

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Gambaran Umum**

##### **1. Sejarah Singkat Bank Muamalat Indonesia**

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk memulai perjalanannya sebagai Bank syariah pertama di Indonesia didirikan pada 24 Rabiul Tsani 1412 H atau 1 Nopember 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawwal 1412 H atau 1 Mei 1992, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan Multi Finance Syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu produk bank yaitu Shar-e yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk Shar-e Gold Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai kartu debit syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan e-channel seperti internet banking, ATM dan cash management. Seluruh produk-produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah. Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai bank devisa dan terdaftar sebagai perusahaan

Publik yang tidak listing di bursa efek indonesia (BEI). Pada tahun 2003, bank dengan percaya diri melakukan penawaran umum terbatas (PUT) dengan hak memesan efek dahulu (HMETD) sebanyak lima kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di indonesia yang mengeluarkan sukuk subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi bank muamalat indonesia di peta industri perbankan indonesia

Seiring kapasitas bank yang semakin diakui, bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh indonesia. Pada tahun 2009, bank muamalat mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang kuala lumpur, malaysia dan menjadi bank pertama di indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di malaysia. Hingga saat ini, bank muamalat telah memiliki 325 kantor layanan termasuk satu kantor cabang di malaysia. Operasional bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat 120.000 jaringan ATM bersama dan ATM prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Electronic Payment (MEPS).

Menginjak usianya yang ke -20 pada tahun 2012 bank muamalat indonesia melakukan rebranding pada logo bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap image sebagai Bank syariah islami, modern dan Profesional. Bank Muamalat pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang di akui baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini Bank beroperasi bersama beberapa entitas anaknya dalam memberikan layanan terbaik yaitu Al-Ijarah Indonesia Finance (ALIF) yang memberikan

layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan dana zakat, infak dan sedekah (ZIS). Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus malaju mewujudkan visi menjadi “The Best Islamic Bank and Top 10 bank in Indonesia with strong Regional Presence.

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Banjarmasin berdiri pada tanggal 11 September 2003 berlokasi di jalan A.Yani Km.6 Rt.01 Kelurahan Pemurus Luar Kecamatan Banjarmasin Timur. Diresmikan oleh Gubernur Kalimantan Selatan pada saat itu yakni Bapak Sjachriel Darham. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Banjarmasin telah tiga kali mengalami pergantian Pimpinan. Dari tahun 2003 hingga pertengahan tahun 2006 PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Banjarmasin dipimpin oleh Bapak H.Norcholis.SE. Pada tahun 2004 PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Banjarmasin membuka layanan Kantor kas yang berlokasi di Komplek Mesjid Raya Sabilal Muhtadin dan diresmikan oleh pimpinan regional. Pada pertengahan 2006 PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Banjarmasin mengalami pergantian pimpinan yang semula dipimpin oleh Bapak H.Norcholis.SE kemudian dipimpin oleh Bapak Herry Wahyudi. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Banjarmasin berpusat di Jakarta. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk didirikan untuk menjadi bank syariah utama di Indonesia dan

menjadi *Role Model* (acuan) lembaga keuangan syariah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada *stakeholder* (pemegang saham).

## **2. Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia**

Sebagai lembaga keuangan perbankan yang berbasis syariah, maka visi, misi, fungsi dan tujuan PT. Bank muamalat Indonesia TBK Cabang Banjarmasin adalah sebagai berikut

### 1. Visi bank muamalat indonesia :

“Menjadi syariah utama di indonesia, dominan dipasar spritual, dikagumi dipasar rasional”.

### 2. Misi bank muamalat indonesia:

“Menjadi ROLE MODEL Lembaga Keuangan Syariah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keaunagan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai bagi stakeholder.”

Bank Mu’amalat Indonesia merumuskan suatu strategi dasar untuk mencapai Visi dan Misi tersebut, yaitu:

- a. Meningkatkan pendaoatan melalui ekspansi secara selektif dan prudent dengan penekanan pada usaha kecil melalui pemanfaatan jaringan lembaga keuangan syariah, tanpa mengabaikan pembiayaan kepada usaha menengah dan besar dengan penekanan pada perusahaan yang mempunyai kepedulian terhadap upaya pengambilan usaha kecil.

- b. Meningkatkan kualitas profesionalisme sumber daya insani.
- c. Meningkatkan mutu pelayanan dan pengembangan produk-produk andalan.
- d. Meningkatkan intensitas pengawasan dan meningkatkan budaya patuh pada peraturan.
- e. Mengembangkan teknologi pelayanan dan informasi.

