

**ANALISIS KOMPETENSI ISLAMI DALAM MENINGKATKAN  
KINERJA KARYAWAN PT BANK MUAMALAT CABANG LANGSA**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Untuk  
Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh:

**RIZKA MAULIZA**  
**NIM:4012015029**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
LANGSA  
TAHUN 2020**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Institut Agama Islam Negeri Langsa**

**Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S1)**

**Dalam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**Diajukan Oleh:**

**RIZKA MAULIZA**

**NIM:4012015029**

Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Langsa

Program Strata Satu (S-1)

Fakultas/Jurusan: FEBI / PBS

**Disetujui Oleh:**

**Pembimbing I**



**Dr. Iskandar, MCL**

**NIP. 19650616 199503 1 002**

**Pembimbing II**



**Mutia Sumarni, MM**

**NIDN: 2007078805**

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan PBS**



**Dr. Early Ridho Kismawadi, MA**

**NIDN. 2011118901**

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul "ANALISIS KOMPETENSI ISLAMI DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PT. BANK MUAMALAT CABANG LANGSA" an. Rizka Mauliza Nim 4012015029 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa pada tanggal 22 Agustus 2020. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Langsa, 22 Agustus 2020

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi

Program Studi Perbankan Syariah IAIN Langsa

Penguji I



(Dr. Iskandar, M. CL)

NIP. 19650616 199503 1 002

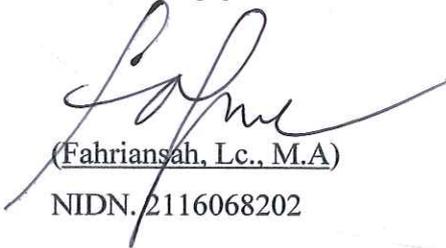
Penguji II



(Mutia Sumarni, MM)

NIDN: 2007078805

Penguji III



(Fahriansah, Lc., M.A)

NIDN. 2116068202

Penguji IV



(Safwandi, M. Mat)

NIP. 19860615 201903 1 015

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Langsa



Dr. Iskandar, M. CL

NIP. 19650616 199503 1 002

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : RIZKA MAULIZA  
Nim : 4012015029  
Tempat/Tanggal Lahir : Idi, 11 September 1997  
Pekerjaan : Mahasiswi  
Alamat : Alue Dua Bakaran Bate, Kecamatan Langsa Baro

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“Analisis Kompetensi Islami Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa”** benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Langsa, 23 Juli 2020

Yang membuat pernyataan





RIZKA MAULIZA

## MOTTO

*“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) tetap bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada tuhanmulah, kamu berharap” (Q.S. Al-Insyirah 6-8).*

*“Manjadda Wa Jada”*

*(Barangsiapa yang bersungguh-sungguh maka ia akan mendapatkannya)*

*Hiduplah seperti pohon kayu yang lebat buahnya, hidup ditepi jalan dan dilempari dengan batu, tetapi dibalas dengan buah.*

*(Abu Bakar Sibli)*

*Jangan lihat masa lampau dengan penyesalan, jangan pula lihat masa depan dengan ketakutan, tapi lihatlah sekitar anda dengan penuh kesadaran.*

*(Penulis)*

*Kesuksesan hanya dapat diraih dengan segala upaya dan usaha yang disertai dengan doa, karena sesungguhnya nasib seorang manusia tidak akan berubah dengan sendirinya tanpa berusaha.*

*(Penulis)*

## **PERSEMBAHAN**

### **Yang utama dari segalanya**

Sujud syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dan diberi banyak kemudahan dalam menyelesaikannya. Shalawat dan salam selalu terlimpah keharibaan Rasulullah saw.

### ***Ayahanda dan Ibunda Tercinta dan Tersayang***

Apa yang saya dapatkan hari ini, belum mampu membayar semua kebaikan, keringat, dan juga air mata bagi saya. Terima kasih atas segala dukungan kalian, baik dalam bentuk materi maupun moril. Karya ini saya persembahkan untuk kalian, sebagai wujud rasa terima kasih atas pengorbanan dan jerih payah kalian sehingga saya dapat menggapai cita-cita.

### ***Dosen Pembimbing***

Kepada Bapak Dr. Iskandar, MCL selaku dosen pembimbing I dan Ibu Mutia Sumarni, MM selaku dosen pembimbing II penulis, terimakasih telah menjadi orang tua kedua saya di kampus. Terima kasih atas bantuannya, nasehatnya, dan ilmunya yang selama ini dilimpahkan pada saya dengan tulus dan ikhlas.

## ABSTRAK

Pemberdayaan sumber daya manusia akan selalu menjadi perhatian dan tumpuan bagi organisasi atau perusahaan agar tetap bertahan di era globalisasi ini. Sumber daya manusia memiliki peran penting dalam setiap kegiatan perusahaan. Banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam mengembangkan sumber daya manusianya, salah satu cara yang dilakukan perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan adalah dengan memaksimalkan kompetensi karyawan, khususnya pada PT. Bank Muamalat Cabang Langsa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Untuk mengetahui bagaimana kompetensi karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa. 2) Untuk mengetahui bagaimana nilai-nilai Islami yang ada pada karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa. Metode penelitian ini pendekatan kualitatif deskriptif dan data yang dikumpulkan berupa wawancara. Sampel pada penelitian ini berjumlah 5 orang karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa dan 5 orang nasabah PT. Bank Muamalat Cabang Langsa. Alat analisis data yang digunakan adalah reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa telah memenuhi standarisasi. Hal tersebut dibuktikan dengan karyawan harus mengenal dan mengetahui apa saja yang menjadi landasan hukum serta produk yang ditawarkan. Karyawan juga dibekali ilmu tentang pekerjaan sesuai dengan bidangnya. Dan nilai-nilai Islami yang ada pada karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa sejauh ini sudah bagus dan relatif baik karena karyawan di sini menjalankan pekerjaan mereka mekanisme dan prosedurnya harus sesuai dengan ketentuan syariah. Karyawan juga wajib mengetahui serta memahami apa saja yang berkaitan dengan syariah. Dari sudut pandang nasabah PT. Bank Muamalat Cabang Langsa, mereka berpendapat bahwa nilai-nilai keislaman yang ada pada karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa sudah cukup baik.

**Kata Kunci: Kompetensi, Kompetensi Islami, Kinerja Karyawan**

## **ABSTRACT**

Empowerment of human resources will always be the focus and focus for organizations or companies to stay afloat in this globalization era. Human resources have an important role in every company activity. Many ways the company can do in developing its human resources, one of the ways companies do to achieve company goals is to maximize employee competency, especially at PT. Muamalat Bank Langsa Branch. This study aims to find out: 1) To find out how employee competencies in improving the performance of employees of PT. Muamalat Bank Langsa Branch. 2) To find out how Islamic values that exist in employees in improving the performance of employees of PT. Muamalat Bank Langsa Branch. This research method is a descriptive qualitative approach and data collected in the form of interviews. The sample in this study amounted to 5 employees of PT. Bank Muamalat Langsa Branch and 5 customers of PT. Muamalat Bank Langsa Branch. Data analysis tools used are data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results of this study indicate that employee competencies in improving the performance of employees of PT. Bank Muamalat Langsa Branch has fulfilled the standardization. This is evidenced by the employee must know and know what is the legal basis and the products offered. Employees are also equipped with knowledge about work in accordance with their fields. And the Islamic values that exist in the employees of PT. Bank Muamalat Langsa Branch so far has been good and relatively good because the employees here carry out their work mechanism and procedures must be in accordance with Islamic regulations. Employees must also know and understand anything related to sharia. From the customer's perspective, PT. Bank Muamalat Langsa Branch, they argue that the Islamic values that exist in the employees of PT. Bank Muamalat Langsa Branch is good enough.

**Keywords: Competence, Islamic Competence, Employee Performance**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya maka peneliti dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul, **“ANALISIS KOMPETENSI ISLAMI KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA PERUSAHAAN PT. BANK MUAMALAT CABANG LANGSA”** dengan baik. Shalawat beserta salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia menuju alam berilmu pengetahuan.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa, serta selesai berkat bantuan dan bimbingan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Pada kesempatan baik ini, perkenankan peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Basri Ibrahim, MA, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Langsa.
2. Bapak Dr. Iskandar, MCL. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa dan juga Pembimbing I bagi penulis.
3. Ibu Mutia Sumarni, M.M. selaku Pembimbing II bagi penulis.
4. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan materi dan moril kepada penulis. Terima kasih atas nasehat serta motivasi yang tidak pernah berhenti diberikan kepada penulis.

5. Saudara kandung tersayang (Rizky Syahputra dan Ghefira Rahima) yang telah memberikan dukungan materi dan moril serta motivasi yang tiada hentinya.
6. Reuni Indah Putri, Reza Aulia Agustina dan Shavira Soraya selaku sahabat yang selalu memberikan motivasi kepada penulis.
7. Teman-teman Mahasiswa/i Perbankan Syariah FEBI IAIN Langsa dan seluruh pihak yang ikut membantu dan memberikan dukungan serta masukan demi selesainya skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semua bantuan tersebut peneliti kembalikan kepada Allah SWT. untuk dapat diberikan imbalan berupa pahala yang setimpal dengan besarnya bantuan yang telah diberikan kepada peneliti.

Apabila nantinya terdapat kekurangan dan kesilapan dalam penulisan Skripsi ini akibat dari keterbatasan pengetahuan dan kemampuan peneliti, panneliti mengharapkan masukan yang bersifat membangun guna memperbaiki penulisan karya-karya ilmiah selanjutnya.

Akhir kata, kepada Allah SWT. kita berserah diri. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Wassalam.

Langsa, 7 Mei 2020

Penulis

**Rizka Mauliza**

## TRANSLITERASI

### 1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan transliterasinya dengan huruf latin :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak Dilambangkan	Tidak Dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Š	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ḥ	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	Ṣ	Es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	Ḍ	De (dengan titik dibawah)

ط	Ta	Ṭ	Te (dengan titik dibaah)
ظ	Za	Ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik (diatas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrop
ي	Ya	Y	Ye

## 2. Vokal

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

### a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dammah	U	U

b. Vokal Rangkap

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

Tanda	Nama	Gabungan Huruf	Nama
يَـ	fathah dan ya	Ai	a dan i
وُـ	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

Kataba	=	كَتَبَ
Fa'ala	=	فَعَلَ
Zakira	=	ذَكَرَ
Yazhabu	=	يَذْهَبُ
Suila	=	سُئِلَ
Kaifa	=	كَيْفَ
Haula	=	هَوَّلَ

3. Maddah

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

Harakat dan Harakat	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ / اِ	fathah dan alif	Ā	A dan garis di atas
اِي	kasrah dan ya	Ī	I dan garis di atas
اُو	dammah dan wau	Ū	U dan garis di atas

Contoh:

Qāla	=	قَالَ
Ramā	=	رَمَى
Qīla	=	قِيلَ
Yaqūlu	=	يُقُولُ

#### 4. Ta Marbutah

Transliterasi ta marbutah ada dua:

a. Ta marbutah hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah /t/.

b. Ta marbutah mati

Ta marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

c. Kalau pada kata yang terakhir dengan ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang **al** serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan **ha (h)**.

Contoh:

Rauḍah al-Aṭfal	=	رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ
Rauḍhatul aṭfal		
al-Madīnah al-Munawwarah	=	الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ
al-Madīnatul-Munawwarah		
Ṭalḥah	=	طَلْحَةَ

#### 5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

Rabbana	=	رَبَّنَا
Nazzala	=	نَزَّلَ
al-Birr	=	الْبِرُّ
al-Ḥajj	=	الْحَجُّ
Nu'imma	=	نُعِمَّ

## 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariah.

### a. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /ج/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

### b. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Contoh:

ar-Rajulu	=	الرَّجُلُ
as-Sayyidatu	=	السَّيِّدَةُ
asy-Syamsu	=	الشَّمْسُ
al-Qalamu	=	القَلَمُ
al-Badī'u	=	البَدِيعُ
al-Jalālu	=	الجَلَالُ

## 7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrop. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

Ta'khuzūna	=	تَأْخُذُونَ
an-Nau'	=	النَّوْءُ
Syai'un	=	شَيْءٌ
Inna	=	إِنَّ
Umirtu	=	أَمِرْتُ
Akala	=	أَكَلَ

## 8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim* maupun *harf* ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan sehingga dalam transliterasi, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ

Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn

Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn

فَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ

Fa aufu al-kaila wa al-mīzān

Fa auful- kaila wa-mīzān

إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلِ

Ibrāhīm al-Khalīl

Ibrāhīmul-Khalīl

بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَهَا وَمَرْسَاهَا

Bismillāhi majrehā wa mursāhā

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا

Walillāhi ‘alan-nāsi ḥijju al-baiti manistatā‘a ilaihi sabīlā

Walillāhi ‘alan-nāsi ḥijjul-baiti manistatā‘a ilaihi sabīlā

## 9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama dari itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ

Wa mā Muhammadun illa rasūl

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا

Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī biBakkata mubārankan

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ

Syahru Ramadān al-lazī unzila fih al-Qur'an

Syahru Ramadanal-lazī unzila fihil-Qur'an

وَلَقَدْ رَأَاهُ بِالْأَفُقِ الْمُبِينِ

Wa laqad raāhu bi al-ufuq al-mubīn

Wa laqad raāhu bil-ufuqil-mubīn

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

Alhamdu lillāhi rabb al-‘ālamīn

Alhamdu lillāhi rabbil-‘ālamīn

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arab-nya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

نَصْرٌ مِنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ

Naşrun minallāhi wa fathun qarīb

بِاللَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا

Lillāhi al-amru jamī'an

Lillāhil-amru jamī'an

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

Wallāhu bikulli syaiin 'alīm

## 10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>TRANSLITERASI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xxi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxii</b>
<b>BAB I     PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	8
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	8
1.4 Penjelasan Istilah.....	9
1.5 Kerangka Teori.....	10
1.6 Kajian Terdahulu.....	11
1.7 Metodologi Penelitian .....	13
1.7.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	13
1.7.2 Lokasi Penelitian .....	14
1.7.3 Populasi dan Sampel.....	14
1.7.4 Sumber Data .....	15
1.7.5 Teknik Pengumpulan Data .....	16
1.7.6 Teknik Analisa Data .....	18
1.8 Sistematika Pembahasan .....	20
<b>BAB II     LANDASAN TEORI.....</b>	<b>22</b>

2.1 Kompetensi .....	22
2.1.1 Pengertian Kompetensi.....	22
2.1.2 Karakteristik dan Tipe Kompetensi.....	24
2.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kompetensi .....	27
2.1.4 Kompetensi Dalam Islam .....	31
2.1.5 Prinsip Kompetensi Islami.....	34
2.2 Kinerja Karyawan .....	36
2.2.1 Pengertian Kinerja Karyawan.....	36
2.2.2 Faktor-Faktor Kinerja Karyawan.....	37
2.2.3 Indikator Kinerja Karyawan .....	38
2.2.4 Langkah-Langkah Penilaian Kerja Karyawan.....	39
<b>BAB III</b>	<b>GAMBARAN UMUM PENELITIAN..... 41</b>
3.1 Gambaran Umum PT. Bank Muamalat.....	41
3.2 Sejarah Singkat PT. Bank Muamalat KCU Langsa .....	45
3.3 Visi dan Misi PT. Bank Muamalat.....	45
3.4 Stuktur Organisasi PT. Bank Muamalat Cabang Langsa.....	46
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN ..... 48</b>
4.1 Kompetensi Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa .....	48
4.2 Nilai-Nilai Islami Yang Ada Pada Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa .....	50
4.3 Analisis Kompetensi Islami Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa .....	55
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP ..... 62</b>
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran-Saran .....	63

