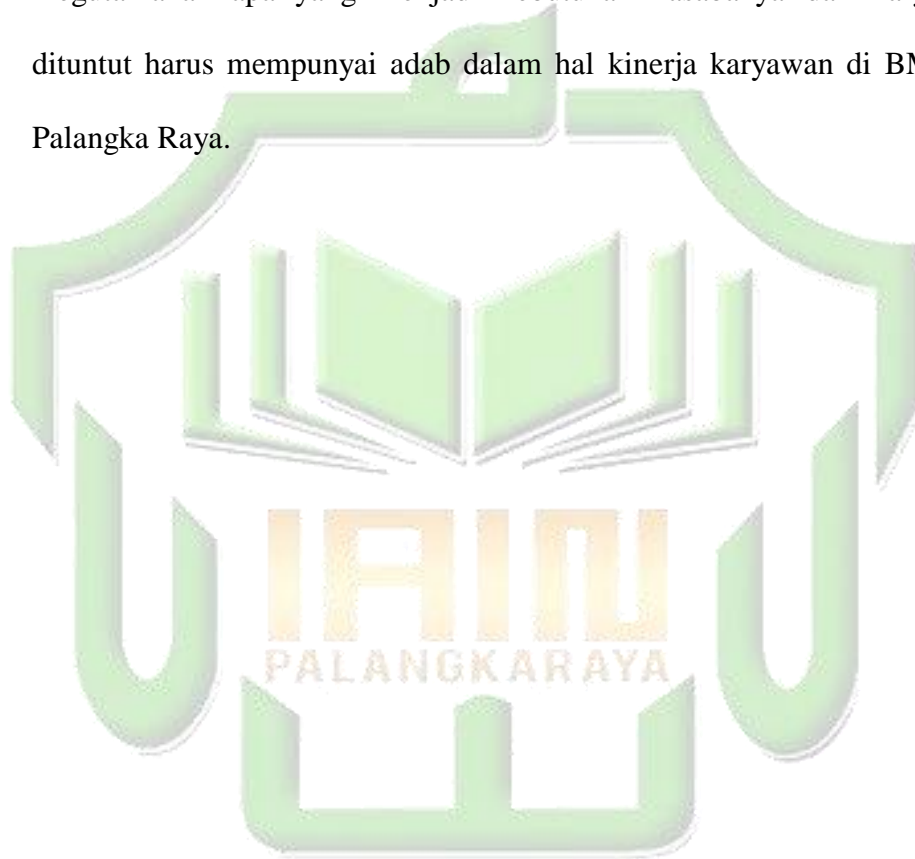
(Insentif Gaji), Oleh karenanya memberikan gaji yang tinggi merupakan sarana yang baik untuk meningkatkan produktivitas.

- b. Karyawan dianggap tidak peduli dan tidak focus terhadap tujuan perusahaan/organisasi dan hanya focus terhadap kebutuhan fisiologis, sehingga perusahaan berkewajiban memenuhi kebutuhan dasar mereka. Selain itu perusahaan berupaya mengajak mereka untuk duduk bersama menyatukan tujuan dan mengikut sertakan mereka dalam mengambil keputusan guna memenuhi kebutuhan sosial dan psikologis mereka.
- c. Kompetensi karyawan perlu ditingkatkan dengan training agar kinerja mereka optimal, dan produktivitas mereka meningkat. Karenanya perlu pengawasan terhadap mereka dan di samping itu perlu seleksi atau pemilihan karyawan yang tepat sesuai dengan kompetensi mereka.⁹⁴

Pada penelitian ini peneliti menganalisis dari persepektif ekonomi syariah dilihat dari penerapan manajemen sumber daya insani yakni dalam hal penilaian kerja karyawan, dampak pengembangan dan rencana kedepannya. Kinerja karyawan di BMI Kator Cabang Palangka Raya sangat dituntut untuk bisa menyesuaikan dengan perubahan lingkungan/peka terhadap perubahan lingkungan kemauan setiap nasabahnya seperti apa dan selalu mengutamakan kepuasan nasabah, kinerja karyawannya juga dituntut harus menguasai dalam hal menguasai bidang pekerjaannya masing-masing, mengutamakan pelayanan yang baik harus mencerminkan nilai-nilai islam didalam proses kinerja karyawannya.

⁹⁴ Ruslan Abdul Ghopur, *Manajemen Sumber Daya Insani (MSDI) dalam Perspektif Ekonomi Syariah*, IAIN Raden Intan Banda Lampung, 2010, h. 7

Kesimpulan dari Bagaimana penerapan pengembangan manajemen SDI di Bank Muamalat Kantor Cabang Palangka Raya dalam perspektif ekonomi syariah, sudah baik dan sudah sangat mencerminkan nilai-nilai Islam dalam proses manajemen kinerja karyawan. Karyawan dituntut harus peka terhadap perubahan lingkungan, karyawannya juga selalu mengutamakan apa yang menjadi kebutuhan nasabnya dan karyawan dituntut harus mempunyai adab dalam hal kinerja karyawan di BMI Kc Palangka Raya.



BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

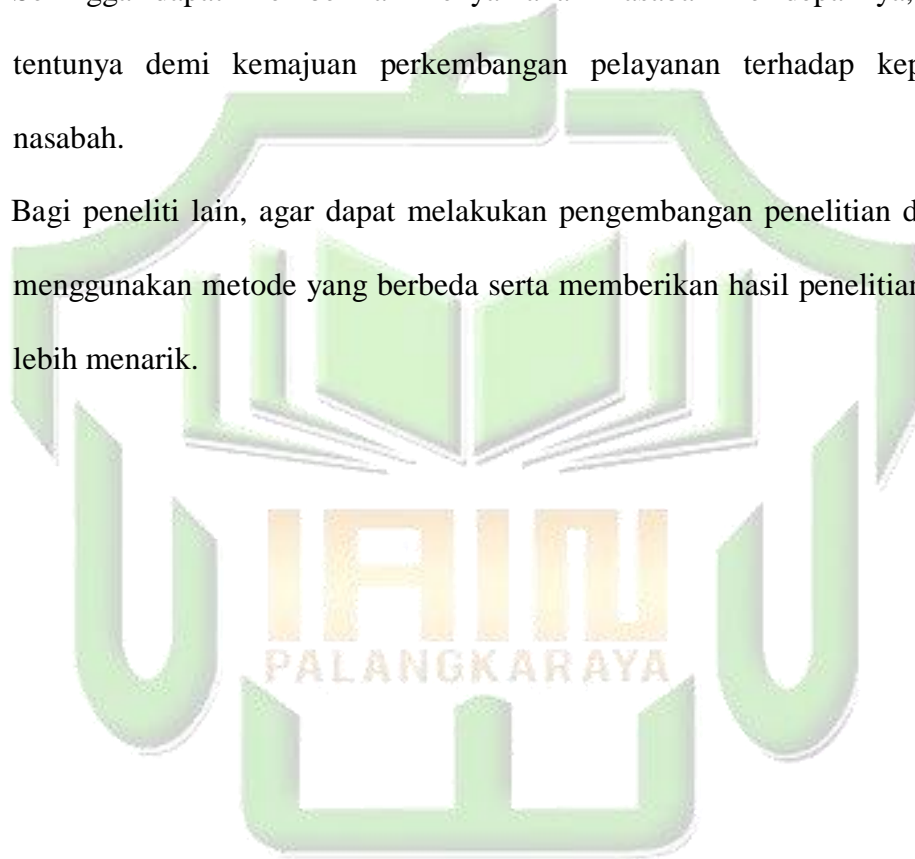
Berdasarkan hasil dari penelitian dan analisis data yang telah dilakukan peneliti, maka dapat disimpulkan yaitu:

1. Pengembangan Manajemen Sumber Daya Insani di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya, terkait 6 point kinerja karyawannya yaitu kualitas kerja, kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, efektivitas kerja karyawan, kemandirian dan komitmen kerja dari beberapa informan dan subjek dapat disimpulkan, sudah cukup baik berjalan sesuai dengan apa yang diinginkan.
2. Dampak pengembangan Manajemen Sumber Daya Insani terhadap kinerja karyawan di Bank Muamalat Indonesia Kantor cabang Palangka Raya sudah cukup berkembang/meningkat dan tidak ada keluhan yang disampaikan oleh nasabah terkait dampak pengembangan kinerja karyawannya. karena sarana dan training, pelatihan dan refreshment merupakan sarana pendukung untuk mencapai target kerjanya karyawan.
3. Penerapan pengembangan manajemen SDI di Bank Muamalat Kantor Cabang Palangka Raya dalam perspektif ekonomi syariah. Sudah baik, sudah sangat mencerminkan nilai-nilai Islam dalam proses manajemen kinerja karyawannya karyawan dituntut harus peka terhadap perubahan lingkungan, karyawannya juga selalu mengutamakan apa yang menjadi kebutuhan nasabnya dan karyawan dituntut harus mempunyai adab dalam hal kinerja karyawan di BMI Kc Palangka Raya.

B. Saran

Saran yang dapat peneliti berikan berdasarkan hasil dan analisis penelitian adalah sebagai berikut:

1. Kepada Bank Muamalat Palangka Raya agar kedepannya tidak pilih kasih dalam pelayanan baik itu nasabahnya ataupun bukan nasabah Bank tersebut. Sehingga dapat memberikan kenyamanan nasabah ke depannya, serta tentunya demi kemajuan perkembangan pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
2. Bagi peneliti lain, agar dapat melakukan pengembangan penelitian dengan menggunakan metode yang berbeda serta memberikan hasil penelitian yang lebih menarik.





DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdul Qadir, *Konsep Pembelajaran Kontekstual di Sekolah*, Dinamika Ilmu, Vol. 113, No. 3, Desember 2013, h. 53
- Abdullah Al-Mushlih dan Shalah Ash-Shawi, *Fiqih Ekonomi Keuangan Islam*, Jakarta: Pustaka Darul Haq, 2004, h. 5.
- Abu Sinn dan Ibrahim, *Manajemen Syariah*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006, h.12
- Adiwarman Azwar Karim, *Sejarah Pemikiran Ekonomi Islam*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008, h. 3.
- Anrikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktis (Edisi Revisi)*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010, h. 53
- Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Jakarta: Selemba Empat, 2013, h 104
- Banjamin dkk. *Pegembangan Sumber Daya Insani*, Yogyakarta:Zhair,2017, h. 4
- Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rineka Cipta, 2008, h 152
- Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003, hlm. 69
- George R, Terry, *Prinsip-prinsip Manajemen, Terjemah J. Smith D.f.M*, Jakarta : Bumi Aksara, 1993, h. 163
- Hafidhuddin & Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, Jakarta: Gema Insani Press, 2013
- Handoko, *Penerapan Manajemen*, Yogyakarta: 2009
- Husein Umar, *Research Method in finance and Engking*, Jakarta: Grandmedia Pustaka, 2003, h. 1

Husein Anwar, *Metodologi Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Rajawali Pres 2011, h. 152

Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012, h. 3

Kuswono Widya, *Fenomenologi: Metode Penelitian Komunikasi*, Bandung: Padjadjaran, 2009 h. 22

Lexy J. Moelong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2015, h. 33

Mahmuddin, *Manajemen Dakwah Rasulullah, Suatu Talaah Historis Kritis*, Jakarta: Restu Ilahi, 2004, h. 32

Mondy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Erlangga, 2008

Mondy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Erlangga, 2008, h.10

Muhammad Syarif Hidayatullah, *Perbankan Syariah*, h.2.

Nur Indrianto, et al, *Metodologi Penelitian Bisnis, untuk Akutansi dan Manajemen*, Yogyakarta: BPFE, 2002, h. 146

V. Wiratna Sujarweni, *Metoldologi Penelitian*, Yogyakarta: PT. Pustaka Baru, 2014, h. 31

Ruslan Abdul Ghopur, *Manajemen Sumber Daya Insani (MSDI) dalam Perspektif Ekonomi Syariah*, IAIN Raden Intan Banda Lampung, 2010, h. 7

Sawarjuwono dan Mooduto, *Pedoman Akutansi Perbankan Syariah Indonesia*, Jakarta: BI. Bank Indonesia, 2005

Saifudin Anwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1997, h. 35

Sodang P. Sangian, *Manajemen Abad ke 21*, Jakarta: Bumi Aksara, 2004, h. 1-2

Supardi, *Metodologi Penelitian Eknomi dan Bisnis Islam* (yogyakarta: UII Press,2005), h. 15

Tata Sutabri, *Sistem Informasi Manajmen*, yogyakarta: Andi, 2005, h. 64

Piau A Patanto dan M. Dahlan Al Berry, *Kamus Ilmiah Populer* (Surabaya: Arloka, 1994), hlm. 351

Karya Ilmiah

Aulia Nur Asri, *Skripsi Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia Berdasarkan Nilai-Nilai Islam (Studi Kasus Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Semarang)*, Universitas Islam Negeri Diponegoro Semarang, 2018.

Jubaidah, *Skripsi Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Syariah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin*, Banjarmasin: Universitas Islam Negeri Antasari, 2018

Mia Esti Yanai, *Skripsi Peran Manajemen Sumber Daya Insani Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Di BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga*, IAIN Purwokerto, 2020

Marzuki, *Jurnal Meneladani Nabi Muhammad SAW dalam Kehidupan Sehari-hari*, Humanika Vol. 8 No. 1, Maret 2008 h. 1

Muhammad Mustaqim, *Jurnal Prinsip Syariah Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*, STAIN Kudus, Vol 10, No 2, Agustus 2016, h. 403

Muhammad Irzal Salam, *Skripsi Analisis Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Penyaluran Donasi Umat Pada Yayasan Posko Yatim Indonesia*, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2019, h. 8-9

Nopli Albiari, *Kripsi Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Nilai-nilai Islam pada Bank BRI Syariah Kota Palopo*, IAIN Palopo, 2017

Zaitun, *Skripsi Penerapan Manajemen Strategi PT. Bank BNI Syariah cabang Palangka Raya dalam menghadapi persaingan pasar di kota Palangka Raya*, Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya, 2015.

Internet

[Http://www.muamalatbank.com/index.php/home/news/muamalat_news/279](http://www.muamalatbank.com/index.php/home/news/muamalat_news/279)
(online 2 Maret 2021)

<http://eprints.ums.ac.id> (online 4 Agustus 2021)

<http://romisatriaawahono.net>, kiat ide pemikiran penelitian. Romisatriaawahono.net, (online 1 oktober 2021)

Mudjia Rahardjo, M.Si, *Triangulasi dalam Penelitian Kualitatif*, www.uin-malang.ac.id (Online 20 agustus 2021).

<https://palangkaraya.go.id> (online 3 februari 2022)

<https://www.bankmuamalat.co.id> (online 3 februari 2022)