### **3. Fungsi PT Bank Mu'amalat Indonesia**

Fungsi Bank Mu'amalat Indonesia, yaitu :

- a. Sebagai wadah untuk menghimpun dana-dana masyarakat dan menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan kredit guna meningkatkan usahanya.
- b. Harus menjadi lambang dan kebanggaan dalam dunia perbankan syariah yang menunjukkan kemajuan perekonomian nasional.
- c. Harus memancarkan kewajibannya dan kepribadiannya.

### **4. Tata Kelola PT Bank Muamalat Indonesia**

Pelaksanaan tata kelola perusahaan di PT bank Muamlat Indonesia merupakan bagian tak terpisahkan dari Muamlat spirit, yang intinya adalah semangat tanggung jawab, Akuntabilitas, keterbukaan, pengabdian dan ketaatan kepada Allah Subhanahu Wata'ala, serta keadilan yang dijalankan melalui berbagai peranantara kemampuan, pengetahuan

informasi dan pengahargaan. Semangat inilah yang menjadi dasar bagi pengelola usaha dan kode etik Pt. Bank Mumalat Indonesia.

Sejak awal berdirinya hingga saat ini, PT Bank Mumalat Indonesia terus berkomitmen dan selalu berupaya konsisten dalam meningkatkan implemtasi tata kelola perusahaan atau *Global Corporate Governance* (GCG). Hal tersebut tercemin dari kewajiban penyampaian laporan GCG kepada Bank Indonesia, yang terus dilaksanakan secara berkesinambungan sebagai wujud komitmen dan konsistensi perseroan dalam melaksanakan peraturan bank Indonesia (PBI) Nomor 11/33/PBI200 tanggal 7 Desember 2009 dan surat edaran (SE) BI nomor 12/13/DPBS tanggal 30 April 2010 tentang pelaksanaan *Good Corporate Governance* (GCG) bagi Bank umum syariah dan unit usaha syariah, terutama pasal 62 dan pasal 63 mengenai kewajiban Bank untuk menyampaikan laporan pelaksanaan GCG kepada Bank Indonesia dan pemangku kepentingan lainnya.

Secara konsisten, perseroan berupaya untuk menjadi yang terbaik didalam industri perbankan Indonesia dengan mengedepankan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan secara islami dan sesuai dengan praktek-praktek perbankan terbaik yang berlaku di Indonesia maupun mancanegara. Nilai-nilai tersebut dilebur dan menjadi dasar dalam penerapan GCG yang tercemin dalam aspek-aspek sebagai berikut:

- a. Keterbukaan, dalam mengemukakan informasi yang material dan relevan serta keterbukaan dalam proses pengambilan keputusan.

- b. Auntabilitas, kejelasan fungsi dan pelaksanaan pertanggung jawaban organ bank (Dewan komisaris dan direksi).
- c. Tanggung jawab, kesesuaian pengelolaan Bank peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip pengelolaan bank yang sehat.
- d. Profesional, memiliki kompetensi, mampu bertindak objekif, bebas dari pengaruh ataupun tekanan pihak maupun dalam (independen) serta memiliki komitmen yang tinggi untuk mengembangkan Bank Muamalat.
- e. Keadilan, keadilan dan kesetaraan dalam memenuhi hak-hak *stakeholder* berdasarkan perjanjian dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- f. Kepeduliaan sosial, rasa peduli kepada masyarakat yang kurang beruntung dan sebagai wujud dari pertanggung jawaban sosial perseroan kepada masyarakat.

Adapun jumlah perbankan di kalsel :

- Bank Muamalat - Banjarmasin, Kalimantan Selatan
- ATM Bank Muamalat - Banjarmasin, Kalimantan Selatan
- Bank Muamalat atm - Banjarmasin, Kalimantan Selatan
- Bank Muamalat atm - Lokasi Cabang 4 - Banjarmasin, Kalimantan Selatan
- Bank Muamalat KK Banjarbaru - Banjar Baru, Kalimantan Selatan
- Bank Muamalat KC Banjarmasin
- Bank Muamalat Cabang Barabai - Kab. Hulu Sungai Tengah, Kalimantan Selatan
- Bank Muamalat KCP Barabai - Kab. Hulu Sungai Tengah, Kalimantan Selatan

- Bank Muamalat Indonesia - Kab. Hulu Sungai Selatan, Kalimantan Selatan
- Bank Muamalat KK Kandangan - Kab. Hulu Sungai Selatan, Kalimantan Selatan.

