

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu pengelolaan yang paling penting dalam dunia perbankan disamping pemasaran bank adalah pengelolaan SDM. Hal ini disebabkan SDM merupakan tulang punggung dalam menjalankan roda kegiatan operasional suatu bank. Untuk itu penyediaan SDM (bankir) sebagai motor penggerak operasional bank haruslah disiapkan sedini mungkin (Kasmir, 2003, hal. 113).

Di samping itu, SDM yang dimiliki oleh bank haruslah memiliki kemampuan dalam menjalankan setiap transaksi perbankan, mengingat faktor kinerja yang dimiliki oleh para karyawan menentukan sukses dan tidaknya bank untuk kedepannya (Notoatmodjo, 2003, hal. 9). Bagi dunia perbankan yang memiliki kegiatan yang begitu padat dalam arti setiap transaksi harus selesai dalam waktu yang relatif singkat, maka seorang karyawan yang dimiliki haruslah memiliki beberapa persyaratan yang khusus. Seorang karyawan bank harus memiliki keterampilan dalam dunia perbankan agar dapat melayani setiap produk perbankan yang ditawarkan dengan cepat, tepat, dan memuaskan.

Proses pengembangan SDM adalah suatu *conditio sine quanon*, yang harus ada dan terjadi di suatu organisasi. Namun dalam pelaksanaan dan pengembangan SDM ini perlu mempertimbangkan aspek-aspek yang dapat memengaruhinya, baik dalam diri organisasi itu sendiri maupun dari luar organisasi yang bersangkutan

(internal dan eksternal). Karena melalui gerak tersebut dimulai usaha “koreksi” terhadap pandangan tentang arti pentingnya unsur manusia dalam kehidupan organisasi.(Siagian, 1989, hal. 135).

Islam mendorong umatnya untuk memilih calon pegawai berdasarkan pengetahuan, pengalaman, dan kemampuan teknis yang dimiliki (Sinn, 2006, hal. 106).

Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam QS. Al-Qashas/ 28:/26.

قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَجِرْهُ ^ص إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ ﴿٢٦﴾

“Salah seorang dari kedua wanita itu berkata: “Wahai bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya”.

Pemahaman kekuatan disini adalah bagaimana seseorang tersebut mampu dan dapat menunjukkan suatu kinerja yang optimal, serta mampu meningkatkan kompetensi dan kemampuan teknis guna merealisasikan tujuan yang telah ditetapkan dalam perencanaan.

Aspek penentu keberhasilan perusahaan adalah kinerja dan produktivitas karyawan. Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan karyawan sehingga memengaruhi banyaknya kontribusi yang diberikan kepada perusahaan termasuk

pelayanan yang berkualitas yang disajikan (Kusdi, 2011, hal. 194). Kesuksesan dari perusahaan bisa dilihat dari pekerjaan yang telah dicapai oleh karyawannya, oleh sebab itu perusahaan menuntut agar para karyawannya mampu menampilkan kinerja yang optimal karena baik buruknya kinerja yang dicapai oleh karyawan akan berpengaruh pada keberhasilan perusahaan secara keseluruhan.

Bagi suatu bank ataupun perusahaan, seorang karyawan harus mempunyai kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional untuk meningkatkan kinerja yang intelek. Intelektual merupakan kumpulan sistematis dari kemampuan untuk berpikir dan bertindak secara terarah serta mengolah informasi secara efektif, untuk mencapai tujuan tertentu (Parkinson, 1986, hal. 76). Karyawan yang baru direkrut kebanyakan belum mempunyai kecakapan yang sesuai dengan bidang tugas yang dijalankan. Selain itu, perkembangan perbankan, khususnya dalam teknologi, mengharuskan karyawan untuk selalu meningkatkan keterampilan diri. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia memegang peranan penting untuk kemajuan organisasi bank. Manajemen sumber daya manusia (SDM) adalah serangkaian aktivitas organisasi yang diarahkan pada usaha merekrut, mengembangkan dan mempertahankan angkatan kerja yang efektif (Danupranata, 2013, hal. 58).

Salah satu praktik penilaian kinerja terhadap karyawan Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi sebagaimana terlaksana, mencerminkan karyawan untuk memahami tujuan perusahaan, sasaran dan harapan perusahaan. Perusahaan menuntut karyawannya untuk bertindak cepat, tepat, dan akurat yang didukung dengan

keluwesan dan keramahan dalam melayani nasabah dan tentunya berbasis kesyariahan.

Masalah yang timbul dalam pekerjaan yang dilakukan karyawan adalah kreativitas dan inisiatif karyawan untuk melakukan sesuatu yang menurutnya lebih baik akan hanya menjadi keinginan dan harapan yang tidak terlaksana karena terbebani dan terikat oleh kebijakan perusahaan atau pendapat yang berbeda dengan atasan (Sumidjo, 1987, hal. 115). Kemudian kemampuan intelektual yang diperlukan untuk menjalankan kecerdasan angka, kecerdasan verbal, penalaran induktif, penalaran deduktif, dan visualisasi karena pekerjaan yang berbeda-beda menuntut karyawan tersebut untuk menggunakan kecerdasan intelektualnya (Wibowo, 2013, hal. 94).