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>67</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pemberdayaan sumber daya manusia akan selalu menjadi perhatian dan tumpuan bagi organisasi atau perusahaan agar tetap bertahan di era globalisasi ini. Sumber daya manusia memiliki peran penting dalam setiap kegiatan perusahaan. Meski didukung dengan fasilitas dan sumber dana yang lebih, namun tanpa dukungan sumber daya manusia yang handal maka kegiatan perusahaan tidak akan terselesaikan dengan optimal dan maksimal. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan unsur utama yang harus diperhatikan dengan berbagai kebutuhannya. Sebagai unsur utama perusahaan, sumber daya manusia akan menentukan keberhasilan operasional perusahaan. Tuntutan terhadap perusahaan untuk mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas adalah keharusan.<sup>1</sup>

Kadarisman menyatakan bahwa pemberdayaan sumber daya manusia merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan organisasi agar pengetahuan, kemampuan dan keterampilan mereka sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang telah diberikan. Dengan kegiatan pengembangan ini, maka diharapkan dapat memperbaiki dan mengatasi kekurangan dalam melaksanakan pekerjaan dengan

---

<sup>1</sup> Marihot Manullang, *Manajemen Personalia*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2006), h. 195

lebih baik, sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi yang digunakan organisasi.<sup>2</sup>

Manajemen harus dapat menggerakkan sebuah kelompok, melaksanakan proses pekerjaan yang terukur dan juga pengembangan sumber daya manusia harus menjadi fokus utama. Perubahan dan peningkatan peran serta fungsi sumber daya manusia sangat mendasar untuk mendukung keberhasilan perusahaan. Pengelolaan sumber daya manusia sangat berhubungan erat dan mempengaruhi kinerja perusahaan di masa yang akan datang.<sup>3</sup>

Banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam mengembangkan sumber daya manusianya, salah satu cara yang dilakukan perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan adalah dengan memaksimalkan kompetensi karyawannya. Kompetensi merupakan konsep yang sangat berguna untuk menjelaskan mengapa beberapa orang melakukan pekerjaannya lebih baik dibandingkan dengan yang lain. Kompetensi dapat membantu seseorang meningkatkan kinerjanya serta membantu untuk membuat keputusan yang memungkinkan karyawan mencapai tujuan yang diinginkannya yaitu meningkatkan karirnya. “Competency” (kompetensi) adalah karakteristik mendasar yang dimiliki seseorang untuk dapat memprediksikan kinerja dengan sangat baik.<sup>4</sup>

Keikutsertaan sumber daya manusia untuk membangun dan membesarkan perusahaan dapat diketahui dari kompetensi karyawannya. Kompetensi

---

<sup>2</sup> Kadarisman, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia. Cetakan ke-2*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), h. 5

<sup>3</sup> Abdul Choliq, *Pengantar Manajemen*, (Semarang: Rafi Sarana Perkasa, 2011), h. 36

<sup>4</sup> Sedarmayanti, *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2016), h. 150

merupakan unsur yang sangat penting dan hampir seluruh perusahaan telah banyak memberikan perhatian serta menjadikan prioritas dalam kegiatan manajemen sumber daya manusia. Perusahaan selalu berusaha untuk menciptakan keunggulan persaingan melalui manusia, yakni dengan berusaha mengelola karyawan yang dimilikinya agar dapat menjadi lebih baik dengan cara memberikan tugas serta tanggungjawab kepada karyawan sesuai dengan pekerjaan mereka.<sup>5</sup>

Sedangkan dalam Islam, kompetensi juga merupakan hal yang sangat penting bagi orang muslim yang bekerja dibidang apa saja agar pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan keahliannya, mendapatkan hasil yang lebih baik dan juga maksimal.<sup>6</sup> Di samping itu, Islam juga mengajarkan apabila suatu pekerjaan yang dikerjakan dapat dipertanggungjawabkan baik di dunia maupun di akhirat. Hal ini sesuai dengan Q.S At-Taubah ayat 105 tentang anjuran untuk bekerja keras. Firman Allah SWT:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلٰى عَالَمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya: *Dan Katakanlah: “Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mu’min akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.*<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009), h. 20

<sup>6</sup> Surya Dharma, *Paradikma Baru: Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogya: Amara Book, 2007), h. 110

<sup>7</sup> Kementerian Agama R.I, *Al-Qur’an dan Tafsirnya* , (Jakarta: Lentera Abadi, 2010), jil IV, hlm.198.

Ayat di atas menjelaskan bahwa setiap pekerjaan atau tingkah laku yang menghasilkan amal atau dosa baik besar maupun kecil pasti akan diperlihatkan dengan sejelas-jelasnya pada hari kiamat dan setiap perbuatan yang dilakukan akan mendapat pertanggungjawaban baik di dunia maupun di akhirat kelak. Setiap perbuatan yang dilakukan seseorang juga harus berdasarkan kompetensi masing-masing dan sesuai dengan kemampuan serta amanah yang menjadi tanggungannya. Karyawan yang bekerja sesuai dengan kompetensinya akan mendapatkan hasil yang lebih baik, dan begitu juga sebaliknya.

Dengan demikian agama Islam telah menyatakan pentingnya kompetensi setiap pekerja atau karyawan. Karyawan dalam Islam harus memiliki kompetensi yang berdasarkan nilai-nilai keislaman. Nilai-nilai keislaman tersebut memiliki beberapa karakter yaitu Shiddiq (benar atau jujur), Amanah (dapat dipercaya), Fathanah (cerdas) dan Tabligh (komunikatif).<sup>8</sup>

Karyawan yang memiliki kompetensi akan mengetahui apa yang harus dikerjakan dan dapat meningkatkan kinerjanya sendiri maupun kinerja perusahaan. Dengan kata lain, kompetensi akan mempengaruhi kinerja karyawan dan juga kinerja perusahaan. Kinerja merupakan hasil yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Dengan demikian, kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Hermawan Kartajaya, *Syariah Marketing*, (Bandung: Mizan Media Utama, 2006), h. 120

<sup>9</sup> Wibowo, *Manajemen Kinerja, Edisi Kelima*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016), h. 7

Bank yang merupakan perusahaan jasa tentu mempunyai perhatian besar pada kepuasan konsumen atau nasabah. Hal ini dikarenakan perbankan merupakan perusahaan yang tidak memproduksi barang yang dapat terlihat dan dirasakan secara fisik. Untuk itu harus memfokuskan pada masalah bagaimana manajemen karyawan yang terampil, berpengetahuan dan menarik karena hal ini yang diharapkan oleh nasabah. Akan tetapi pendekatan tersebut tidak cukup dikarenakan nasabah tidak hanya mengutamakan kualitas namun juga kecepatan dalam pelayanan. Dalam industri jasa perbankan, layanan menjadi hal yang paling utama yang harus mendapatkan perhatian serius. Tanggung jawab terhadap kualitas dan kepuasan layanan merupakan pandangan masa depan perusahaan dengan melibatkan seluruh sumber daya manusianya.

Setiap perusahaan perbankan harus memberikan kualitas dan kepuasan layanan kepada nasabah sebagai instrument dalam bersaing, maka adanya integritas dari kepemimpinan atau manajer yang berorientasi pada standar yang tinggi, akan menjamin proses penyediaan layanan dapat berjalan seiring dengan keinginan nasabah. Semakin kompleks dan intensifnya persaingan yang dihadapi oleh dunia perbankan, menyebabkan banyak perusahaan perbankan mencari cara yang dapat menguntungkan guna membedakan dari kompetitor atau pesaing.

PT. Bank Muamalat Cabang Langsa adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan atau perbankan tentu harus memiliki karyawan yang berkompentensi dibidangnya. Kompentensi karyawan akan mempengaruhi kinerjanya, dengan tingkat kinerja yang tinggi akan berdampak pada pelayanan

terhadap nasabah.<sup>10</sup> Karyawan yang berkompentensi dalam memberikan pelayanan akan mendatangkan kepuasan terhadap nasabahnya dan nasabah akan merasa senang dan akan menciptakan loyalitas terhadap perusahaan tersebut.

PT. Bank Muamalat Cabang Langsa sebagai perusahaan yang berhubungan langsung dengan pelayanan tentu tidak terlepas dari berbagai permasalahan yang ditimbulkan oleh kinerja karyawannya. Karyawan yang memiliki pengetahuan yang rendah sering kali kurang tanggap dan tidak cakap dalam menghadapi nasabah sehingga hal tersebut dapat berdampak pada kinerja karyawan maupun perusahaan.<sup>11</sup> Pada PT. Bank Muamalat Cabang Langsa masih terdapat karyawan yang belum mengetahui sepenuhnya akan produk yang mereka tawarkan. Hal tersebut dapat berdampak pada kinerja karyawan dan juga kinerja perusahaannya. Dengan rendahnya pengetahuan tersebut diharuskan karyawan memiliki kompetensi lain. Dengan kompetensi karyawan ini diharapkan dapat berperan penting dalam keberhasilan dan kemajuan perusahaan di PT. Bank Muamalat Cabang Langsa.

Dengan adanya kompetensi Islami karyawan dapat mengukur tingkat kinerja perusahaan pada PT. Bank Muamalat Cabang Langsa. Keberhasilan suatu perusahaan dapat dilihat dari model pengukuran yang lama (tradisional), yaitu pengukuran dengan melihat hasil kinerja suatu organisasi yang digambarkan dalam laporan keuangan, sudah dirasa tidak dapat digunakan lagi karena laporan keuangan sebagai tolak ukur kinerja tidak mampu lagi menggambarkan titik-titik strategis perusahaan. Penilaian secara subjektif dirasa lebih efektif untuk dapat

---

<sup>10</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Syahrul Effendi, Pimpinan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa pada tanggal 11 November 2019 pukul 09:00

<sup>11</sup> *Ibid.*,

mengetahui bagaimana karyawan menerapkan kompetensi Islami yang dimiliki pada perusahaan.<sup>12</sup> Sehingga dibutuhkan adanya penelitian mengenai bagaimana mengukur kinerja secara menyeluruh, terintegrasi dan seimbang sesuai dengan tujuan perusahaan. Sekarang ini perusahaan lebih melihat tingkat keberhasilan kinerja perusahaan melalui pertumbuhan (growth) dari pada mengukur dengan keuangan perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas dan melihat fenomena yang telah terjadi maka penulis merasa tertarik dan termotivasi untuk melakukan penelitian dan menuangkannya ke dalam suatu proposal skripsi yang berjudul “**Analisis Kompetensi Islami Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis dapat mengidentifikasi masalah yang berhubungan dengan kompetensi Islami karyawan adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana kompetensi karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa?
- b. Bagaimana nilai-nilai Islami yang ada pada karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa?

---

<sup>12</sup> *Ibid.*,

### **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui bagaimana kompetensi karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa.
- b. Untuk mengetahui bagaimana nilai-nilai Islami yang ada pada karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa.

#### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Adapun Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Manfaat teoritis bagi IAIN Langsa

Penelitian ini diharapkan akan bermanfaat dalam memberikan sumbangan konseptual bagi perkembangan kajian ilmu manajemen, khususnya dalam menghasilkan konsep mengenai pengaruh kedisiplinan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan dan nantinya diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan kajian dalam penelitian civitas akademika.

- b. Manfaat praktisi bagi PT. Bank Muamalat Cabang Langsa

Sebagai evaluasi terhadap kebijakan yang selama ini diterapkan dan sebagai implikasi lebih lanjut dan memberikan informasi terhadap kompetensi Islami karyawan guna meningkatkan kinerja perusahaan.

c. Manfaat bagi Mahasiswa IAIN Langsa

Sebagai bahan referensi untuk peningkatan sejenis dan penelitian lanjutan dimasa yang akan datang.

#### 1.4 Penjelasan Istilah

Untuk menghindari kerancuan pemahaman terhadap istilah-istilah yang terdapat pada judul proposal ini, maka perlu dijelaskan istilah-istilahnya. Adapun penjelasan istilah tersebut yakni:

- a. Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan an pengetahuan serta didukung oleh pekerjaan tersebut.<sup>13</sup>
- b. Kompetensi Islami karyawan adalah suatu kemampuan karyawan untuk melakukan suatu pekerjaan berdasarkan nilai-nilai keislaman yang meliputi Shiddiq (benar atau jujur), Amanah (dapat dipercaya), Fathanah (cerdas) dan Tabligh (komunikatif).<sup>14</sup>
- c. Kinerja karyawan merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan dari suatu program kegiatan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis organisasi.<sup>15</sup>

---

<sup>13</sup> Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016), h. 271

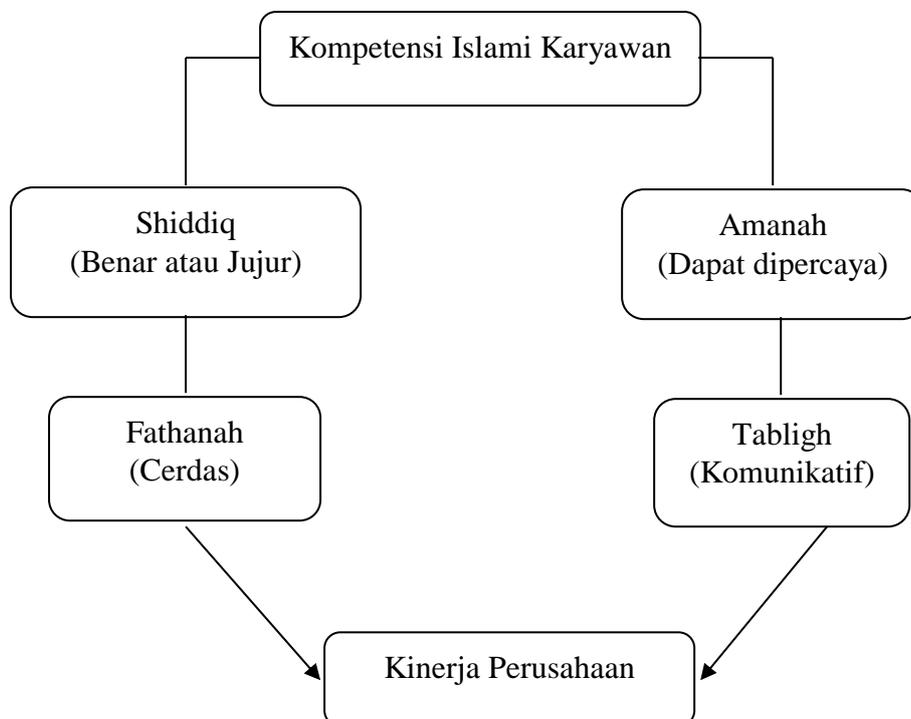
<sup>14</sup> Hermawan Kartajaya, *Syariah Marketing*, (Bandung: Mizan Media Utama, 2006), h. 18

<sup>15</sup> Moehariono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), h. 95

## 1.5 Kerangka Teori

Berdasarkan uraian landasan teori dan kajian terdahulu di atas, secara sistematis uraian gambaran kerangka teori sebagai berikut: setelah menemukan masalah kemudian peneliti merumuskannya dalam rumusan masalah, setelah kegiatan tersebut peneliti berusaha mencari teori yang relevan dengan masalah pokok dalam penelitian ini. Dengan adanya teori peneliti berasumsi sementara terhadap permasalahan dalam penelitian ini melalui dugaan-dugaan sementara.