#### **4 Perbedaan Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu di Bank Muamalat**

Kantor cabang penuh merupakan salah satu kantor cabang yang memberikan jasa paling lengkap.

Kantor cabang pembantu adalah cabang yang berada di bawah kantor cabang penuh dan kegiatan jasa bank yang dilayani hanya sebagian dari kegiatan cabang penuh.

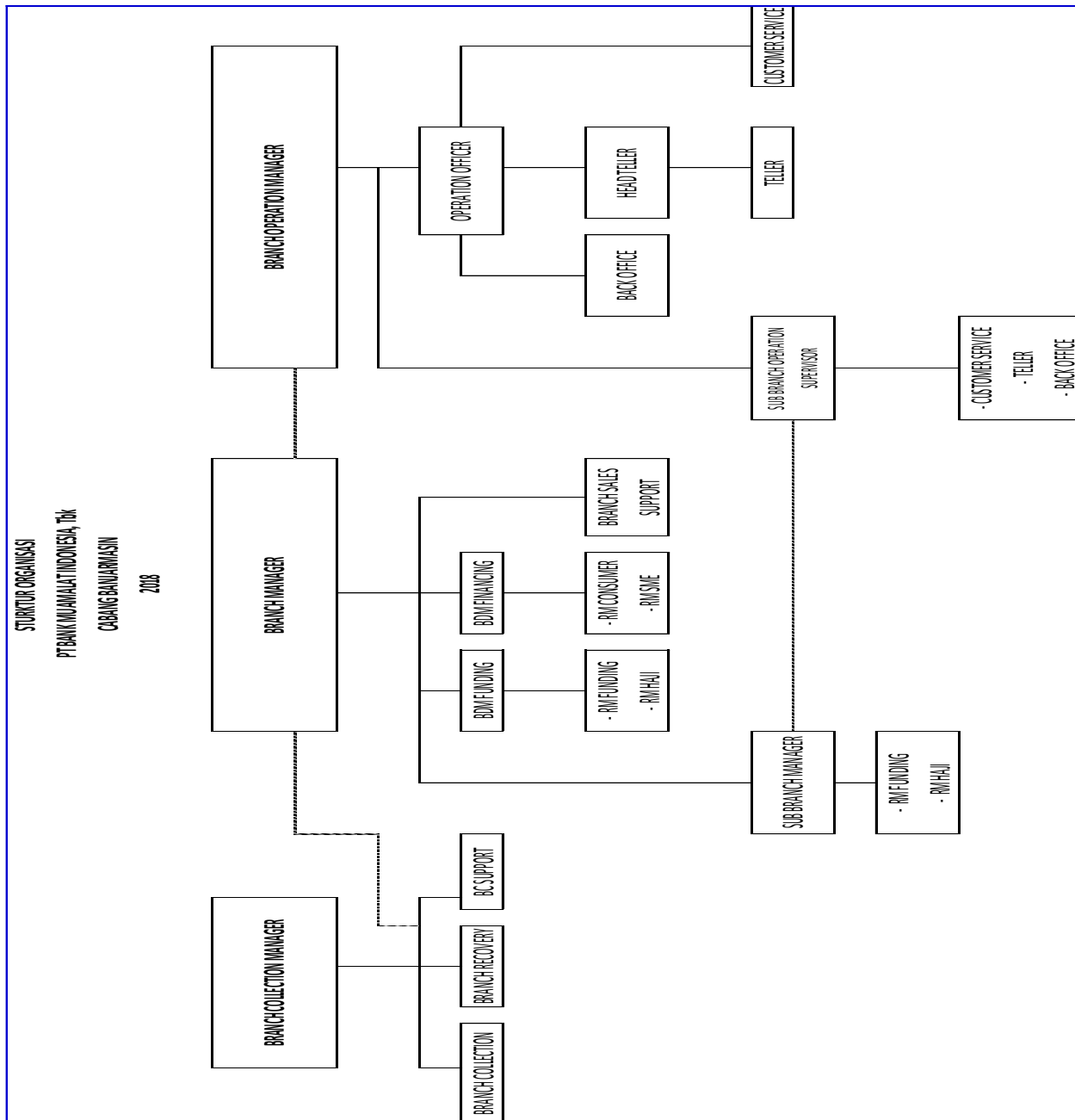
#### **5. Struktur Organisasi PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin**