Makin banyak tuntutan pemrosesan informasi dalam pekerjaan, makin banyak penalaran induktif, penalaran deduktif dan kemampuan verbal diperlukan untuk dapat melakukan pekerjaan tersebut dengan hasil yang maksimal, maka kecerdasan intelektual yang tinggi akan mendukung kinerja karyawan sehingga apabila terjadi hambatan dalam pekerjaan karyawan tersebut dapat memperoleh pemecahan masalahnya dan meningkatkan kinerja karyawan. Misalnya masalah hasil kerja yang mengalami penurunan, pencapaian target masih mengalami hambatan, standar kerja masih ada yang tidak sesuai dengan harapan. Selain itu, perusahaan menuntut agar karyawan memiliki kreativitas dan inisiatif karyawan untuk melakukan pekerjaan yang dapat mempersingkat waktu dan memperoleh hasil yang maksimal sehingga nasabah memperoleh pelayanan yang terbaik.

Masalah yang sering dihadapi perusahaan berhubungan dengan kecerdasan emosional diantaranya adalah menghadapi nasabah yang mempunyai tingkat pemahaman yang berbeda-beda disebabkan oleh latarbelakang pendidikan yang beranekaragam sehingga mengakibatkan karyawan harus mengendalikan emosinya, kemudian ketidakpuasan nasabah dalam menerima penjelasan dari karyawan yang melayani keluhan-keluhan nasabah maka karyawan tersebut harus mampu memanajemen dirinya sehingga emosi yang timbul tidak menjadi kemarahan bagi nasabah karena nasabah harus diberikan pelayanan yang terbaik agar menjadi nasabah yang tetap di Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi sehingga tingkat kinerja karyawan semakin tinggi dan dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang perbankan, dimana banyak pekerjaan yang dilakukan para karyawan berkaitan dengan ketelitian, kejelian, ketepatan dalam menghitung, keramahan, kesopanan serta memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah.

Dengan uraian di atas, pimpinan dapat mengarahkan karyawan yang ada di Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi untuk mencapai tujuan perusahaan (Bank) sebab penurunan kemampuan dan kepribadian karyawan akan berdampak pada hasil kerja karyawan yang senantiasa mengalami penurunan dan tidak tercapainya target kerja yang diharapkan.

Berdasarkan pengamatan awal penulis, diperoleh gambaran bahwa dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, karyawan Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi mampu menampilkan kinerjanya dengan baik. Hal ini terlihat disaat

karyawan memberikan etika pelayanan dengan baik kepada nasabah, serta dapat mengendalikan diri dan emosinya disaat menghadapi nasabah yang mempunyai tingkat pemahaman yang berbeda-beda. Kemudian tingkat pendidikan karyawan juga berpengaruh terhadap kinerja, atau pelayanan yang diberikan kepada nasabah. (Penelitian pendahuluan, 2017).

Melalui paparan permasalahan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai analisis kinerja karyawan yang di tuangkan dalam sebuah karya ilmiah dalam bentuk skripsi yang berjudul: “Analisis Kinerja Karyawan dalam Memberikan Pelayanan yang Optimal kepada Nasabah di Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi”.

B. Rumusan Masalah

Untuk mengarahkan pembahasan dan mempermudah penelitian, maka penulis merumuskan permasalahan yang diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada Nasabah di Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi Banjarmasin?
2. Apa kendala-kendala yang dihadapi karyawan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah BBank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi Banjarmasin?

A. Tujuan Penelitian

Selaras dengan rumusan penelitian diatas, tujuan yang ingin dicapai oleh penulis sehingga melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Gambaran kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada Nasabah di Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi Banjarmasin.
2. Kendala-kendala yang dihadapi karyawan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi Banjarmasin.

B. Definisi Operasional

Agar lebih memperjelas maksud dari judul diatas, dan untuk menghindari penafsiran yang keliru dalam memahaminya, maka perlu adanya definisi operasional sebagai pegangan dan agar lebih terarahnya dalam kajian lebih lanjut sebagai berikut:

1. Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaranya, dan sebagainya). (KBBI, 2006, hal. 53).
2. Kinerja adalah suatu yang ingin dicapai, kemampuan kerja atau prestasi yang diperlihatkan (KBBI, 2006, hal. 207). Yang dimaksud kinerja dalam penelitian ini ialah hasil kerja yang dicapai seseorang karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu yang digunakan.