Untuk membuktikannya peneliti mencari alat mengumpulkan data yang selanjutnya dianalisis dan disimpulkan bahwa kompetensi Islam karyawan merupakan satu upaya yang harus diterapkan dalam masalah peningkatan kinerja perusahaan. Berikut ini skema kerangka teori dari penelitian ini.



## 1.6 Kajian Terdahulu

- a. Mislananda Sindy Swastika melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kompetensi dan Profesionalitas SDM Perbankan Syariah dalam Meningkatkan Kinerja Teller PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa teller yang bekerja di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya tergolong kompeten dan professional dalam bidangnya. Secara operasional PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya, teller memiliki kompetensi atau pengetahuan dan mampu bertanggung jawab atas pekerjaan yang diterimanya, memiliki task skill dalam menjalankan aturan dan tata tertib dalam system teller dan selalu berinovasi dalam memberikan pelayanan prima, memiliki integritas, teladan, kerjasama dan mampu beradaptasi dengan lingkungan kerja.<sup>16</sup>
- b. Ummu Kalsum melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kompetensi Pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Barru”. Tujuan penelitian ini yakni untuk mengetahui kompetensi pegawai dilihat dari aspek pengetahuan, keterampilan, konsep diri, karakteristik pribadi dan motif pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Barru dalam menjalankan tugasnya. Hasil dari penelitian ini adalah kompetensi pegawai di kantor secretariat daerah Kabupaten Barru sudah terlaksana. Hal ini dapat dilihat berdasarkan indikator yang dikemukakan oleh specer, yaitu pengetahuan,

---

<sup>16</sup> Mislananda Sindy Swastika, *Analisis Kompetensi dan Profesionalitas SDM Perbankan Syariah dalam Meningkatkan Kinerja Teller PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya*, (Surabaya: UIN Sunan Ampel, 2014)

keterampilan, konsep diri dan nilai-nilai, karakteristik pribadi dan motif. Namun untuk indikator keterampilan pegawai memerlukan pelatihan guna mengasah keterampilan atau kemampuan yang dimiliki sehingga dapat memaksimalkan kinerjanya.<sup>17</sup>

- c. Izzah Isti'adzah melakukan penelitian dengan judul “Penerapan Nilai-Nilai Dalam Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia (Studi Pebisnis Muslim Pada Ayam Bakar Wong Solo Cabang Simongan)”. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis sejauh mana pemahaman pemilik, manajer dan karyawan terhadap nilai-nilai Islam yang diterapkan dalam manajemen. Kemudian juga untuk menganalisis praktik penerapan manajemen berbasis Islam pada perusahaan dan menganalisis motivasi kerja yang diberikan kepada karyawan untuk perusahaan Islami. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemilik dan pelaku bisnis memiliki pemahaman yang baik terkait dengan nilai-nilai Islam yang diterapkan manajemen. Nilai-nilai Islam tersebut juga diimplementasikan pada praktik manajemen sumber daya manusia seperti perencanaan SDM, perekrutan, seleksi, kontrak kerja, pelatihan dan pengembangan, penilaian kerja serta kompensasi.<sup>18</sup>

## 1.7 Metodologi Penelitian

---

<sup>17</sup> Ummu Kalsum, *Analisis Kompetensi Pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Barru*, (Makassar: Universitas Hasanuddin, 2017)

<sup>18</sup> Izzah Isti'adzah, *Penerapan Nilai-Nilai Dalam Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia (Studi Pebisnis Muslim Pada Ayam Bakar Wong Solo Cabang Simongan)*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2017)

### 1.7.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data-data lapangan yang berkaitan dengan judul penelitian.<sup>19</sup> Hal ini dikarenakan bahwa penelitian lebih menekankan pada data lapangan sebagai objek yang diteliti, sesuai dengan penelitian yang akan diteliti yaitu terkait tentang analisis kompetensi Islami karyawan dalam meningkatkan kinerja perusahaan di Bank Muamalat Cabang Langsa.

Sesuai dengan sifat dan karakternya permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini menggunakan bentuk penelitian *kualitatif deskriptif* yaitu suatu penelitian yang berusaha mendeskripsikan secara sistematis serta akurat mengenai fakta-fakta tentang objek yang diteliti.<sup>20</sup>

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. David Williams menulis bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah. Sedangkan Bogdan dan Taylor mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.<sup>21</sup>

Data yang secara langsung ditemukan di lapangan akan dijadikan sebagai bahan utama dalam mengungkapkan permasalahan yang akan diteliti. Tujuan

---

<sup>19</sup> Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), h. 57.

<sup>20</sup> Djam'an Satori, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 23

<sup>21</sup> Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Jakarta: UII Press Yogyakarta, 2005), h. 3.

yang ingin dicapai dari pendekatan ini adalah berusaha memahami dan menganalisis kompetensi Islami karyawan dalam meningkatkan kinerja perusahaan.

### **1.7.2 Lokasi Penelitian**

Adapun lokasi dalam penelitian ini adalah PT. Bank Muamalat Cabang Langsa yang berlokasi di Jln. Ahmad Yani No. 1-2 Kota Langsa.<sup>22</sup>

### **1.7.3 Populasi dan Sampel**

#### **a. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya orang tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh obyek atau subyek itu.<sup>23</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan dan nasabah PT. Bank Muamalat Cabang Langsa.<sup>24</sup>

#### **b. Sampel**

---

<sup>22</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Syahrul Effendi, Pimpinan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa pada tanggal 11 November 2019 pukul 09:00

<sup>23</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung, Alfabeta, 2017), h.80

<sup>24</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Syahrul Effendi, Pimpinan Bank Muamalat Cabang Langsa pada tanggal 11 November 2019 pukul 09:15 wib

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>25</sup> Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.<sup>26</sup> Adapun peneliti mengambil sampel sejumlah 10 orang yang terdiri dari 5 orang karyawan Bank Muamalat Cabang Langsa dan 5 orang nasabah Bank Muamalat Cabang Langsa.

#### **1.7.4 Sumber Data**

Secara umum dalam suatu penelitian biasanya sumber data yang digunakan dibedakan menjadi dua macam yaitu:

a. Data Primer

Data primer, adalah data yang secara langsung diperoleh oleh peneliti dari sumber primer (data asli).<sup>27</sup> Data primer dalam penelitian ini berupa data atau hasil wawancara dengan pimpinan dan para karyawan yang bekerja di PT. Bank Muamalat Cabang Langsa.

b. Data Sekunder

Data sekunder, adalah data yang diperoleh peneliti dari orang lain atau sumber sekunder jadi bukan asli.<sup>28</sup> Dalam penelitian ini, data sekunder tersebut berupa dokumen. Dokumen dari penelitian ini adalah data-data

---

<sup>25</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung, Alfabeta, 2017), h.81.

<sup>26</sup> *Ibid.*, h.85.

<sup>27</sup> Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metode Penelitian, cet X*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), h. 34.

<sup>28</sup> *Ibid.*, h. 34.

berupa seperti buku, koran, majalah, sumber bacaan dan literatur lainnya yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

### **1.7.5 Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data penelitian yang penulis gunakan dalam skripsi ini melalui kegiatan sebagai berikut:

#### **a. Observasi**

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang paling alamiah dan paling banyak digunakan tidak hanya dalam dunia keilmuan, tetapi juga dalam berbagai aktivitas kehidupan. Secara umum, observasi berarti pengamatan penelitian. Sedangkan secara khusus, dalam dunia penelitian, observasi adalah mengamati dan mendengar dalam rangka memahami, mencari jawaban, mencari bukti terhadap fenomena sosial-keagamaan (perilaku, kejadian-kejadian, keadaan benda dan simbol tertentu) selama beberapa waktu tanpa mempengaruhi fenomena yang diobservasikan, dengan mencatat, merekam, memotret fenomena tersebut guna penemuan data analisis.<sup>29</sup> Pengumpulan data melalui pengamatan terhadap fenomena-fenomena yang diteliti, lebih ditekankan pada fenomena sosial, ekonomi dan Agama yang berhubungan dengan penelitian.

#### **b. Wawancara (*Interview*)**

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung (berkomunikasi) dengan informan, sehingga akan tercipta

---

<sup>29</sup> Imam Suprayogo dan Tobroni, *Metodologi Penelitian Sosial-Agama*, (Bandung: Remaja Remaja Rosdakarya, 2001), h. 167.

proses interaksi antara informan dengan pewawancara (peneliti). Wawancara juga merupakan suatu cara memperoleh keterangan tentang orang, kejadian, aktivitas, organisasi, perasaan, motivasi, pengakuan dan kerisauan. Selain itu, wawancara juga dapat diartikan suatu komunikasi antara dua orang yang melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari orang lain dengan mengajukan sejumlah pertanyaan berdasarkan tujuan tertentu yang ingin dicapai. Secara garis besar, wawancara dibagi menjadi dua yaitu wawancara terstruktur dan tidak terstruktur.<sup>30</sup>

Wawancara tidak terstruktur sering disebut juga sebagai wawancara mendalam, wawancara kualitatif, wawancara terbuka atau wawancara bebas. Sedangkan wawancara terstruktur disebut juga wawancara baku yang susunan pertanyaannya sudah ditetapkan sebelumnya dengan pilihan jawaban yang sudah disediakan. Adapun dalam penelitian ini penulis memilih wawancara dilakukan secara tidak terstruktur (*unstructured interview*) atau wawancara mendalam (*indepth interview*), namun tetap terfokus pada pokok permasalahan (*focused interview*).<sup>31</sup>

### c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode pencarian data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, notulen, rapat, lengger, agenda dan sebagainya.<sup>32</sup> Dalam penelitian ini penulis mencatat sejumlah data

---

<sup>30</sup> Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 64.

<sup>31</sup> *Ibid.*, h.70.

<sup>32</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002), h.206.

dan keterangan yang diperoleh sebagai data pendukung berdasarkan kebutuhan penelitian.

#### **1.7.6 Teknik Analisa Data**

Adapun metode analisis yang digunakan penulis adalah deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif adalah penelitian yang dimaksud untuk melukis, menggambarkan, tentang suatu proses atau peristiwa dengan tanpa menggunakan perhitungan atau angka-angka.<sup>33</sup> Metode ini penulis gunakan untuk menggambarkan dan menganalisis kompetensi Islami karyawan dalam meningkatkan kinerja perusahaan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa.

Dalam tahapan analisis data, peneliti menggunakan tiga tahapan prosedur analisis data, yaitu: reduksi data, sajian data, penarikan kesimpulan.

##### **a. Reduksi Data**

Dalam proses ini, langkah-langkah yang diambil adalah melakukan reduksi data yaitu melalui proses ilmiah, mencari fokus dengan membuat ringkasan, mencari abstraksi, menambah atau mengurangi data kasar yang diperoleh dari lapangan. Reduksi data dan penyajian hasil tersebut ditarik kesimpulan. Jika pada sajian data masih terdapat kejanggalan, langkah selanjutnya adalah dilakukan reduksi dengan mencocokkan data yang ada dengan data yang lain atau mencari data baru. Begitu juga, jika penyajian data masih sulit disimpulkan maka proses reduksi dapat diulang kembali. Reduksi data yang penulis lakukan ialah selama pengumpulan data

---

<sup>33</sup> *Ibid.*, h. 239.

berlangsung, penulis membuat ringkasan dalam bentuk analisis yang menggolongkan, mengarahkan, serta membuang yang tidak perlu, dan membuat kesimpulan-kesimpulan yang berasal dari responden dan buku-buku yang mendukung.<sup>34</sup>

#### b. Sajian Data

Data yang disajikan dalam penelitian adalah data yang sebelumnya sudah dianalisa, tetapi analisa yang dilakukan masih berupa catatan untuk kepentingan peneliti sebelum disusun dalam bentuk laporan. Setiap data yang sudah direduksi dapat disajikan untuk dianalisa dan disimpulkan. Apabila ternyata data yang disajikan belum dapat disimpulkan, maka data tersebut direduksi kembali untuk memperbaiki penyajian data. Setelah penulis melakukan reduksi data, langkah selanjutnya yaitu sajian data.<sup>35</sup> Sajian data yang penulis sajikan dalam penelitian ini adalah memasukkan data-data di lapangan yang berupa dokumen, hasil wawancara dan hasil observasi akan dianalisis sehingga dapat memunculkan deskripsi tentang kompetensi Islami karyawan dalam meningkatkan kinerja perusahaan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa.

#### c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan juga sejak permulaan pengumpulan data, penarikan kesimpulan sudah dilakukan yaitu dengan mempertimbangkan apa isi informasi dan maksudnya. Kesimpulan akhir

---

<sup>34</sup> Khairul Bariah, "*Strategi Manajemen Usaha Ritel Studi Analisis Manajemen Syariah pada Azqia Swalayan Kec. Karang Baru Kab. Aceh Tamiang*", (Skripsi, Fakultas Syari'ah IAIN Langsa, 2017), h. 22

<sup>35</sup> *Ibid.*, h. 23.

harus dapat diperoleh pada saat data telah terkumpul yang dapat diwujudkan sebagai gambaran sasaran penelitian. Setelah data-data terkumpul, penulis mengelola data-data tersebut, dengan cara memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.<sup>36</sup>

### **1.8 Sistematika Pembahasan**

Sebagai upaya untuk memperoleh gambaran yang bersifat utuh dan menyeluruh serta terarah dalam pembahasan ini, maka penelitian ini dituangkan dalam lima bab yang terdiri dari:

**BAB I:** Pendahuluan yang merupakan pemaparan tentang permasalahan yang terjadi yang menjadi fokus kajian penelitian. Dalam bab ini dipaparkan beberapa persoalan mendasar yaitu: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka teori, kajian terdahulu, metodologi penelitian, dan sistematika pembahasan.

**BAB II:** berisi tentang landasan teori yang mencakup teori-teori yang berhubungan dengan penelitian. Bab ini terdiri dari teori kompensasi Islami karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan.

**BAB III:** berisi tentang deskripsi dari profil gambaran umum perusahaan PT. Bank Muamalat, sejarah singkat PT. Bank Muamalat KCU Langsa, Visi dan misi, serta struktur organisasi PT. Bank Muamalat KCU Langsa.

---

<sup>36</sup> *Ibid.*, h. 23-24.

**BAB IV:** hasil penelitian tentang kompetensi karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa, nilai-nilai Islami yang ada pada karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa dan analisis kompetensi islami karyawan dalam meningkatkan kinerja perusahaan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa.

**BAB V:** merupakan bab yang penutup yang terdiri dari kesimpulan hasil penelitian dan saran-saran penelitian.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Kompetensi**

##### **2.1.1 Pengertian Kompetensi**

Sumber daya manusia adalah sumber daya yang paling penting karena tulang punggung dari manajemen organisasi atau perusahaan. Dengan kompetensi yang tinggi dimiliki oleh sumber daya manusia dalam suatu perusahaan tentu akan menentukan kualitas sumber daya manusia tersebut dan akhirnya akan menentukan kualitas perusahaan itu sendiri.