Dalam instansi perbankan pengorganisasian merupakan hal yang paling penting untuk bisa mewujudkan tujuan bersama. Dalam struktur organisasi ada keterkaitan antara tugas, wewenang, dan tanggung jawab pada masing-masing divisi. Adapun struktur organisasi PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin yang menggambarkan tentang tugas, wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing divisinya adalah sebagai berikut :



## STRUKTUR ORGANISASI PT. BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk CABANG BANJARMASIN

Sumber : *PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Banjarmasin 2018*



## **6. Produk dan Layanan**

### **a. Giro Muamalat**

#### **1) Giro perorang**

Dalam mata uang Rupiah dan US Dollar yang memudahkan semua jenis kebutuhan transaksi bisnis maupun transaksi keuangan personal anda giro ini diperuntukkan perorang dengan usia 18 tahun keatas.

#### **2) Giro institusi**

Giro syariah dalam mata uang rupiah dan US Dollar yang memudahkan dan membantu semua jenis kebutuhan transaksi bisnis perusahaan anda. Giro ini diperuntukkan bagi institusi yang memiliki legalistis badan.

### **b. Tabungan**

#### **1) Tabungan Muamalat**

Tabungan dalam mata uang rupiah yang dapat digunakan untuk beragam jenis transaksi, memberikan akses yang mudah, serta manfaat yang luas. Tabungan muamalat kini hadir dengan dua pilihan ATM/Debit yaitu kartu Shar-E Regular dan Shar-E Gold.

#### **2) Tabungan Muamalat Dollar**

Tabungan dalam denominasi valuta asing US Dollar (USD) dan singapore Dollar (SGD) bertujuan untuk melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam.

#### **3) Tabungan Haji Arafah**

Tabungan haji dalam mata uang rupiah yang dikhususkan bagi anda masyarakat Muslim Indonesia yang berencana menunaikan ibadah haji.

#### 4) Tabungan Haji Arafah Plus

Tabungan haji dalam mata uang rupiah yang dikhususkan bagi anda masyarakat muslim indonesia yang berencana menunaikan ibadah haji secara regular maupun plus.

#### 5) Tabungan IB Muamalat Rencana

Tabungan IB Muamalat rencana merupakan tabungan berjangka dalam mata uang rupiah dan dengan setoran bulanan yang tidak bisa ditarik sebelum jangka waktu berakhir kecuali penutupan.

#### 6) Tabungan Muamalat Umroh

Tabungan umroh merupakan tabungan berencana dalam mata uang rupiah yang akan membantu anda mewujudkan impian untuk berangkat beribadah umroh.

#### 7) Tabunganku

Tabungan syariah dalam mata uang rupiah yang sangat terjangkau bagi anda semua kalangan masyarakat.

#### 8) Tabungan IB Muamalat Prima

Tabungan IB Muamalat prima merupakan tabungan prioritas yang didesain bagi nasabah yang ingin mendapatkan bagi hasil maksimal dan kebebasan bertransaksi.

## 7. Sistem Informasi Pada Bank Muamalat

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan informan Bank Muamalat, menurut informan "Adapun sistem informasi semua terpusat di satu divisi yang namanya *retail banking* strategi untuk kinerja karyawan dan hasilnya setiap hari. Dan itu semua bisa dilihat pada setiap harinya. Kalau itu efektif tergantung pengguna dari supervisor dan karyawan tersebut. Dengan performance indikator bisa melihat kinerja karyawan karena bersifat *update* setiap hari sedangkan *performance appraisal* itu sifatnya penilaian tahunan. Dari *keep performance indikator* itu ketahuan bagaimana cara karyawan mempertahankan *keep performance indikator* agar prima sampai laporan tahunan. Kalau dalam bisnis menjalankan maka dari *keep performance indikator* agar dalam bidang bisnis kalau misalkan ada kendala itu biasanya dijadikan bahan diskusi pada saat rapat dan mencari solusi dan itu sangat membantu di akhir bulan performanya tergambar di akhir bulan tersebut lalu di bagi rata-rata setelah setahun menghasilkan yang namanya *performance appraisal*". Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dapat diketahui bahwa Bank Muamalat kantor cabang Banjarmasin sudah lebih maju dalam segi sistem informasinya yang dapat dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan informan Bank Muamalat kantor cabang Banjarmasin.

