

**ANALISIS KINERJA KARYAWAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN  
YANG OPTIMAL KEPADA NASABAH di BANK KALSEL KEDAI  
SYARIAH KAYUTANGI**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**HAFIZ ANSHARI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI**

**BANJARMASIN**

**2021M/1441H**

**ANALISIS KINERJA KARYAWAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN  
YANG OPTIMAL KEPADA NASABAH di BANK KALSEL KEDAI  
SYARIAH KAYUTANGI**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**HAFIZ ANSHARI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI**

**BANJARMASIN**

**2021M/1441H**

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Analisis Kinerja Karyawan dalam Memberikan Pelayanan yang Optimal kepada Nasabah di Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi

Ditulis oleh : Hafiz Anshari

N I M : 1401160408

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2020/2021

Tempat dan tanggal lahir : Amuntai, 30 Oktober 1996

Alamat : Jln. Brig Jend. H. Hasan Basri RT/RW 001/001  
Kec. Amuntai Tengah. Kab. Hulu Sungai Utara

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 06 Februari 2020

Pembimbing I



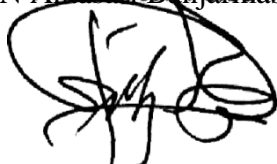
H. Badrian, S.Ag., M.Ag.  
NIP. 197307171997031002

Pembimbing II



Yulia Hafizah, S.H.I., M.E.I  
NIP.197907242005012014

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin,



H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI  
NIP. 19790410 200501 1 010

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Analisis Kinerja Karyawan dalam Memberikan Pelayanan Yang Optimal Kepada Nasabah di Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi”, ditulis oleh Hafiz Anshari, telah diujikan dalam sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis  
Tanggal : 3 Juni 2021  
Dinyatakan : Lulus  
Nilai : 79,4

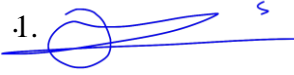





Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN  
Antasari Banjarmasin

Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI

NIP. 19600609 195803 1 003

## TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. H. Badrian, S.Ag., M.Ag. (Ketua)	1. 
2. Yulia Hafizah, S.H.I., M.E.I (Anggota)	2. 
3. Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I. (Anggota)	3. 
4. Muhammad Qamaruddin, M.E (Anggota)	4. 

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah Subhanallahuwata'ala. Karena berkat rahmat, kasih sayang dan hidayahNya sebuah karya ini dapat terselesaikan dengan usaha, do'a dan kekuatan yang telah dilimpahkan Allah Subhanallahuwata'ala kepada saya. Tak lupa juga saya ucapkan solawat dan salam kepada junjungan kita Baginda Nabi Besar Muhammad saw. Allahumma sholli wassalim 'alaih.

Saya persembahkan karya ini kepada kedua orang tua saya tercinta, Ayahanda Alm. Mawardi dan Ibunda Warni. Berkat do'a dan dukungan beliau saya mampu menyelesaikan karya ini dan kedepannya mudah-mudahan selalu diberikan kemudahan dan kesuksesan agar dapat membahagiakan mereka.

Terimakasih dan sayang untuk adik saya Muhammad Aprianoor yang menjadikan saya termotivasi untuk menjadi seseorang yang lebih baik lagi.

Rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya untuk Bapak dan Ibu Guru SDN Kota Raden Hilir, MTsN Model Amuntai dan MAN 2 Amuntai. Dosen Pembimbing Bapak H. Badrian, S.Ag., M.Ag. dan Ibu Yulia Hafizah, M.E.I serta seluruh dosen-dosen FEBI beserta staff yang telah meluangkan banyak waktu untuk berbagi ilmu kepada saya.