Wibowo menyatakan kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting sebagai unggulan bidang tersebut.<sup>37</sup>

Kompetensi juga menjadi landasan dasar karakteristik orang dan mengindikasikan cara berperilaku atau berpikir, menyamakan situasi dan mendukung untuk periode dalam waktu yang cukup lama.<sup>38</sup> Menurut Sutrisno, kompetensi merupakan suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam

---

<sup>37</sup> Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016), h. 271

<sup>38</sup> *Ibid.*, h. 272

melaksanakan tugas dan pekerjaan di tempat kerja yang mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan.<sup>39</sup>

Menurut R Palan, istilah kompetensi yang dalam bahasa Inggrisnya disebut “competencies, competence dan competent” yakni kecakapan dan keberdayaan merujuk pada keadaan atau kualitas mampu dan sesuai. Kamus bahasa Inggris menjelaskan kata “Competence” sebagai keadaan yang sesuai, memadai, atau cocok. Selanjutnya dalam “competence is being ability to do something well” yang dalam bahasa Indonesia diartikan kompetensi adalah kemampuan untuk melakukan sesuatu dengan baik. Kompetensi merupakan perpaduan dalam kebiasaan berpikir dan bertindak. Dengan demikian bahwa kompetensi merupakan sebuah indikator yang dapat menunjukkan adanya perbuatan yang dapat diamati dan sebagai konsep yang mencakup aspek-aspek pengetahuan, keterampilan, nilai dan sikap yang dilaksanakan secara utuh. Dan menurut Gunandi dan kawan-kawan, kompetensi (competency) sebagai karakteristik yang mendasar dan memiliki seseorang yang berpengaruh langsung terhadap kinerja yang sangat baik.<sup>40</sup>

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kompetensi merupakan karakteristik yang paling mendasar dari individu dan kompetensi akan menunjukkan perilaku, keadaan serta pemikiran yang diterima akal dan dapat bertahan relatif lama.

---

<sup>39</sup> Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2015), h. 203

<sup>40</sup> Irawan Gunandi, et. Al., *Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Antara Kompetensi Pegawai dan Budaya Kerja Terhadap Kepuasan Mitra di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusaha Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam*, (Batam: Politeknik Negeri Batam, 2014), h. 3

### 2.1.2 Karakteristik dan Tipe Kompetensi

Suatu organisasi perlu menilai karyawannya dari kompetensi karyawan tersebut yang akan menunjukkan kinerja yang telah dilakukannya. Kompetensi memiliki karakteristik dan tipe yang menjadi ciri khas tertentu bagi manajemen untuk mengenal lebih jauh sumber daya manusia yang dimiliki organisasinya. Untuk itu perlu diketahui apa saja yang menjadi karakteristik kompetensi tersebut. Terdapat lima aspek yang menjadi karakteristik kompetensi yaitu sebagai berikut:

- a. Motif (*Motives*), adalah sesuatu di mana seseorang secara konsisten berpikir sehingga orang tersebut melakukan tindakan.
- b. Sifat (*Traits*), adalah watak yang membuat seseorang untuk berperilaku atau bagaimana seseorang merespon sesuatu dengan cara tertentu.
- c. Konsep Diri (*Self Concept*), adalah sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang.
- d. Pengetahuan (*Knowledge*), adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu.
- e. Keterampilan (*Skill*), adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas tertentu baik secara fisik maupun mental.<sup>41</sup>

Beberapa tipe kompetensi yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. *Planning competency*, dikaitkan dengan tindakan tertentu seperti menetapkan tujuan, menilai resiko dan mengembangkan urutan tindakan untuk mencapai tujuan.

---

<sup>41</sup> Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2015), h. 209

- b. *Influence competency*, dikaitkan dengan tindakan seperti mempunyai dampak pada orang lain, memaksa melakukan tindakan sesuatu atau membuat keputusan tertentu dan memberi inspirasi untuk bekerja menuju tujuan organisasional.
- c. *Communication competency*, dalam bentuk kemampuan berbicara, mendengarkan orang lain, komunikasi tertulis dan non verbal.
- d. *Interpersonal competency*, meliputi empati, membangun consensus, networking, persuasi, negosiasi, diplomasi, manajemen konflik, menghargai orang lain dan team player.
- e. *Thinking competency*, berkenaan dengan berpikir strategis, berpikir analitis, berkomitmen terhadap tindakan, memerlukan kemampuan kognitif, mengidentifikasi mata rantai dan membangkitkan gagasan kreatif.
- f. *Organizational competency*, meliputi kemampuan merencanakan pekerjaan, mengorganisasi sumber daya, mengukur kemajuan dan resiko yang diperhitungkan.
- g. *Human resources management competency*, merupakan kemampuan dalam bidang team building, mendorong partisipasi, mengembangkan bakat, mengusahakan umpan balik kerja dan memiliki toleransi beragama.
- h. *Leadership competency*, merupakan kompetensi yang meliputi kecakapan memposisikan diri, pengembangan organisasi, mengelola transisi, orientasi strategis, membangun visi, merencanakan masa depan, menguasai perubahan dan mempelopori kesehatan kerja.

- i. *Client service competency*, merupakan kompetensi dalam bentuk mengidentifikasi dan menganalisis pelanggan, orientasi pelayanan dan pengiriman, bekerja sama dengan pelanggan, tindak lanjut dengan pelanggan, membangun partnership dan berkomitmen terhadap kualitas.
- j. *Business competency*, merupakan kompetensi yang meliputi manajemen financial, keterampilan pengambilan keputusan bisnis, membuat keputusan bisnis, bekerja dalam system, menggunakan ketajaman bisnis dan membangkitkan pendataan.
- k. *Self management competency*, kompetensi yang berkaitan dengan sesuatu yang menjadi motivasi diri, bertindak dengan percaya diri, mengelola pembelajaran sendiri, mendemonstrasikan fleksibilitas dan berinisiatif.
- l. *Technical/operational competency*, kompetensi yang berkaitan dengan mengajarkan tugas kantor, bekerja dengan teknologi computer, menggunakan peralatan lain, mendemonstrasikan keahlian teknis dan professional serta membiasakan bekerja dengan data dan angka.<sup>42</sup>

Dari pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa kompetensi memiliki karakteristik dan tipe tersendiri dengan mengetahui organisasi atau manajemen dapat mengambil keputusan dalam hal pengembangan sumber daya manusianya atau karyawannya dengan menciptakan dan meningkatkan kompetensi yang dimiliki oleh karyawannya tersebut sehingga organisasi menjadi kuat dan maju.

---

<sup>42</sup> Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016), h. 275-276

### 2.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kompetensi

Kompetensi yang dimiliki oleh sumber daya manusia dalam suatu organisasi atau perusahaan dapat dipengaruhi oleh beberapa hal. Pengaruh tersebut akan membentuk sumber daya manusia atau karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya atau dalam meningkatkan kinerja karyawan yang akan berdampak pada peningkatan kinerja organisasi atau perusahaan. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kecakapan kompetensi seseorang yaitu sebagai berikut:<sup>43</sup>

a. Keyakinan dan Nilai-Nilai

Keyakinan orang tentang dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat mempengaruhi perilaku. Apabila orang percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, mereka tidak akan berusaha berpikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu.

b. Keterampilan

Pengembangan keterampilan secara spesifik berkaitan dengan kompetensi dapat berdampak baik pada budaya organisasi dan kompetensi individual.

c. Pengalaman

Pengalaman merupakan elemen kompetensi yang perlu, akan tetapi untuk menjadi ahli tidak akan cukup hanya dengan pengalaman.

---

<sup>43</sup> *Ibid.*, h. 283

d. Karakteristik Kepribadian

Kepribadian dapat mempengaruhi keahlian manajer dan pekerja dalam sejumlah kompetensi, termasuk dalam menyelesaikan konflik, menunjukkan kepedulian interpersonal, kemampuan bekerja dalam tim, memberikan pengaruh dan membangun hubungan.

e. Motivasi

Dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap pekerjaan yang telah dilakukan, memberikan perhatian individual dari atasan dapat mempunyai pengaruh positif terhadap motivasi seseorang.

f. Isu Emosional

Hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi.

g. Kemampuan Intelektual

Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis.

h. Budaya Organisasi

Budaya organisasi mempengaruhi kompetensi sumber daya manusia dalam kegiatan sebagai berikut:<sup>44</sup>

1. Praktik rekrutmen dan seleksi karyawan.
2. Sistem penghargaan mengkomunikasikan kepada pekerja.
3. Praktik pengambilan keputusan mempengaruhi kompetensi.
4. Filosofi organisasi-visi, misi dan nilai-nilai.
5. Kebiasaan dan prosedur memberi informasi kepada pekerja.

---

<sup>44</sup> *Ibid.*, h. 285

6. Komitmen pada pelatihan dan pengembangan mengkomunikasikan pada pekerja.
7. Proses organisasi yang mengembangkan pimpinan secara langsung mempengaruhi kompetensi kepemimpinan.<sup>45</sup>

Kemampuan seseorang merujuk ke suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan dan seluruh kemampuan seorang individu pada hakikatnya tersusun dalam dua perangkat faktor, yaitu:

- a. Kemampuan Intelektual

Kemampuan intelektual seseorang berhubungan dengan tingkat IQ atau menyangkut kecerdasan dalam hal pengetahuan. Selain berhubungan dengan IQ (Intelligence Quotient) juga berhubungan dengan EQ (Emotional Quotient) atau kecerdasan emosional.

Ada tujuh dimensi yang dapat membentuk kemampuan intelektual, yaitu:

1. Kecerdasan numeric, yaitu kemampuan berhitung dengan cepat dan tepat.
2. Pemahaman verbal, yaitu kemampuan memahami apa yang dibaca dan didengar serta menghubungkan kata satu dengan yang lain.
3. Kecepatan konseptual, yaitu kemampuan mengenali kemiripan dan beda visual dengan cepat dan tepat.
4. Penalaran induktif, yaitu kemampuan mengenali suatu urutan logis dalam suatu masalah dan kemudian memecahkan masalah tersebut.

---

<sup>45</sup> *Ibid.*, h. 286-288

5. Penalaran deduktif, yaitu kemampuan menggunakan logika dan menilai implikasi dari suatu argument.
6. Visualisasi ruang, yaitu kemampuan membayangkan bagaimana suatu objek akan tampak seandainya posisi dalam ruang diubah.
7. Ingatan, yaitu kemampuan untuk menahan dan mengenang kembali pengalaman masa lalu.

b. Kemampuan Fisik

Kemampuan fisik memiliki makna penting khusus untuk melakukan pekerjaan yang kurang menuntut keterampilan. Misalnya pekerjaan yang menuntut stamina, kecekatan tangan atau bakat. Kompetensi yang diperlukan seseorang dalam suatu pekerjaan dapat diukur berdasarkan lima sifat/karakteristik dan bisa dilihat dari pikiran, sikap dan perilaku.<sup>46</sup>

Berdasarkan pendapat yang telah dikemukakan di atas bahwa kompetensi sumber daya manusia atau karyawan mempunyai berbagai faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor tersebut dapat dijadikan pertimbangan bagi organisasi atau perusahaan untuk dapat menjaga dan mengembangkan karyawannya karena dengan pengembangan kompetensi karyawan akan mempengaruhi kinerja dan masa depan organisasi atau perusahaan.

---

<sup>46</sup> Untung Sri Widodo dan Agus Haryanto, “Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Komunikasi dan Kesejahteraan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan” dalam Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, 2010), h. 50

#### 2.1.4 Kompetensi Dalam Islam

Dalam agama Islam kompetensi merupakan unsur penting dalam melakukan tugas atau pekerjaan. Seorang pekerja atau karyawan harus memiliki kompetensi atau kemampuan serta keahlian. Setiap karyawan dalam Islam harus memiliki kompetensi yang berdasarkan nilai-nilai keislaman. Ada empat hal yang menjadi key success factor (KSF) dalam mengelola suatu organisasi atau perusahaan, yaitu: Shiddiq (benar dan jujur), Amanah (dapat dipercaya), Fathanah (cerdas), dan Tabligh (komunikatif).<sup>47</sup>

a. Shiddiq (benar dan jujur)

Shiddiq adalah sifat Rasulullah saw, artinya benar dan jujur. Benar dalam mengambil keputusan-keputusan dalam perusahaan yang bersifat strategis, menyangkut visi dan misi, menyusun objektif dan sasaran serta efektif dan efisien dalam implementasi dan operasionalnya di lapangan. Sebagai pimpinan perusahaan, ia selalu jujur, baik kepada company (pemegang saham), customer (nasabah), competitor (pesaing), maupun kepada people (karyawan sendiri), sehingga bisnis ini benar-benar dijalankan dengan prinsip-prinsip kebenaran dan kejujuran sesuai dengan Q.S. At-Taubah (9): 119). Firman Allah SWT:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَكُونُوا مَعَ الصَّادِقِينَ

Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman bertakwalah kepada Allah, dan hendaklah kamu bersama orang-orang yang benar*”.<sup>48</sup>

---

<sup>47</sup> Hermawan Kartajaya, *Syariah Marketing*, (Bandung: Mizan Media Utama, 2006), h. 18

<sup>48</sup> Q.S. At-Taubah (9):199

b. Amanah (dapat dipercaya)

Amanah artinya dapat dipercaya, bertanggung jawab dan kredible. Amanah bisa juga bermakna keinginan untuk memenuhi sesuatu dengan ketentuan. Konsekuensi amanah adalah mengembalikan setiap hak kepada pemiliknya, baik sedikit ataupun banyak. Tidak mengambil lebih banyak daripada yang ia miliki dan tidak mengurangi hak orang lain, baik itu berupa hasil penjualan, fee, jasa atau upah. Amanah juga berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban yang diberikan kepadanya. Amanah dapat ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran dan pelayanan yang optimal kepada konsumen. Hal ini sesuai dengan Q.S. Al-Mu'minun (23):8. Firman Allah SWT:

وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمَانَاتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ

Artinya: *“Dan orang-orang yang memelihara amanat-amanat (yang dipikulnya) dan janjinya.”*<sup>49</sup>

c. Fathanah (cerdas)

Fathanah dapat diartikan sebagai intelektual, kecerdikan dan memahami, mengerti serta menghayati secara mendalam segala hal yang menjadi tugas dan kewajibannya. Dalam organisasi, implikasi ekonomi sifat fathanah adalah bahwa segala aktivitas dalam manajemen suatu perusahaan harus dengan kecerdasan dengan mengoptimalkan semua potensi akal yang ada untuk mencapai tujuan. Hal ini sesuai dengan Q.S. Yunus (10):100. Firman Allah SWT:

---

<sup>49</sup> Q.S. Al-Mu'minun (23):8

وَيَجْعَلُ الرَّجْسَ عَلَى الَّذِينَ لَا يَعْقِلُونَ وَمَا كَانَ لِنَفْسٍ أَنْ تُؤْمِنَ إِلَّا بِإِذْنِ اللَّهِ

Artinya: “Dan tidak ada seorangpun akan beriman kecuali dengan izin Allah; dan Allah menimpakan kemurkaan kepada orang-orang yang tidak mempergunakan akalnyanya.”<sup>50</sup>

d. Tabligh (komunikatif)

Tabligh artinya komunikatif dan argumentatif, orang yang memiliki sifat tabligh, akan menyampaikannya dengan benar dan dengan tutur kata yang tepat. Seorang pengusaha Islami selain harus memiliki gagasan-gagasan segar, juga harus mampu menginteraksikan gagasan-gagasan secara tepat dan mudah dipahami oleh siapapun yang mendengarkan. Hal ini sesuai dengan Q.S. An-Nisa (4):9.