## B. Penyajian Data

Setelah data yang diperlukan peneliti terkumpul, langkah selanjutnya adalah penyajian data. data yang disajikan berupa hasil dari penelitian lapangan yang menggunakan teknik-teknik pengumpulan data yang telah ditetapkan penulis sejak awal, yakni wawancara dan dokumentasi.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti secara langsung yang dimana objek penelitiannya adalah pihak PT. Bank Muamalat Cabang Banjarmasin dan Sistem Informasi Penilaian Kinerja Karyawan, maka diperoleh data yang bisa diuraikan sebagai berikut:

Informan Pertama

Nama : Muhammad Zaky

Posisi : Branch Manajer

Umur : 34 Tahun

Ada performa yang di ukur melalui penilaian kinerja, melalui beberapa komponen dan indikator-indikator yang di tentukan. Dan setiap bidangnya ada masing-masing yang dijalankan. Dari sisi bisnis ada tiga ada *funding, financing* dan *costumer service*. Contoh: dari *funding* most important goal ada yaitu *funding grup* dan akuisisi, *vibes* dan *services*. Dari dua akuisisi tersebut ada kunci-kunci pencapaian.

### 1. Pertumbuhan giro dan tabungan

2. Deposito

3. Nasabah-nasabah yang baru

Dan dari tiga komponen tersebut ada timbangan tersendiri sesuai dengan grade karyawan tersebut, untuk grade karyawan biasanya sampai grade 15. *Relationship manager funding* dan *senior relationship manager funding*. Dan itu berbeda dengan satusama lain itu berkaitan dengan komponen-

komponen penilaian kinerja karyawan dan ini hanya dalam satu sisi.

*Financing* ada terbagi dua usaha menengah ke cil dan consumer, ini berbeda juga timbangannya dan supervisornya ada yang menanganinya berdasarkan levelnya di bank muamalat ini adalah cabang belum lagi dengan cabang yang lainnya target-targetnya ada dan dipecah lagi menjadi target-target yang ingin dicapai.

Adapun sistem informasi semua terpusat di satu divisi yang namanya *retail banking* strategi untuk kinerja karyawan dan hasilnya setiap hari. Dan itu semua bisa dilihat pada setiap harinya. Kalau itu efektif tergantung siapa pengguna dan supervisor dan karyawan tersebut.

Dengan *performance indicator* bisa melihat kinerja karyawan karena bersifat update setiap hari sedangkan *performance appraisal* itu sifatnya penilaian tahunan. Dari *keep performance indikator* itu ketahuan bagaimana cara si karyawan mempertahankan *keep performance indikator* agar prima sampai laporan satu tahun. Kalau dalam bisnis menjalankan maka dari *keep performance indikator* agar

dalam bidang bisnis kala umisalkan ada kendalaitubiasa dijadikan bahandiskusipadasaatrapatdanmencarikansolusidanitusangatmembantu di akhirbulanperformanyatergambar di akhirbulantersebutlalu di bagi rata-rata setelahsatuhundanmenghasilkan yang namanya *performance appraisal*. Target di tentukanmanajemendidistribusikankemasing-masing *region* darimasing-masing *region* kemasing-masingcabangdarimasing-masingcabangkemasing-masing unit-unit darimasing-masing unit-unit kemasing-masing yang menggerakkan.

Dari carapenerapan keep performance indikator, penerapannyapertamapenentuan target yang harus di sepakati di awaltahunkesepakatanberasaldarirencanabisnis bank kemanaarahnyabiasanyarencanabisnis bank daritahun-tahunsebelumnyajadiacuansatuhunkedepandanituseluruh Indonesia. Masing-masing unit-unit punya manajer untuk mengatur portofolio untuk disesuaikan dengan yang di minta oleh pusat dan itu sudah berjalan. Dan begitu sudah jalansampaiakhirbulandisituakanterukur dengan target yang ditentukan oleh pusat. Begitutupbulanakankeluarnilai yang akan di perhitungkan di *performance appraisal*. Perjalanan untuk mendapatkan *performance appraisal* berdasarkan penilaian perhari, di bank muamalat juga dengan proses sangat di perhatikan.

Kelebihan penggunaanya adalah pasti karena updatenya setiap hari, dan komunikasinya ada dua arah karyawan akan memberikan informasi dari sistem, nasabah

buka rekening dan akan di unduh kemudian dilaporkan kepada karyawan untuk mengasih informasi.