Terimakasih juga yang sedalam-dalamnya untuk sahabat-sahabat saya di rumah kontrakan sawo, Abd. Khair, Murdhani, Haji Muhsin, Ajie yang tiada henti memotivasi saya selama penulisan skripsi ini, dan sahabat-sahabat saya di kota Amuntai Ehsan, Naser, Aqli, yang tiada henti mendukung dan menanyakan perihal pengerjaan skripsi ini. Serta untuk kawan-kawan di UIN Antasari Banjarmasin.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur bagi Allah swt. yang telah memberikan taufik, hidayah dan petunjuk-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan berjudul “Analisis Kinerja Karyawan dalam Memberikan Pelayanan yang Optimal Kepada Nasabah di Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Serta tak lupa solawat dan salam selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad saw., keluarga, sahabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Penulis menyadari sepenuhnya, penyelesaian skripsi ini bukanlah hasil jerih payah sendiri. Berkat dukungan, bimbingan dan dorongan serta doa dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Penulis melalui kata pengantar ini menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI. dan Yusuf Asyahri, S.E., M.E., selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. Bapak H. Badrian, S.Ag., M.Ag., selaku dosen pembimbing I dan Ibu Yulia Hafizah, S.H.I., M.E.I., selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, bimbingan dan koreksi kepada penulis selama dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Para Dosen, Karyawan atau Karyawati Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis selama perkuliahan sampai selesainya studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Kepala Perpustakaan Pusat UIN Antasari dan Kepala Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta seluruh stafnya yang telah membantu penulis dalam peminjaman buku-buku yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini.
6. Kepala Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi dan para stafnya yang telah memberikan izin dan berkenan memberikan informasi kepada penulis untuk melakukan penelitian ini.
7. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis hanya dapat berdoa dalam membalas kebaikan mereka. Semoga kebaikan-kebaikan dari berbagai pihak yang terkait dibalas oleh Allah Swt. dengan berlipat ganda baik di dunia maupun di akhirat.

Hanya ini yang dapat penulis sampaikan, akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah swt. serta mohon maaf atas segala kekurangan dan kesalahan yang telah penulis lakukan baik disengaja maupun tak disengaja. Semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam untuk selanjutnya. *Amin Ya Rabbal 'alamin.*

Banjarmasin, 06 Februari 2020

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Hafiz Anshari', with a small '2' at the bottom right of the signature.

Hafiz Anshari



## ABSTRAK

**Hafiz Anshari.** 2021. *Analisis Kinerja Karyawan dalam Memberikan Pelayanan Yang Optimal Kepada Nasabah di Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi.* Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) H. Badrian, S.Ag., M.Ag. Pembimbing: (II) Yulia Hafizah, S.H.I., M.E.I.

**Kata Kunci:** Pelayanan Optimal, Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi

Latar belakang penelitian ini yaitu kinerja karyawan dalam melayani nasabah secara optimal yang menentukan sukses dan tidaknya bank untuk kedepannya.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kinerja karyawan, dan mengetahui kendala-kendala yang dihadapi karyawan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah di Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*). Pendekatan dari penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dan data yang diambil dari informan berjumlah 3 orang, dengan melakukan wawancara dan observasi.

Dari hasil penelitian ini ditemukan: Pertama, kinerja yang dihasilkan oleh karyawan Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi sampai saat ini baik, baik dari segi *ability* (kemampuan), *attitude* (sikap), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), dan *accountability* (pertanggungjawaban).

Kedua, ada beberapa kendala karyawan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah, yaitu tingkat pemahaman nasabah yang berbeda-beda, tingkat emosional nasabah, dan diri karyawan itu sendiri.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....	ii
<b>PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Definisi Operasional .....	7
E. Kajian Pustaka .....	9
F. Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II TEORI TENTANG KINERJA DAN PELAYANAN</b> .....	13
A. Kinerja .....	13
1. Pengertian Kinerja .....	13
2. Perilaku Mendorong Kinerja .....	16
3. Pengukuran Kinerja .....	16
B. Pelayanan .....	17
1. Pengertian Pelayanan .....	17
2. Pengertian Pelayanan Optimal .....	18
3. Konsep Pelayanan Optimal .....	26
C. Etika Pelayanan .....	27

D. Pentingnya Pelayanan Optimal .....	31
E. Kendala-kendala dalam Pelayanan .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	37
B. Lokasi Penelitian .....	37
C. Data dan Sumber Data .....	38
D. Teknik Pengumpulan Data .....	39
E. Teknik Pengolahan Data .....	39
F. Tahapan Penelitian .....	40
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>41</b>
A. Penyajian Data .....	41
1. Gambaran Umum Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi .....	41
2. Gambaran Kinerja Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan Yang Optimal Kepada Nasabah di Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi Banjarmasin .....	50
3. Kendala-kendala Yang Dihadapi Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan Yang Optimal Kepada Nasabah di Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi Banjarmasin .....	57
B. Analisis Data .....	59
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>72</b>
A. Simpulan .....	72
B. Saran-saran .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>76</b>