وَلِيُخْشِ الَّذِينَ لَوْ تَرَكُوا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّتَهُمْ ضِعَافًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

Artinya: “Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar.”<sup>51</sup>

### 2.1.5 Prinsip Kompetensi Islami

Prinsip kompetensi adalah prinsip utama dalam manajemen Islam. Kompetensi yang dimaksud di sini adalah kemampuan atau keahlian yang dimiliki oleh personal sebagai bagian dari organisasi atau bagian dari suatu proses kerja, yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan. Kompetensi yang dimaksud dapat berupa kompetensi kognitif, yakni kemampuan pengetahuan dan daya analisis,

---

<sup>50</sup> Q.S. Yunus (10): 100

<sup>51</sup> Soenarjo, *Al Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Departemen Agama RI, 2003) hlm. 237.

kompetensi sikap seperti keberanian, kejujuran, dedikasi atau loyalitas, disiplin dan sebagainya, serta kompetensi keterampilan yang melingkupi kecakapan, ketepatan dan kecepatan dalam melakukan suatu pekerjaan.<sup>52</sup>

a. Prinsip keoptimalan dan kelebihan dalam kompetensi

Islam mengajarkan bahwa prinsip kompetensi semata-mata tidak cukup untuk sebuah system manajemen, akan tetapi harus dilengkapi dengan pertimbangan pada perhatian terhadap adanya kompetensi yang lebih optimal untuk efisiensi pekerjaan.

b. Prinsip kesesuaian kompetensi dengan kebutuhan

Prinsip manajerial selanjutnya dalam Islam adalah prinsip kesesuaian kompetensi dengan kebutuhan. Sistem manajemen sumber daya manusia yang baik adalah sistem yang menekankan pada adanya kesesuaian tenaga kerja dengan kebutuhan. Maka dalam perspektif ini, analisis kebutuhan mutlak dilakukan oleh suatu organisasi atau perorangan dalam sistem rekrutmen tenaga kerja. Kompetensi tenaga kerja yang tidak sesuai kebutuhan hanya akan menimbulkan kekacauan dan dapat mengancam kinerja organisasi dan dapat menimbulkan ancaman bagi pencapaian tujuan, bahkan akan mengancam keberlanjutan (*sustainability*) keberadaan organisasi. Karena itu prinsip kesesuaian kompetensi dengan kebutuhan menjadi sesuatu yang prinsip dalam system manajemen.<sup>53</sup>

---

<sup>52</sup>Kholid Musyaddad, *Prinsip-prinsip Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Perspektif Islam*, (Jambi: Al-Fikrah, 2013), h. 16-24.

<sup>53</sup>*Ibid.*, h. 19.

c. Prinsip keterpercayaan

Kepercayaan, kejujuran dan sikap amanah adalah sesuatu yang penting untuk dipertimbangkan dalam merekrut tenaga kerja untuk kepentingan organisasi. Sikap ini menjadi salah satu penentu keberhasilan disamping kemampuan atau kompetensi.

d. Prinsip kesesuaian kompetensi personal dengan penempatan

Prinsip manajemen sumber daya manusia kepada kita bahwa pembagian kerja harus disesuaikan dengan kemampuan dan keahlian sehingga pelaksanaan kerja berjalan efektif. Oleh karena itu, dalam penempatan seseorang untuk melaksanakan tugas tertentu harus menggunakan prinsip *the right man in the right place*. Pembagian kerja harus rasional/objektif, bukan emosional subyektif yang didasarkan atas dasar *like and dislike*.<sup>54</sup>

e. Prinsip kewenangan dan tanggung-jawab

Adanya tanggung jawab atas kewenangan yang diberikan. Tanggung jawab terbesar terletak pada manajer puncak. Kegagalan suatu usaha bukan terletak pada karyawan, tetapi terletak pada puncak pimpinannya karena yang mempunyai wewenang terbesar adalah manajer puncak. Oleh karena itu, apabila manajer puncak tidak mempunyai keahlian dalam bidang kepemimpinan, maka wewenang yang ada padanya merupakan bumerang.<sup>55</sup>

---

<sup>54</sup>*Ibid.*, h. 21.

<sup>55</sup>*Ibid.*, h. 23.

## **2.2 Kinerja Karyawan**

### **2.2.1 Pengertian Kinerja Karyawan**

Kinerja karyawan merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas yang seharusnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Menurut Mangkunegara, kinerja karyawan merupakan hasil kualitas dan kuantitas yang didapatkan oleh karyawan dalam melaksanakan tugas seta tanggung jawab yang telah diberikan.<sup>56</sup>

Menurut Moeheriono, kinerja karyawan merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan dari suatu program kegiatan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis organisasi.<sup>57</sup> Menurut Wirawan, kinerja karyawan merupakan keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu.<sup>58</sup>

Kinerja karyawan dalam perspektif Islam merupakan salah satu sasaran hidup dan aktivitas yang mempunyai peran penting dalam kehidupan sosial. Bekerja sebagaimana dianjurkan oleh agama, bahkan bekerja sering dijadikan tolak ukur untuk menilai seseorang. Menurut ajaran Islam, setiap orang dituntut untuk mandiri, oleh karena itu untuk memenuhi kebutuhan diri dan keluarganya ia wajib bekerja dan tidak diperbolehkan meminta-minta. Dengan kata lain,

---

<sup>56</sup> Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009), h. 18

<sup>57</sup> Moeheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), h. 95

<sup>58</sup> Wirawan, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan Penelitian*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), h. 5

hendaknya seseorang mencukupi kebutuhannya sendiri dengan cara berusaha dan bekerja.<sup>59</sup>

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan tingkat keberhasilan seseorang dalam melaksanakan tugas serta tanggung jawab yang telah diberikan untuk mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi suatu organisasi.

### **2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**

Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dapat dikelompokkan menjadi dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

#### **a. Faktor Internal**

Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam, artinya faktor ini berasal dari dalam diri seorang karyawan. Faktor ini biasanya meliputi:<sup>60</sup>

1. Motivasi
2. Pendidikan
3. Kemampuan
4. Keterampilan
5. Pengetahuan.

---

<sup>59</sup> Yusanto Ismail, *Pengantar Ekonomi Islam*, (Bogor: Al-Azhar Press, 2009), h. 183

<sup>60</sup> Robert L. Mathis dan Jackson H. John, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Buku Kedua, 2001), h. 82

## **b. Faktor Eksternal**

Faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar, artinya faktor ini berasal dari luar diri seorang karyawan. Faktor ini biasanya meliputi:<sup>61</sup>

1. Lingkungan kerja
2. Kepemimpinan
3. Hubungan kerja
4. Gaji.

### **2.3.3 Indikator Kinerja Karyawan**

Dalam praktiknya, istilah penilaian kinerja karyawan dapat digunakan perusahaan untuk menilai kinerja karyawannya atau mengevaluasi hasil pekerjaan karyawan. Dalam penilaian kinerja karyawan terdapat lima kriteria yang harus diperhatikan, yaitu:

#### **a. Kualitas**

Merupakan tingkatan dimana hasil akhir yang dicapai mendekati sempurna dalam arti memenuhi tujuan yang diharapkan.

#### **b. Kuantitas**

Merupakan jumlah yang dihasilkan yang dinyatakan dalam istilah sejumlah unit kerja ataupun merupakan jumlah siklus yang dihasilkan.

#### **c. Ketepatan waktu**

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikannya pekerjaan tersebut pada waktu yang telah ditetapkan.

---

<sup>61</sup> *Ibid.*, h. 84

d. Efektifitas

Merupakan tingkat pengetahuan sumber daya organisasi dengan maksud menaikkan keuntungan.

e. Kemandirian

Karyawan dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa bantuan dari orang lain.<sup>62</sup>

### 2.3.4 Langkah-Langkah Penilaian Kerja Karyawan

Penilaian kinerja karyawan terdiri dari tiga langkah yaitu:

a. Mendefinisikan pekerjaan

Berarti memastikan bahwa antara pemimpin dan karyawan telah sepakat tentang tugas-tugas dan standar jabatan.

b. Menilai kinerja

Berarti membandingkan kinerja aktual karyawan dengan standar-standar yang telah ditentukan ini mencakup beberapa jenis formulir penilaian.

c. Penilaian kinerja karyawan

Dalam hal ini biasanya menuntut satu atau lebih umpan balik disini kinerja dan kemajuan karyawan dibahas dan rencana-rencana dibuat untuk perkembangan apa saja yang dituntut.<sup>63</sup>

---

<sup>62</sup> Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan; dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), h. 309

<sup>63</sup> Henry Simamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Ketiga*, (Yogyakarta: STIE YPKN, 2004), h. 458

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM PENELITIAN**

#### **3.1 Gambaran Umum PT. Bank Muamalat Indonesia**

Gagasan pendirian PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk berdasarkan buah pemikiran dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendikiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim pada tanggal 18 Agustus 1990 sampai dengan 20 Agustus 1990 di Cisarua, Bogor. Gagasan Ini berlanjut pada pembahasan dalam agenda Musyawarah Nasional IV Majelis Ulama Indonesia di Hotel Sahid Jaya, Jakarta pada tanggal 20-25 Agustus 1990 yang diikuti dengan pembentukan kelompok kerja untuk mendirikan bank murni syariah pertama di Indonesia.<sup>64</sup>

Untuk memulai perjalanan bisnisnya, Bank Muamalat Indonesia direalisasikan pada 1 November 1991 atau 24 *Rabi'us Tsani* 1412H yang ditandai dengan penandatanganan akte pendirian PT. Bank Muamalat Indonesia di Hotel Sahid Jaya dengan Akte Notaris Nomor 1 Tanggal 1 November yang dibuat oleh Notaris Yudo Paripurno, S.H melalui izin Menteri Kehakiman Nomor C2.2413.T.01.01 tanggal 21 Maret 1992 Berita Negara Republik Indonesia Tanggal 28 April 1992 Nomor 34. Pada saat penandatanganan Akte Notaris tersebut terdapat beberapa komitmen dari berbagai pihak untuk membeli saham sebanyak Rp.84.000.000.000,. Kemudian mendapatkan tambahan dana sebesar Rp.106.000.000.000 dari masyarakat Jawa sebagai wujud dukungan mereka dan

---

<sup>64</sup> [www.bankmuamalat.co.id](http://www.bankmuamalat.co.id)

pemberian dana tambahan tersebut dilakukan pada acara silaturahmi di Istana Bogor. Dengan demikian Bank Muamalat Indonesia mendapatkan modal awal sebesar Rp.190.000.000.000,.<sup>65</sup>

Dengan modal awal tersebut dan Surat Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 1223/MK.013/1991 pada tanggal 5 November 1991 serta izin usaha yaitu Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 430./KMK0.13/1992 Tanggal 24 April 1992, Bank Muamalat memulai operasinya pada tanggal 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412H dengan inovasi dan mengeluarkan beberapa produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat), dan *Multifinance* Syariah (*Al-Ijarah Indonesia Finance*) yang menjadi terobosan di Indonesia.<sup>66</sup>

Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat mendapat kepercayaan dari Bank Indonesia sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan public yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Akan tetapi, beberapa tahun kemudian Indonesia dan beberapa Negara di Asia Tenggara pernah mengalami krisis moneter yang berdampak terhadap perbankan nasional yang menimbulkan beberapa persoalan seperti kredit macet pada segmen korporasi. Bank Muamalat pun akhirnya menerima imbasnya. Tahun 1998, angka *non performing financing* (NPF) Bank Muamalat sempat mencapai 60%. Perusahaan mencatat dan memperoleh kerugian sebesar Rp.105.000.000.000, serta mencapai titik ekuitas terendah hingga Rp.39.300.000.000, atau kurang dari sepertiga modal awal.<sup>67</sup>

---

<sup>65</sup> [www.ekonomiislam.com](http://www.ekonomiislam.com) diakses pada tanggal 16 Mei 2020 pukul 14:30 wib

<sup>66</sup> *Ibid.*,

<sup>67</sup> *Ibid.*,

Kondisi tersebut membawa Bank Muamalat menuju era baru pada keikutsertaannya dengan *Islamic Development Bank* (IDB) yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi sebagai salah satu pemegang saham luar negeri yang resmi diputuskan melalui Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) pada 21 Juni 1999.<sup>68</sup>

Dalam jangka waktu 1999-2002, Bank Muamalat terus melakukan upaya dan sukses untuk membalikkan keadaan dan kondisi operasional dari rugi menjadi laba. Hasil tersebut tidak terlepas dari upaya dan dedikasi segenap karyawan dengan dukungan kepemimpinan yang kuat, strategi usaha yang tepat, serta kepatuhan terhadap pelaksanaan perbankan secara murni.<sup>69</sup>

Pada tahun 2003, Bank Muamalat melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (Lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi ini semakin menunjukkan posisi Bank Muamalat di peta industri perbankan di Indonesia.<sup>70</sup>

Pada tahun 2004, Bank Muamalat menghasilkan produk baru yaitu *Share-E*. Produk ini berkembang baik dan mengembangkan inovasinya yaitu *goldde bit visa*. Melalui produk baru ini, Bank Muamalat memperoleh penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan *e-channel* seperti *internet banking*, *mobile banking*, ATM dan *cash management* di tahun 2011.<sup>71</sup>

---

<sup>68</sup> *Ibid.*,

<sup>69</sup> *Ibid.*,

<sup>70</sup> [www.kompasiana.com](http://www.kompasiana.com) diakses pada tanggal 16 Mei 2020 pukul 15:00 wib

<sup>71</sup> [www.bankmuamalat.com](http://www.bankmuamalat.com)

Seiring berjalannya waktu, Bank Muamalat melebarkan sayapnya dengan membuka cabang kantor baru di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya bank yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank Muamalat memiliki 325 kantor layanan. Operasional Bank juga didukung oleh beberapa fasilitas melalui jaringan yang luas seperti 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, serta lebih dari 11.000 ATM di Malaysia melalui *Malaysia Electronic Payment* (MEPS).<sup>72</sup>

Pada tahun 2012 dan menginjak usianya yang ke-20, Bank Muamalat Indonesia melakukan *rebranding* pada logo Bank untuk semakin meningkatkan kualitas terhadap *image* sebagai Bank Syariah dengan menerapkan slogannya yaitu Islami, Modern dan Profesional. Hingga saat ini, Bank mampu beroperasi bersama dengan beberapa entitas dalam memberikan layanan terbaik yaitu Al-Ijarah Indonesia Finance (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan dan Baitul Maal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS).<sup>73</sup>

Pada tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia berkembang untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih kesuksesan dalam jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi

---

<sup>72</sup> *Ibid.*,

<sup>73</sup> *Ibid.*,

mejadi “*The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence*”.<sup>74</sup>

### **3.2 Sejarah Singkat Bank Muamalat KCU Langsa**

Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Langsa didirikan pada bulan Oktober 2006. Kota Langsa merupakan salah satu kota yang strategis untuk tempat pembukaan cabang baru mengingat sebagian besar penduduknya adalah umat muslim. Selain itu, Kota Langsa juga memiliki tingkat perputaran dana pada pihak ketiga yang relative tinggi didukung dengan kegiatan perekonomian yang mengalami perkembangan dari tahun ke tahun. Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Langsa terletak di Jl. Ahmad Yani No 1-2, Langsa-Aceh Tlp. (0641) 426584.<sup>75</sup>

### **3.3 Visi dan Misi PT. Bank Muamalat**

#### a. Visi PT. Bank Muamalat

“Menjadi Bank Syariah terbaik dan termasuk dalam 10 bank terbesar di Indonesia di Tahun 2025 dengan eksistensi yang diakui ditingkat regional”.