Kekurangannya dalam *system* biasanya *lag* atau sendat dan complain-komplain itu kekurangan yang pasti dalam basis *system* itu sendiri harus di unduh dulu.

Keunggulan sistem informasi yang digunakan bank muamalat, pada bank lain masih secara manual dengan masih mengandalkan hard copy sedangkan atasannya itu berjenjang dan panjang prosesnya ada masing-masing itu memverifikasi kekurangan di situ akan ada terjadinya kesalahan dan supervisory tidak teliti maka akan menyebabkan kelelahan dan berakibat kepada karyawan atasannya tersebut. Kalau di bank muamalat sudah tidak memakai seperti itu lagi melainkan melalui update *system* langsung dari itu biasa sudah dan prosesnya cepat.

Sangat berbeda dengan bank lain dan itu tahunan harus mengingat agenda masing-masing dan biasanya sampai satu bulan prosesnya. Bank muamalat keunggulannya sistemnya tepat waktu bahkan bisa melihat aktivitas dari handphone karyawan tersebut dan bisa mengetahui apakah karyawan itu mau ketemu langsung dengan nasabah atau bisa via telpon saja.

Untuk mencari urutan kinerja karyawan terbaik bisa dilihat dari bintang semakin banyak bintangnya semakin baik pula kinerja karyawan tersebut dalam menjalankan yang sesuai dengan kehendak manajemen pusat (Wawancara Pertama, 16 Juli 2019).



### InformanKedua

Nama : FahrurRosyid

Posisi : Sub Branch Manajer

Umur : 29 Tahun

Keep performance indikator penilaiannya bisa bersifat bulanan dan tahunan. Ada beberapa indikatornya pada tiap-tiap bagian.

Kinerja itu harus terukur, cara mengukurnya dengan dengan alat yang namanya keep performance indikator. Pimpinan tingkat pusat bisa melihat perkembangan dari masing-masing individu atau indeks karyawan melihat dari kinerja atau keep performance indikator. Disini yang menentukan apakah karyawan itu naik jabatan, naik promosi, naik grade, naik benefit dan sebagainya.

Cara penerapannya, alat itu mengukur bulanan dan harian, selain bulanan ada juga tiga bulan, enam bulan dan tahunan. Yang berlaku ukuran harian hanya diberlakukan dibidang bisnis. Kalau dari bidang yang lain biasanya langsung dari tiga bulan, enam bulan dan tahunan dan itu dikirim via email ke pusat.

Dari divisi bisnis berupa harian penilaian kinerjanya, dari pusat mengirim email tiap harinya untuk keep performance indikator dari situ karyawan sudah tahu sampai mana pencapaiannya atau sudah sejauh mana kinerjanya. Ketika divisi lain harus menginput terlebih dahulu karena tiap-tiap karyawan mempunyai manajemen individual goals sampai akhir tahun apa saja yang ingin dicapai sampai akhir tahun. Dan dari divisi yang lain itu

selain bisnis itu lewat sistem muamalat human power dan di input melalui sistem mualamat human power kemudian manajer tingkat atasnya memeriksanya. Semua penilaian keep performance indikator akan dilihat yang ditentukan oleh pusat misalkan seperti :

a. Customer Service :

- 1) Temuan audit harus kecil
- 2) Standar layanan yang harus bagus
- 3) Pengetahuan operasional prosedur
- 4) Penjualan

Secara umum ada dua indikator yang digunakan :

- a. Ekonomi Profit (Penjualan)
- b. Service (Pelayanan)

Kelebihan dari penerapannya lebih terukur kinerjanya, memudahkan supervisornya untuk mengontrol karyawan dan lebih objektif. Bisa memunculkan persaingan yang sehat dan ingin lebih meningkatkan kinerjanya.

Kekurangannya adalah kadang memunculkan persaingan yang tidak sehat biasanya ada dua hal yang sering muncul dalam diri karyawan tersebut :

- a. Bisa memunculkan tidak percaya diri dan tidak termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya
- b. Penurunan kinerja.

Untuk itu supervisor langsung turun tangan untuk memacu dan memberikan masukan agar si karyawan terdorong lagi untuk meningkatkan kinerja dan termotivasi setelah dapat masukan dari atasan (Wawancara Kedua, 19 September 2019).

### **C. Analisis Data**

Analisis data ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana efektivitas penerapan sistem informasi pada bank Muamalat kantor cabang Banjarmasin dalam meningkatkan kinerja karyawan serta kelebihan dan kekurangan dari penerapan sistem informasi pada bank Muamalat kantor cabang Banjarmasin dalam meningkatkan kinerja karyawan.

1. Efektivitas penerapan sistem informasi pada bank Muamalat kantor cabang Banjarmasin dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Setelah melakukan analisis terhadap data yang telah dipaparkan dihalaman sebelumnya di BAB IV. Bank Muamalat kantor cabang Banjarmasin sudah memiliki sistem informasi yang lebih unggul dibandingkan bank-bank lain. Menurut informan pertama Bapak Muhammad Zaky selaku Branch Manajer dalam praktiknya di bank Muamalat kantor cabang Banjarmasin bahwa karyawan (dapat) sudah bisa melihat laporan kinerja melalui sistem yang namanya (bernama) *Keep Performance Indikator* yang bisa (dapat) di akses melalui email si karyawan tersebut, demikian juga dengan penuturan informan yang kedua Bapak Fahrur Rosyid selaku Sub Branch Manajer penilaian *Keep Performance Indikator* sudah ditentukan oleh manajer tingkat pusat dan melihat perkembangan dari masing-masing individu dan indeks karyawan. Hal ini berhubungan dengan pendapat

Syafaruddin. Bahwa efektivitas adalah suatu kegiatan yang menunjukkan keberhasilan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Hal ini keseimbangan antara rencana dan hasil (tujuan) yang telah dicapai, sehingga apabila tindakan yang dilakukan tidak mencapai tujuan maka tindakan tersebut dikatakan tidak berhasil (Martini, 2016, hal. 15-16).

Berdasarkan informasi yang telah didapatkan penulis dari informan pertama yaitu, Bapak Muhammad Zaky selaku Branch Manajer pertama adalah menentukan target pada awal tahun yang sudah disepakati pada setiap masing-masing bank Muamalat, perencanaan ini biasanya dilakukan pada rencana bisnis bank yang sebelum-sebelumnya agar menjadi acuan untuk satu tahun ke depan. Setiap bank Muamalat mempunyai manajer yang akan menjalankan tugas yang sudah ditetapkan oleh manajemen pusat melalui portofolio untuk disesuaikan dengan ketentuan yang diminta oleh pihak pusat dan pada saat itu di jalankan dengan semestinya. Adapun informasi yang didapat dari informan kedua, yaitu Bapak Fahrur Rosyid selaku Sub Branch Manajer pada setiap bidang yang ada pada bank Muamalat kantor cabang Banjarmasin memiliki indikator-indikator yang berbeda yang di ukur pada tiap harinya yang akan diperbaharui pada hari berikutnya. Hal ini akan berpengaruh terhadap penilaian kinerja karyawan pada bank Muamalat kantor cabang Banjarmasin. Kurang Efektif karena fakta di lapangan banyak indikator yang tidak tepenuhi dengan sesuai yang sudah diberitahukan oleh manajemen pusat. Apabila karyawan tidak

sesuai dengan indikator yang ada dalam perankan tersebut maka standar efektivitasnya tidak sesuai atau tidak efektif sama sekali.

2. Dasi hasil peyajian data diatas, penulis dapat menganalisis kelebihan dan kekurangan dari penerapan sistem informasi pada bank Muamalat kantor cabang Banjarmasin dalam meningkatkan kinerja karyawan adalah :

- a) Kelebihan dari penerapan sistem informasi Bank Muamalat kantor cabang Banjarmasin adalah menggunakan basis sistem dalam jaringan sehingga cara penilain karyawannya sangat efektif. Dalam penilaian kinerja (*performance appraisal*) pada dasarnya merupakan proses dimana organisasi memperoleh informasi tentang seberapa baik seorang pegawai melakukan pekerjaannya. Penilaian kinerja adalah suatu penilaian yang dilakukan kepada pihak manajemen perusahaan baik para pegawai maupun manajer yang selama ini telah melakukan pekerjaannya. Penilaian tersebut nantinya akan menjadi masukan yang berarti untuk menilai kinerja yang dilakukan selanjutnya dapat dilakukan perbaikan atau yang biasa disebut perbaikan berkelanjutan. Fakta yang ada di lapangan berbeda karena proses penilaian kinerja sangat cepat dengan media basis yang online dan itu bersifat terbaharui pada setiap harinya dengan terbaharui secara cepat maka akan mempengaruhi kinerja karyawan tersebut guna untuk memperbaiki kinerjanya.