#### b. Misi PT. Bank Muamalat

“Membangun Lembaga Keuangan Syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang

---

<sup>74</sup> *Ibid.*,

<sup>75</sup> PT. Bank Muamalat KCU Langsa

islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.”

### **3.4 Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Cabang Langsa**

Untuk menjalankan suatu perusahaan diperlukan organisasi dan manajemen yang dapat membuat aktivitas perusahaan berjalan sesuai dengan tujuannya. Sedangkan untuk menjalankan organisasi tersebut maka dibutuhkan suatu pengolahan yang baik. Pengelolaan tersebut dapat berupa struktur organisasi yang baik, dimana struktur tersebut dapat membedakan tugas dan fungsi dari setiap bagian organisasi tersebut dan juga dapat menunjang tercapainya tujuan utama perusahaan.<sup>76</sup>

Struktur organisasi adalah sesuatu yang menggambarkan tipe organisasi, kedudukan dan jenis wewenang jabatan, bidang dan hubungan pekerjaan, garis perintah dan tanggung jawab, rentang kendali dan juga system pimpinan organisasi.

Pentingnya struktur organisasi suatu perusahaan yaitu karena dengan struktur organisasi yang baik maka wewenang dan tanggung jawab masing-masing bagian dari suatu perusahaan akan menjadi lebih jelas dan hal ini akan memperlancar pelaksanaan kegiatan perusahaan.

Demikian juga halnya dengan struktur organisasi PT. Bank Muamalat Cabang Langsa yang menggambarkan bentuk wewenang dan tanggung jawab masing-

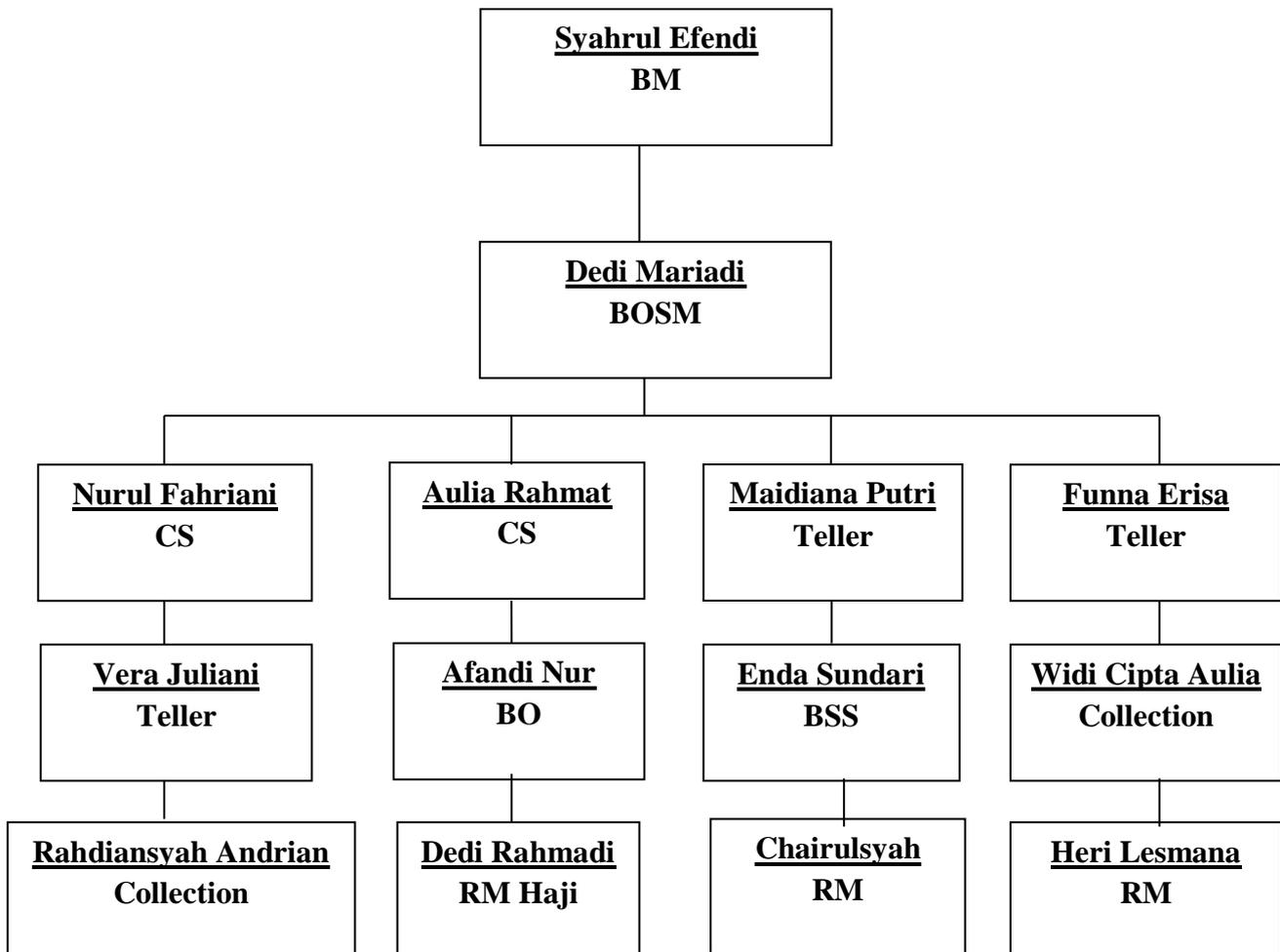
---

<sup>76</sup> Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Cabang Langsa

masing bagian yang ada dalam perusahaan tersebut. Berikut adalah struktur organisasi PT. Bank Muamalat Cabang Langsa:

**Gambar 3.1**

**Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Cabang Langsa Tahun 2019**



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1 Kompetensi Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa**

Kinerja karyawan merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan dari suatu program kegiatan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis organisasi. Kinerja karyawan dapat dikatakan meningkat apabila mereka memiliki kemampuan yang lebih dalam bidang pekerjaan yang mereka jalani.

Kompetensi yang dimiliki oleh sumber daya manusia dalam suatu organisasi atau perusahaan dapat dipengaruhi oleh beberapa hal. Pengaruh tersebut akan membentuk sumber daya manusia atau karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya atau dalam meningkatkan kinerja karyawan yang akan berdampak pada peningkatan kinerja organisasi atau perusahaan.<sup>77</sup> Karyawan yang memiliki kompetensi biasanya telah memiliki keterampilan, pengalaman, kemampuan intelektual, dan lain sebagainya.

Kompetensi karyawan pada PT. Bank Muamalat Cabang Langsa dapat dikatakan telah mencapai standarisasi penilaian karyawan. Hal ini dapat dibuktikan dengan banyaknya kreatifitas karyawan dan inisiatif karyawan dalam menekuni bidang pekerjaan masing-masing. Berdasarkan hasil wawancara

---

<sup>77</sup> *Ibid.*, h. 283

bersama Bapak Syahrul Effendi, selaku Pimpinan Kantor Cabang PT. Bank Muamalat Cabang Langsa yang mengatakan bahwa:

“Sejauh ini saya pikir untuk kompetensi karyawan Bank Muamalat Cabang Langsa relatif lebih baik karena kita juga melakukan kegiatan-kegiatan yang akan membekali karyawan dalam menjalankan tugasnya. Sama halnya seperti mahasiswa perbankan syariah yang belajar tentang mudharabah, murabahah, dan lain sebagainya, karyawan juga dibekali ilmu tentang hal tersebut agar karyawan lebih baik lagi dalam mengerjakan pekerjaannya dan juga dapat meningkatkan kinerjanya. Dan kita juga punya yang namanya e-learning by sistem dari kantor pusat, jadi kantor pusat nantinya mengirimkan soal-soal yang harus dijawab oleh karyawan dan karyawan diharuskan mengenal hukum-hukum, produk dan lain sebagainya.”<sup>78</sup>

Karyawan pada PT. Bank Muamalat Cabang Langsa wajib mengenal dan mengetahui apa saja yang menjadi landasan hukum serta produk yang mereka tawarkan. Hal ini juga mengacu pada tugas-tugas yang mereka dapatkan pada setiap harinya. Berdasarkan wawancara dengan pimpinan cabang PT. Bank Muamalat Cabang Langsa mengatakan:

“Setiap tugas harus diselesaikan dengan tepat waktu, di Bank Muamalat Cabang Langsa ini menerapkan yang namanya one day one service. Jadi setiap tugas yang telah diberikan harus dikerjakan pada hari itu juga, tidak boleh ada yang tertunda, maka setiap pagi itu kita buat rencana apa yang akan dikerjakan untuk hari ini dan apabila karyawan melakukan kesalahan dalam mengerjakan tugasnya, maka pada hari itu juga harus lapor kepada atasan dan menjelaskan bahwasanya telah terjadi kesalahan pada pengerjaan suatu tugas. Kita pasti akan segera selesaikan secepatnya. Karyawan di Bank Muamalat Cabang Langsa juga banyak memiliki inisiatif dari dalam diri mereka, jadi kita tidak membatasi ruang inisiatif mereka selama hal tersebut tidak keluar dari jalurnya dan juga hal tersebut akan kita diskusikan sama-sama. Kemudian intruksi kerja untuk karyawan dari atasan itu sebenarnya aturan dari kantor pusat. Misalkan di bidang marketing, berapa kunjungan per hari, nah pimpinan cabang hanya

---

<sup>78</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Syahrul Efendi, Pimpinan Cabang PT. Bank Muamalat Cabang Langsa pada tanggal 3 Maret 2020 pukul 16:00 wib

meneruskan dan memonitoring apa yang menjadi aturan dari kantor pusat. Jadi karyawan harus mematuhi apapun aturan yang telah ditetapkan oleh kantor pusat.”<sup>79</sup>

Dari wawancara bersama pimpinan cabang PT. Bank Muamalat Cabang Langsa, dapat dikatakan bahwa kompetensi karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa telah memenuhi standarisasi. Hal tersebut dibuktikan dengan karyawan harus mengenal dan mengetahui apa saja yang menjadi landasan hukum serta produk yang ditawarkan. Karyawan juga dibekali ilmu tentang pekerjaan sesuai dengan bidangnya. PT. Bank Muamalat Cabang Langsa juga menerapkan one day one service, yang di mana mereka harus mengerjakan pada hari itu juga dan apabila mereka melakukan suatu kesalahan, maka harus secepatnya dilaporkan kepada atasan.

#### **4.2 Nilai-Nilai Islami Yang Ada Pada Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa**

Dalam agama Islam kompetensi merupakan unsur penting dalam melakukan tugas atau pekerjaan. Seorang pekerja atau karyawan harus memiliki kompetensi atau kemampuan serta keahlian. Setiap karyawan dalam Islam harus memiliki kompetensi yang berdasarkan nilai-nilai keislaman. Ada empat hal yang menjadi key success factor (KSF) dalam mengelola suatu organisasi atau perusahaan, yaitu: Shiddiq (benar dan jujur), Amanah (dapat dipercaya), Fathanah (cerdas), dan Tabligh (komunikatif).<sup>80</sup>

---

<sup>79</sup> *Ibid.*,

<sup>80</sup> Hermawan Kartajaya, *Syariah Marketing*, (Bandung: Mizan Media Utama, 2006), h. 18

Pada bank syariah tentunya mengandung prosedur dan mekanisme yang dijalankan harus sesuai dengan prinsip syariah, begitu juga pada PT. Bank Muamalat Cabang Langsa. Berdasarkan wawancara bersama Bapak Rahdiansyah, selaku staf collection PT. Bank Muamalat Cabang Langsa mengatakan bahwa:

“Nilai-nilai Islami yang ada pada karyawan Bank Muamalat Cabang Langsa sejauh ini insyaAllah relatif lebih baik karena mekanisme yang kami jalankan telah sesuai dengan ketentuan syariah dan tidak luput dari pengawasan DPS (Dewan Pengawas Syariah). Setiap karyawan juga dituntut agar disiplin dan memiliki rencana agar apa yang mereka kerjakan dapat terselesaikan tepat pada waktunya.”<sup>81</sup>

Dari hasil wawancara di atas, maka dapat dilihat bahwa nilai-nilai islami yang ada pada karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa sejauh ini relatif lebih baik, karena pada dasarnya mereka menjalankan mekanisme dan prosedur kerja sesuai dengan ketentuan syariah dan juga terdapat Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang mengawasi hasil kerja mereka. Hal mengenai nilai-nilai islami yang ada pada karyawan juga dipaparkan oleh Bapak Widi Cipta Aulia, selaku staf collection pada PT. Bank Muamalat Cabang Langsa menyatakan:

“Di sini kita bekerja di Bank Syariah, jadi karyawan wajib mengetahui tentang perbankan syariah, apa yang menjadi hukum-hukumnya, ekonomi Islam dan segala sesuatu yang berkaitan dengan syariah. Hal yang berkaitan dengan pengerjaan tugas, karyawan juga harus mengerjakan tugas sesegera mungkin dan jangan sampai menunda pekerjaan. Apabila dalam pengerjaannya karyawan melakukan sebuah kesalahan, maka supervisor wajib mengetahui hal tersebut, nah itu kesalahan tersebut. Jadi dalam artian karyawan harus memahami betul apa saja deskripsi pekerjaan mereka sehingga kemungkinan untuk melakukan kesalahan dalam pekerjaan sangat kecil peluangnya. Dan sebagai karyawan kita juga wajib banyak belajar agar lebih memahami pekerjaan masing-masing serta

---

<sup>81</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Rahdiansyah staf collection PT. Bank Muamalat Cabang Langsa pada tanggal 3 Maret 2020 pukul 16:20 wib

karyawan di sini juga harus memiliki inisiatif tersendiri agar memudahkan mereka dalam menyelesaikan tugasnya.”<sup>82</sup>

Hal ini juga ditambahkan oleh Bapak Afandi Nur, selaku staf BO PT.