b) Kelebihan kedua dari sistem informasi yang digunakan dalam penilaian kinerja karyawan adalah agar kinerja lebih terukur, memudahkan supervisor untuk mengontrol karyawan agar lebih objektif dan memunculkan persaingan yang lebih sehat dalam meningkatkan kinerja. Dengan adanya sistem informasi yang mumpuni, supervisor dapat lebih mudah dalam memberikan penilaian kinerja terhadap karyawan yang ada di PT Bank Muamalat cabang Banjarmasin. Hal ini berkaitan dengan teori yang tercantum di BAB II. Teori tersebut sesuai dengan yang diharapkan oleh PT Bank Muamalat cabang Banjarmasin dengan menggunakan sistem informasi tersebut. Ada beberapa aspek yang digunakan saat penilaian kinerja karyawan antara lain :

- a) Kualitas, yaitu tingkat kesalahan, kerusakan, kecermatan.
- b) Kuantitas, yaitu jumlah pekerjaan yang dihasilkan.
- c) Penggunaan waktu dalam kerja, yaitu tingkat ketdiakhadiran, keterlamabatan, waktu kerja efektif/jam kerja hilang.
- d) Kerjasama dengan orang lain dalam bekerja.

Dengan keterkaitan dengan teori tersebut sudah sangat baik dalam menjalankan kinerja karyawan dengan standar yang sudah ditentukan apalagi karyawan selalu melihat kinerja tersebut akan sangat membantu di Bank Muamalat itu sendiri.

Adapun kekurangan dari penerapan Sistem Informasi Kinerja karyawan yang sudah penulis analisis adalah sebagai berikut:

- a) Kekurangan Sistem Informasi pada kinerja karyawan, basis sistem yang digunakan biasanya mengalami keterlambatan sistem dan sendat pada perbaharuan pada saat-saat tertentu. Pada era globalisasi sekarang ini bisa dikatakan seluruh perangkat kerja di berbagai organisasi telah menggunakan dan menerapkan konsep sistem informasi yang modern. Penerapan sistem informasi tersebut terlihat di berbagai kantor-kantor, supermarket, rumah sakit, lembaga pendidikan, pelabuhan, bandara, dan lain sebagainya.
- b) Kekurangan Sistem Informasi dari penerapan sistem informasi akan berdampak terhadap kinerja karyawan yaitu, dapat memunculkan persaingan yang tidak sehat ada dua hal yang biasanya muncul dalam diri karyawan meliputi memunculkan rasa tidak percaya diri atau tidak termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya dan penurunan kinerja pada karyawan tersebut.

Hasil dari analisis yang saya dapat bahwa dalam teori yang ada di dalam BAB II yang saya ambil kinerja itu biasanya di pengaruhi dua faktor yang sangat dominan, dari kedua faktor itu akan berdampak bagi PT Bank Muamalat kantor cabang Banjarmasin. bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhinya:

- a. Faktor internal organisasi

Faktor internal organisasi ini antara lain meliputi faktor yang ada dalam karyawan: (i) pengetahuan dan keterampilan karyawan, (ii) kompetensi yang dimiliki masing-masing karyawan, motivasi kerja karyawan, dan kepuasan kerja karyawan, (iii) kepribadian, sikap, dan perilaku, dan (iv) yang diluar diri karyawan tetapi ada dalam lingkup internal organisasi yaitu kepemimpinan. Kesemuanya itu mempengaruhi kinerja karyawan masing-masing.

b. Faktor eksternal organisasi

Faktor eksternal organisasi ini kadang-kadang kurang diperhatikan, namun sangat besar pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Faktor-faktor tersebut adalah: (i) fluktuasi nilai rupiah terhadap dolar AS, (ii) fluktuasi harga minyak internasional, (iii) kenaikan harga BBM didalam negeri, (iv) kenaikan suku bunga bank-bank nasional dan komersial lainnya, (v) kondisi dan situasi kepemimpinan yang kurang favorable. Kesemuanya itu mau tidak mau mengganggu konsentrasi kerja karyawan dan berdampak pada penurunan kinerja karyawan.

Dalam kekurangan itu sendiri mengalami beberapa faktor yang harus di perbaiki khususnya pada saat penilaian kinerja dalam kurun waktu satu bulan, tiga bulan dan dalam satu tahun penuh. Agar sistem informasi yang diajalankan menjadi efisien dalam hal menilai kinerja karyawannya.