Bank Muamalat Cabang Langsa yang mengatakan:

“Untuk kompetensi Islami karyawan pada PT. Bank Muamalat Cabang Langsa Alhamdulillah sudah memenuhi standar dan juga sudah bagus semuanya. Dari segi agama juga sudah baik, apalagi kita inikan perbankan syariah, jadi tentunya harus mengetahui dan memahami prinsip syariah dan sejauh ini sudah cukup baik. Di sini juga kita lebih memprioritaskan tugas yang harus segera kita selesaikan, apalagi pekerjaan di bidang saya yang memang harus berdasarkan deadline. Jadi sebaik mungkin karyawan harus mengerjakan tugas masing-masing di bidangnya dan juga pastinya tidak melenceng dari ketentuan syariah.”<sup>83</sup>

Dari wawancara bersama Bapak Efendi Nur, karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa wajib mengetahui dan memahami tentang prinsip syariah agar dalam pelaksanaan kerja dan menyelesaikan tugas mereka masing-masing, karyawan dapat mengerjakannya dengan baik dan tidak melenceng dari ketentuan syariah. Hal tersebut juga ditambahkan oleh Ibu Nana Maulina, selaku Customer Service (CS) PT. Bank Muamalat Cabang Langsa yang menyatakan:

“Menurut saya, seluruh karyawan telah memahami tentang nilai-nilai Islami, apalagi kita taukan Bank Muamalat ini adalah bank syariah yang pertama, jadi otomatis karyawan yang diterima di PT. Bank Muamalat khususnya di Cabang Langsa ini tentunya sudah memenuhi kriteria sesuai syariah. Dan mengenai produk, di sini kita kan bank Islam jadi produk yang ditawarkan juga sesuai dengan syariah. Untuk meningkatkan kinerja karyawan sendiri, pastinya kita harus inisiatif agar semakin lama kinerja kita juga semakin baik. Dalam menjalankan pekerjaan kita juga harus

---

<sup>82</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Widi Cipta Aulia, staf collection pada PT. Bank Muamalat Cabang Langsa pada tanggal 3 Maret 2020 pukul 16:30 wib

<sup>83</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Afandi Nur, staf BO PT. Bank Muamalat Cabang Langsa pada tanggal 3 Maret 2020 pukul 16:40 wib

mengerjakan tugas serta pekerjaan kita sesuai dengan intruksi dari atasan.”<sup>84</sup>

Dari hasil wawancara dari beberapa karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa, maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi Islami karyawan tersebut sejauh ini sudah bagus dan relatif baik karena karyawan di sini menjalankan pekerjaan mereka mekanisme dan prosedurnya harus sesuai dengan ketentuan syariah. Karyawan juga wajib mengetahui serta memahami apa saja yang berkaitan dengan syariah, seperti apa itu perbankan syariah, ekonomi Islam, landasan hukum yang berkaitan dengan perbankan syariah dan lain sebagainya. Karyawan juga harus menyelesaikan tugas mereka secara tepat waktu dan jangan sampai menunda pekerjaan. Apabila dalam menjalankan tugas karyawan melakukan kesalahan, maka atasan wajib mengetahui kesalahan tersebut. Karyawan juga harus memiliki inisiatif tersendiri agar mereka lebih mudah dalam menjalankan pekerjaan mereka.

Nilai-nilai Islami karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa tidak hanya telah diakui oleh karyawannya saja, namun juga beberapa masyarakat yang memilih untuk menjadi nasabah di PT. Bank Muamalat Cabang Langsa. Seperti pemaparan dari Ibu Fitriani, SP, yang berprofesi sebagai ASN pada BNN Kota Langsa:

“Kompetensi karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa menurut saya sudah sangat baik, karena karyawan dapat menguasai dan memahami produk apa saja yang mereka tawarkan kepada nasabah. Dari segi nilai-nilai Islami juga sangat bagus. Dari segi pelayanan saya merasa sangat puas, karena mereka melayani nasabah sesuai dengan nilai-nilai keislaman

---

<sup>84</sup> Ibu Nana Maulina, Customer Service (CS) PT. Bank Muamalat Cabang Langsa pada tanggal 3 Maret 2020 pukul 16:55 wib

yang saya ketahui. Dan dari segi kinerja juga dapat dikatakan sangat baik dan telah memenuhi standar serta karyawannya juga dapat menguasai bidang pekerjaannya.”<sup>85</sup>

Sama halnya dengan Ibu Rita Aswana yang berprofesi sebagai PNS, menyatakan:

“Kompetensi karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa dalam menjelaskan suatu produk sangatlah jelas dan mudah dipahami serta dimengerti oleh nasabah. Nilai-nilai Islami yang ada pada karyawannya juga sangat baik dan juga sopan. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa juga sangat baik dan saya puas dengan pelayanan mereka, karena penjelasannya sangat jelas, lugas serta sangat sopan dan ramah. Kinerja mereka juga telah memenuhi standar khususnya dalam pelayanan secara prima kepada nasabah.”<sup>86</sup>

Selain Ibu Fitriani dan Ibu Rita Aswana, ada juga Bapak Irdansyah yang juga berprofesi sebagai ASN. Beliau menyatakan:

“Menurut saya, karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa dalam penyampaian produk dan pelayanannya bagus baik dengan cara tatap muka maupun telepon. Saya pernah ditawarkan suatu produk asuransi melalui via telepon, karyawannya dalam menjelaskan produk tersebut pun bagus. Nilai-nilai keislaman yang ada pada karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa, dari segi berpakaianya baik. Awal melayani nasabah juga baik, karena dari pintu masuknya mereka selalu ucapkan salam sampai dengan kita selesai transaksi mereka juga mengucapkan salam. Saya puas dengan pelayanan mereka karena mereka sopan dan ramah serta mereka juga selalu menanyakan apa yang bisa dibantu sebelum dan sesudah transaksi.”<sup>87</sup>

---

<sup>85</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Fitriani, nasabah PT. Bank Muamalat Cabang Langsa pada tanggal 6 April 2020 pukul 13:00 wib

<sup>86</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Rita Aswana, nasabah PT. Bank Muamalat Cabang Langsa pada tanggal 6 April 2020 pukul 13:15 wib

<sup>87</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Irdansyah, nasabah PT. Bank Muamalat Cabang Langsa pada tanggal 5 April 2020 pukul 17:00 wib

Dari nasabah lainnya, ada juga Ibu Cut Malahayati yang berprofesi sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT). Ibu Cut memutuskan untuk menjadi nasabah di PT. Bank Muamalat Cabang Langsa dan mengatakan:

“Menurut saya, karyawan di PT. Bank Muamalat Cabang Langsa menjelaskan produk sudah sangat baik, ramah dan melayaninya dengan puas hati. Dari nilai-nilai keislamannya Alhamdulillah sudah sangat baik, mereka melayani nasabah dengan mengawalinya mengucapkan salam, bertanya apa yang bisa dibantu, apa keluhan kita dan tidak lupa kalau kita sudah selesai juga mereka mengucapkan salam. Pelayanannya puas karena mereka selalu melayani nasabah yang masuk dengan bertanya apa yang bisa dibantu.”<sup>88</sup>

Selain Ibu Cut yang memilih menjadi nasabah di PT. Bank Muamalat Cabang Langsa, ada juga Ibu Mastura yang berprofesi sebagai dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa yang memilih untuk menjadi nasabah di PT. Bank Muamalat Cabng Langsa. Baeliau mengatakan:

“Menurut saya, karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa dalam menjelaskan suatu produk sudah cukup baik. Dari nilai-nilai keislamannya juga sudah baik namun dari segi pelayanannya saya merasa belum terlalu puas. Namun demikian, kinerja karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa sudah cukup baik dan harus lebih ditingkatkan lagi.”<sup>89</sup>

Dari hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa nilai-nilai keislaman yang ada pada karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa sudah cukup baik. Hal ini terlihat dari cara mereka melayani nasabah dari awal masuknya nasabah ke PT. Bank Muamalat Cabang Langsa, karyawan selalu mengucapkan salam, menanyakan apa keluhan nasabah dan apa yang bisa mereka bantu untuk nasabah tersebut. Apabila nasabah telah selesai bertransaksi di PT.

---

<sup>88</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Cut Malahayati, nasabah PT. Bank Muamalat Cabang Langsa pada tanggal 9 April 2020 pukul 17:15 wib

<sup>89</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Mastura, nasabah PT. Bank Muamalat Cabang Langsa pada tanggal 5 April 2020 pukul 10:00 wib

Bank Muamalat Cabang Langsa, maka tak lupa pula karyawan tersebut mengucapkan salam. Dari cara mereka penyampaian produk juga mereka menjelaskan produk secara detail dan sopan sehingga nasabah dengan mudah dapat mengerti apa yang mereka sampaikan.

### **4.3 Analisis Kompetensi Islami Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa**

Kinerja karyawan merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan dari suatu program kegiatan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis organisasi. Kinerja karyawan dapat dikatakan meningkat apabila mereka memiliki kemampuan yang lebih dalam bidang pekerjaan yang mereka jalani.

Kompetensi karyawan pada PT. Bank Muamalat Cabang Langsa dapat dikatakan telah mencapai standarisasi penilaian karyawan. Hal ini dapat dibuktikan dengan banyaknya kreatifitas karyawan dan inisiatif karyawan dalam menekuni bidang pekerjaan masing-masing. Hal ini dikatakan oleh Bapak Syahrul Efendi selaku Pimpinan Cabang PT. Bank Muamalat Cabang Langsa yang mengatakan:

“Sejauh ini saya pikir untuk kompetensi karyawan Bank Muamalat Cabang Langsa relatif lebih baik karena kita juga melakukan kegiatan-kegiatan yang akan membekali karyawan dalam menjalankan tugasnya. Sama halnya seperti mahasiswa perbankan syariah yang belajar tentang mudharabah, murabahah, dan lain sebagainya, karyawan juga dibekali ilmu tentang hal tersebut agar karyawan lebih baik lagi dalam mengerjakan pekerjaannya dan juga dapat meningkatkan kinerjanya. Dan kita juga punya yang namanya e-learning by sistem dari kantor pusat, jadi kantor pusat nantinya mengirimkan soal-soal yang harus dijawab oleh

karyawan dan karyawan diharuskan mengenal hukum-hukum, produk dan lain sebagainya.”<sup>90</sup>

Dalam hal meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Bank Muamalat Cabang Langsa, karyawan wajib mengenal dan mengetahui apa saja yang menjadi landasan hukum serta produk yang mereka tawarkan. Pimpinan Cabang PT. Bank Muamalat Cabang Langsa mengatakan:

“Setiap tugas harus diselesaikan dengan tepat waktu, di Bank Muamalat Cabang Langsa ini menerapkan yang namanya one day one service. Jadi setiap tugas yang telah diberikan harus dikerjakan pada hari itu juga, tidak boleh ada yang tertunda, maka setiap pagi itu kita buat rencana apa yang akan dikerjakan untuk hari ini dan apabila karyawan melakukan kesalahan dalam mengerjakan tugasnya, maka pada hari itu juga harus lapor kepada atasan dan menjelaskan bahwasanya telah terjadi kesalahan pada pengerjaan suatu tugas. Kita pasti akan segera selesaikan secepatnya. Karyawan di Bank Muamalat Cabang Langsa juga banyak memiliki inisiatif dari dalam diri mereka, jadi kita tidak membatasi ruang inisiatif mereka selama hal tersebut tidak keluar dari jalurnya dan juga hal tersebut akan kita diskusikan sama-sama. Kemudian intruksi kerja untuk karyawan dari atasan itu sebenarnya aturan dari kantor pusat. Misalkan di bidang marketing, berapa kunjungan per hari, nah pimpinan cabang hanya meneruskan dan memonitoring apa yang menjadi aturan dari kantor pusat. Jadi karyawan harus mematuhi apapun aturan yang telah ditetapkan oleh kantor pusat.”<sup>91</sup>

Hal mengenai nilai-nilai islami yang ada pada karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa dipaparkan oleh Bapak Widi Cipta Aulia, selaku staf collection pada PT. Bank Muamalat Cabang Langsa menyatakan:

“Di sini kita bekerja di Bank Syariah, jadi karyawan wajib mengetahui tentang perbankan syariah, apa yang menjadi hukum-hukumnya, ekonomi Islam dan segala sesuatu yang berkaitan dengan syariah. Hal yang berkaitan dengan pengerjaan tugas, karyawan juga harus mengerjakan

---

<sup>90</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Syahrul Efendi, Pimpinan Cabang PT. Bank Muamalat Cabang Langsa pada tanggal 3 Maret 2020 pukul 16:00 wib

<sup>91</sup> *Ibid.*,

tugas sesegera mungkin dan jangan sampai menunda pekerjaan. Apabila dalam pengerjaannya karyawan melakukan sebuah kesalahan, maka supervisor wajib mengetahui hal tersebut, nah itu kesalahan tersebut. Jadi dalam artian karyawan harus memahami betul apa saja deskripsi pekerjaan mereka sehingga kemungkinan untuk melakukan kesalahan dalam pekerjaan sangat kecil peluangnya. Dan sebagai karyawan kita juga wajib banyak belajar agar lebih memahami pekerjaan masing-masing serta karyawan di sini juga harus memiliki inisiatif tersendiri agar memudahkan mereka dalam menyelesaikan tugasnya.”<sup>92</sup>

Hal ini juga ditambahkan oleh Bapak Afandi Nur, selaku staf BO yang mengatakan:

“Untuk kompetensi Islami karyawan pada PT. Bank Muamalat Cabang Langsa Alhamdulillah sudah memenuhi standar dan juga sudah bagus semuanya. Dari segi agama juga sudah baik, apalagi kita inikan perbankan syariah, jadi tentunya harus mengetahui dan memahami prinsip syariah dan sejauh ini sudah cukup baik. Di sini juga kita lebih memprioritaskan tugas yang harus segera kita selesaikan, apalagi pekerjaan di bidang saya yang memang harus berdasarkan deadline. Jadi sebaik mungkin karyawan harus mengerjakan tugas masing-masing di bidangnya dan juga pastinya tidak melenceng dari ketentuan syariah.”<sup>93</sup>

Nilai-nilai Islami karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa tidak hanya telah diakui oleh karyawannya saja, namun juga beberapa masyarakat yang memilih untuk menjadi nasabah di PT. Bank Muamalat Cabang Langsa. Seperti pemaparan dari beberapa nasabah PT. Bank Muamalat Cabang Langsa.

1. Ibu Fitriani, SP, yang berprofesi sebagai ASN pada BNN Kota Langsa mengatakan bahwa kompetensi karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa sudah sangat baik, karena karyawan dapat menguasai dan memahami produk apa saja yang mereka tawarkan kepada nasabah. Dari

---

<sup>92</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Widi Cipta Aulia, staf collection pada PT. Bank Muamalat Cabang Langsa pada tanggal 3 Maret 2020 pukul 16:30 wib

<sup>93</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Afandi Nur, staf BO PT. Bank Muamalat Cabang Langsa pada tanggal 3 Maret 2020 pukul 16:40 wib

segi nilai-nilai Islami juga sangat bagus. Dari segi pelayanan, beliau merasa sangat puas, karena mereka melayani nasabah sesuai dengan nilai-nilai keislaman yang saya ketahui. Dan dari segi kinerja juga dapat dikatakan sangat baik dan telah memenuhi standar serta karyawannya juga dapat menguasai bidang pekerjaannya.<sup>94</sup>

2. Ibu Rita Aswana yang berprofesi sebagai PNS, menyatakan bahwa kompetensi karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa dalam menjelaskan suatu produk sangatlah jelas dan mudah dipahami serta dimengerti oleh nasabah. Nilai-nilai Islami yang ada pada karyawannya juga sangat baik dan juga sopan. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa juga sangat baik dan beliau merasa puas dengan pelayanan mereka, karena penjelasannya sangat jelas, lugas serta sangat sopan dan ramah. Kinerja mereka juga telah memenuhi standar khususnya dalam pelayanan secara prima kepada nasabah.<sup>95</sup>
3. Bapak Irdansyah yang juga berprofesi sebagai ASN, menyatakan bahwa menurutnya, karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa dalam penyampaian produk dan pelayanannya bagus baik dengan cara tatap muka maupun telepon. Beliau pernah ditawarkan suatu produk asuransi melalui via telepon, karyawannya dalam menjelaskan produk tersebut pun bagus. Nilai-nilai keislaman yang ada pada karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa, dari segi berpakaianya baik. Awal melayani nasabah

---

<sup>94</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Fitriani, nasabah PT. Bank Muamalat Cabang Langsa pada tanggal 6 April 2020 pukul 13:00 wib

<sup>95</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Rita Aswana, nasabah PT. Bank Muamalat Cabang Langsa pada tanggal 6 April 2020 pukul 13:15 wib

juga baik, karena dari pintu masuknya mereka selalu ucapkan salam sampai dengan kita selesai transaksi mereka juga mengucapkan salam. Beliau juga merasa puas dengan pelayanan mereka karena mereka sopan dan ramah serta mereka juga selalu menanyakan apa yang bisa dibantu sebelum dan sesudah transaksi.<sup>96</sup>

4. Ibu Cut Malahayati yang berprofesi sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT). Ibu Cut memutuskan untuk menjadi nasabah di PT. Bank Muamalat Cabang Langsa dan mengatakan bahwa menurut beliau, karyawan di PT. Bank Muamalat Cabang Langsa menjelaskan produk sudah sangat baik, ramah dan melayaninya dengan puas hati. Dari nilai-nilai keislamannya Alhamdulillah sudah sangat baik, mereka melayani nasabah dengan mengawalinya mengucapkan salam, bertanya apa yang bisa dibantu, apa keluhan kita dan tidak lupa kalau kita sudah selesai juga mereka mengucapkan salam. Pelayanannya puas karena mereka selalu melayani nasabah yang masuk dengan bertanya apa yang bisa dibantu.<sup>97</sup>
5. Ibu Mastura yang berprofesi sebagai dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa yang memilih untuk menjadi nasabah di PT. Bank Muamalat Cabang Langsa. Beliau mengatakan bahwa menurutnya, karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa dalam menjelaskan suatu produk sudah cukup baik. Dari nilai-nilai keislamannya juga sudah baik namun dari segi pelayanannya beliau merasa belum terlalu puas. Namun

---

<sup>96</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Irdansyah, nasabah PT. Bank Muamalat Cabang Langsa pada tanggal 5 April 2020 pukul 17:00 wib

<sup>97</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Cut Malahayati, nasabah PT. Bank Muamalat Cabang Langsa pada tanggal 9 April 2020 pukul 17:15 wib

demikian, kinerja karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa sudah cukup baik dan harus lebih ditingkatkan lagi.<sup>98</sup>

Dari hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa nilai-nilai keislaman yang ada pada karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa sudah cukup baik. Hal ini terlihat dari cara mereka melayani nasabah dari awal masuknya nasabah ke PT. Bank Muamalat Cabang Langsa, karyawan selalu mengucapkan salam, menanyakan apa keluhan nasabah dan apa yang bisa mereka bantu untuk nasabah tersebut. Apabila nasabah telah selesai bertransaksi di PT. Bank Muamalat Cabang Langsa, maka tak lupa pula karyawan tersebut mengucapkan salam. Dari cara mereka penyampaian produk juga mereka menjelaskan produk secara detail dan sopan sehingga nasabah dengan mudah dapat mengerti apa yang mereka sampaikan.

---

<sup>98</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Mastura, nasabah PT. Bank Muamalat Cabang Langsa pada tanggal 5 April 2020 pukul 10:00 wib

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dikemukakan di atas, skripsi ini membahas tentang Analisis Kompetensi Islami Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kompetensi karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa telah memenuhi standarisasi. Hal tersebut dibuktikan dengan karyawan harus mengenal dan mengetahui apa saja yang menjadi landasan hukum serta produk yang ditawarkan. Karyawan juga dibekali ilmu tentang pekerjaan sesuai dengan bidangnya. PT. Bank Muamalat Cabang Langsa juga menerapkan one day one service, yang di mana mereka harus mengerjakan pada hari itu juga dan apabila mereka melakukan suatu kesalahan, maka harus secepatnya dilaporkan kepada atasan.
- b. Nilai-nilai Islami yang ada pada karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa sejauh ini sudah bagus dan relatif baik karena karyawan di sini menjalankan pekerjaan mereka mekanisme dan prosedurnya harus sesuai dengan ketentuan syariah. Karyawan juga wajib mengetahui serta memahami apa saja yang berkaitan dengan syariah, seperti apa itu perbankan syariah, ekonomi Islam, landasan hukum yang berkaitan

dengan perbankan syariah dan lain sebagainya. Dari sudut pandang nasabah PT. Bank Muamalat Cabang Langsa, mereka berpendapat bahwa nilai-nilai keislaman yang ada pada karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa sudah cukup baik. Hal ini terlihat dari cara mereka melayani nasabah dari awal masuknya nasabah ke PT. Bank Muamalat Cabang Langsa, karyawan selalu mengucapkan salam, menanyakan apa keluhan nasabah dan apa yang bisa mereka bantu untuk nasabah tersebut. Apabila nasabah telah selesai bertransaksi di PT. Bank Muamalat Cabang Langsa, maka tak lupa pula karyawan tersebut mengucapkan salam.

## **5.2 Saran-Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan maka saran yang dapat disampaikan adalah:

- a. Untuk karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa, dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan kinerja mereka agar kinerja yang dimiliki semakin lebih baik.
- b. Bagi para akademis untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan kajian yang lebih mendalam dan lebih luas mengenai Analisis Kompetensi Islami Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta. 2002.
- Bariah, Khairul. *Strategi Manajemen Usaha Ritel Studi Analisis Manajemen Syariah pada Azqia Swalayan Kec. Karang Baru Kab. Aceh Tamiang*". Skripsi, Fakultas Syari'ah IAIN Langsa. 2017.
- Cholih, Abdul. *Pengantar Manajemen*. Semarang: Rafi Sarana Perkasa. 2011.
- Dharma, Surya. *Paradikma Baru: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogya: Amara Book. 2007
- Gunandi, Irawan, dkk. *Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Antara Kompetensi Pegawai dan Budaya Kerja Terhadap Kepuasan Mitra di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusaha Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam*. Batam: Politeknik Negeri Batam. 2014.
- Hanuma, Soraya. *Analisis Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukur Kinerja Perusahaan*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. 2010.
- Hasibuan, Malayu. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2000.
- Isti'adzah, Izzah. *Penerapan Nilai-Nilai Dalam Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia (Studi Pebisnis Muslim Pada Ayam Bakar Wong Solo Cabang Simongan)*. Semarang: Universitas Diponegoro. 2017.
- K.D, Aulia Puspita. *Analisis Break Even Terhadap Perencanaan Laba PR. Kreatifa Hasta Mandiri Yogyakarta*. Skripsi Strata. Yogyakarta, 2012.

- Kadarisman. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia. Cetakan ke-2.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013.
- Kalsum, Ummu. *Analisis Kompetensi Pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Barru.* Makassar: Universitas Hasanuddin. 2017.
- Kartajaya, Hermawan. *Syariah Marketing.* Bandung: Mizan Media Utama. 2006.
- Kasmir. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Teori dan Praktik.* Depok: PT. RajaGrafindo. 2016.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan.* Bandung: Rosda. 2013.
- Manullang, Marihot. *Manajemen Personalialia.* Yogyakarta: Gajah Mada University Press. 2006.
- Musyaddad, Kholid. *Prinsip-prinsip Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Perspektif Islam.* Jambi: Al-Fikrah. 2013.
- Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. *Metode Penelitian, cet X.* Jakarta: Bumi Aksara. 2009.
- Nazir, Moh. *Metode Penelitian.* Bogor: Ghalia Indonesia. 2011.
- Oemar, Abrar. “*Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Organisasi Sektor Publik*”, dalam Majalah Jurnal Ilmiah. Semarang: Universitas Pandanaran. 2010. Vol. 8, No. 16
- Priansa, Donni Juni. *Perencanaan Dan Pengembangan SDM.* Bandung: Alfabeta. 2014.
- Q.S. Al-Mu'minun (23):8
- Q.S. An-Nisa (4):9.

Q.S. At-Taubah (9):199

Q.S Yunus (10):100

Sedarmayanti. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. Bandung: PT. Refika Aditama. 2016.

Sugiono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. 2008.

Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung, Alfabeta. 2017.

Supardi. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta: UII Press Yogyakarta. 2005.

Suprayogo, Imam dan Tobroni. *Metodologi Penelitian Sosial-Agama*. Bandung: Remaja Remaja Rosdakarya. 2001.

Sutrisno, Edy. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2009.

Sutrisno, Edy. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2015.

Srimindarti, Ceacilia. *Balanced Scorecard Sebagai Alternatif untuk Mengukur Kinerja*. Fokus Ekonomi. April 2004. Vol. 3, No. 1

Swastika, Mislananda Sindy. *Analisis Kompetensi dan Profesionalitas SDM Perbankan Syariah dalam Meningkatkan Kinerja Teller PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya*. Surabaya: UIN Sunan Ampel. 2014.

Wibowo. *Manajemen Kinerja* . Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2016.

Widodo, Iman. *Analisis Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard*. Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang. 2011.

Widodo, Untung Sri dan Agus Haryanto. “*Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Komunikasi dan Kesejahteraan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan*” dalam *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*. 2010.

[www.bankmuamalat.co.id](http://www.bankmuamalat.co.id)

[www.ekonimiislam.com](http://www.ekonimiislam.com)

[www.kompasiana.com](http://www.kompasiana.com)

## **Lampiran I**

### **DAFTAR WAWANCARA PADA PT. BANK MUAMALAT CABANG LANGSA**

#### **a. Pertanyaan untuk Karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa**

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kompetensi Islami Karyawan?
2. Bagaimana cara Bapak/Ibu untuk dapat menyelesaikan tugas tepat waktu?
3. Apabila Bapak/Ibu melakukan kesalahan dalam mengerjakan tugas yang diberikan, apa yang akan Bapak/Ibu lakukan?
4. Bagaimana inisiatif Bapak/Ibu dalam menjalankan tugas serta meningkatkan kinerja karyawan?
5. Apa yang Bapak/Ibu lakukan dalam melaksanakan intruksi kerja dari atasan dengan baik (komunikatif)?
6. Bagaimana standarisasi penilaian kompetensi karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa?

## **B. Pertanyaan untuk Nasabah PT. Bank Muamalat Cabang Langsa**

1. Bagaimana pendapat Ibu/Bapak tentang kompetensi (kemampuan) karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa dalam menjelaskan suatu produk?
2. Bagaimana pendapat Ibu/Bapak tentang nilai-nilai Keislaman yang ada pada karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa?
3. Bagaimana pendapat Ibu/Bapak tentang pelayanan nasabah yang diberikan karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa? Apakah puas dengan pelayanan mereka? Berikan alasan anda.
4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kinerja karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa? Apakah telah memenuhi standarisasi kinerja karyawan pada umumnya? Berikan alasan anda.

**Lampiran II**

**DOKUMENTASI**











**SURAT KEPUTUSAN**  
**DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA**  
**NOMOR 17 TAHUN 2020**

**T E N T A N G**

**PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA**

---

**DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA;**

- Menimbang :**
- a. Bahwa untuk kelancaran Penyusunan Skripsi mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Skripsi;
  - b. Bahwa yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang perlu dan cakap serta memenuhi syarat untuk ditunjuk dalam tugas tersebut;
  - c. Untuk maksud tersebut di atas, dipandang perlu ditetapkan dalam surat keputusan.
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;
  2. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009 Tentang Dosen;
  3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
  4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 146 Tahun 2014 Tentang Perubahan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Zawiyah Cot Kala Langsa Menjadi Institut Agama Islam Negeri Langsa;
  5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 10 Tahun 2015 Tanggal 12 Februari 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri Langsa;
  6. Keputusan Menteri Agama RI Nomor B.II/3/17201, tanggal 24 April 2019, tentang Pengangkatan Rektor Institut Agama Islam Negeri Langsa Masa Jabatan Tahun 2019-2023;
  7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 140 Tahun 2019, tanggal 09 Mei 2019, tentang Pengangkatan Dekan dan Wakil Dekan pada Institut Agama Islam Negeri Langsa Masa Jabatan Tahun 2019-2023;
  8. DIPA Nomor : 025.04.2.888040/2019, Tanggal 05 Desember 2018.
- Memperhatikan: Hasil Seminar Proposal Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tanggal 19 Desember 2019.**

**MEMUTUSKAN:**

- Menetapkan :** **Dr. Iskandar, MCL** sebagai Pembimbing I dan **Mutia Sumarni, MM** sebagai Pembimbing II untuk Penulisan Skripsi Mahasiswa atas nama **Rizka Mauliza**, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) :4012015029, dengan Judul Skripsi : **"Analisis Kompetensi Islami Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Langsa"**.
- Ketentuan :**
- a. Masa bimbingan Skripsi maksimal 1 (Satu) Tahun terhitung mulai tanggal Keputusan ini sampai dengan pendaftaran Sidang Munaqasyah Skripsi;
  - b. Masa Bimbingan kurang dari 1 (Satu) Tahun apabila masa studi telah berakhir;
  - c. Setiap Bimbingan harus mengisi Lembar Konsultasi yang tersedia;
  - d. Penyelesaian Skripsi yang melewati masa studi berlaku ketentuan tersendiri;
  - e. Masa Studi Program Strata Satu (S1) adalah 7 (Tujuh) Tahun;
  - f. Kepada Pembimbing I dan Pembimbing II tidak diperkenankan untuk merubah judul skripsi yang telah ditetapkan dalam SK, kecuali melalui proses pembahasan ulang dan harus berkoordinasi dengan Ka. Prodi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa;
  - g. Selama melaksanakan tugas ini kepada Pembimbing I dan Pembimbing II diberikan honorarium sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Institut Agama Islam Negeri Langsa;
  - h. Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Kutipan Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Langsa  
Pada Tanggal : 20 Januari 2020 M  
25 Jumadil Awwal 1441 H



**Tembusan :**

1. Ketua Jurusan/Prodi di lingkungan FEBI IAIN Langsa;
2. Pembimbing I dan II;
3. Mahasiswa yang bersangkutan.

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

1. Nama : RIZKA MAULIZA
2. Tempat/Tanggal Lahir : Idi, 11 September 1997
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Kebangsaan/Suku : Indonesia/Aceh
6. Status Perkawinan : Belum Kawin
7. Pekerjaan : Mahasiswi
8. Alamat : Alue Dua Bakaran Bate, Kecamatan  
Langsa Baro
9. Orang Tua/Wali
  - a. Ayah :
  - b. Pekerjaan :
  - c. Ibu :
  - d. Pekerjaan :
10. Alamat : Alue Dua Bakaran Bate, Kecamatan  
Langsa Baro
11. Riwayat Pendidikan
  - a. SD : SD NEGERI Alue Dua Tahun 2009
  - b. SLTP : SMP NEGERI 6 Langsa Tahun 2012
  - c. SLTA : SMA NEGERI Langsa Tahun 2015
  - d. Perguruan Tinggi : Tamat IAIN Langsa Tahun 2019

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan seperlunya.

Hormat Saya

**RIZKA MAULIZA**