3. Karyawan adalah orang yang bekerja di suatu perusahaan atau instansi. (KBBI, 2006, hal. 23). Yang dimaksud penulis dengan karyawan disini adalah pegawai tetap yang bekerja di Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi, di bawah perintah orang lain dan mendapat kompensasi atas jasanya dan mendapatkan jaminan. Lebih spesifiknya karyawan yang dimaksud penulis adalah karyawan yang bertugas di *frontliner*, yaitu bagian *costumer service* dan *teller*. Karena karyawan *frontliner* merupakan ujung tombak sistem penyampaian layanan dan merekalah cerminan jasa yang dipersepsikan konsumen. (Tjiptono, 2012, hal. 179).
4. Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi adalah salah satu bank yang menerapkan prinsip syariah Islam dalam menjalankan operasionalnya. (<http://id.Bank.KalselSyariah>). Yang dimaksud penulis dengan Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi di sini adalah Bank yang menghimpun dan menyalurkan dananya berdasarkan dengan prinsip syariah.
5. Pelayanan optimal adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan penjual barang atau jasa (KBBI, 2006, hal. 301, dan yang dimaksud dengan pelayanan disini adalah kemudahan yang dilakukan pihak Bank kepada nasabah saat melakukan transaksi. Optimal adalah yang terbaik, tinggi, dan yang dimaksud optimal disini adalah sesuatu yang diberikan kepada seseorang baik berupa jasa, pelayanan atau transaksi yang dapat memengaruhi, sehingga orang tersebut merasa puas dan tidak merasa dirugikan.

Melalui definisi operasional di atas, maksud dari judul yang peneliti tulis adalah untuk menguraikan bentuk pelayanan yang optimal, hal yang melatarbelakangi terciptanya pelayanan yang optimal, serta pentingnya pelayanan yang optimal kepada nasabah.

C. Kajian Pustaka

Berdasarkan pada penelaahan penelitian pendahuluan, maka ditemukan pembahasan yang berhubungan mengenai latarbelakang yang mempengaruhi kinerja pegawai. Penelitian yang dimaksud adalah:

1. Penelitian dari Irma Wahyu Ningsih (1201160241) mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin dengan judul penelitian "*Strategi Pengembangan Kualitas Karyawan dalam Upaya Pengoptimalan Kinerja (Studi Kasus pada Bank Muamalat Indonesia Tbk KC. Banjarmasin)*". Penelitian ini berbentuk *field research* atau penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini kurang lebih terdapat persamaan dengan penelitian penulis karena menelaah mengenai strategi pengembangan kualitas karyawan dalam upaya pengoptimalan kinerjanya. Namun yang membedakan dengan penelitian penulis yaitu penelitian tersebut menggali tentang strategi pengembangan kualitas karyawan.
2. Penelitian dari Wiwit Kurnia Lestari (1201160310) mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari

Banjarmasin dengan judul penelitian "*Analisis Perlakuan Pelayanan Nasabah Prioritas Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin*". Penelitian ini berbentuk *field research* atau penelitian lapangan dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilatarbelakangi dari pemikiran bahwa dalam perlakuan pelayanan dan fasilitas yang diberikan terhadap nasabah prioritas akan memberikan dampak yang baik terhadap bank. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran perlakuan pelayanan nasabah prioritas. Persamaan antara penelitian tersebut dengan penelitian penulis adalah untuk mengetahui perlakuan pelayanan yang diberikan kepada nasabah, namun yang membedakan antara penelitian tersebut dengan penelitian penulis yaitu mengarah pada nasabah umum, bukan nasabah prioritas.

3. Penelitian dari Siti Nurhalimah (1201160302) mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin dengan judul penelitian "*Pendidikan dan Pelatihan dalam Meningkatkan Kualitas Karyawan pada BMT Al-Karomah Martapura*". Penelitian ini berbentuk *field research* atau penelitian lapangan dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan kualitas karyawan, yang dilandasi dari pemikiran bahwa pendidikan dan pelatihan dilaksanakan dalam rangka untuk mengembangkan atau meningkatkan sumber daya manusia. Persamaan antara penelitian tersebut dengan penelitian penulis terletak pada pengidentifikasian tingkat kinerja karyawan. Yang membedakan dengan penelitian penulis adalah penelitian

tersebut lebih menekankan pada pembekalan pendidikan dan peningkatan kualitas karyawan melalui pelatihan sumber daya manusia.

Penelitian yang akan penulis teliti memiliki persamaan dan sedikit perbedaan dengan membandingkan antara penelitian terdahulu, peneliti lebih terfokus terhadap penganalisaan terciptanya pelayanan optimal oleh karyawan, terkhusus dibagian *costumer service* dan *teller* dari aspek latar belakangnya.

D. Sistematika Penulisan

Agar penulisan ini sistematis, maka penulis membagi dalam 5 bab, yaitu sebagai berikut:

Bab I, pendahuluan, yang berisikan latar belakang yang menguraikan latar belakang masalah penelitian yang terkait dengan masalah yang terjadi di dalam lapangan, rumusan masalah terdiri dari pernyataan yang mengandung persoalan mengenai analisis kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah di bank kalsel kedai syariah kayutangi. Pada tujuan penelitian yang terdiri tentang penegasan apa yang ingin dicapai dalam penelitian ini, definisi operasional terdiri mengenai pengertian yang terkandung dalam judul sehingga tidak terjadi penafsiran yang keliru dalam memahami maksud dari judul, kajian pustaka yang memaparkan tentang hasil penelusuran terhadap bahan yang memuat hasil-hasil penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan yakni penguraian secara sistematis tentang bagian-bagian yang disusun secara naratif dalam suatu bahasa.

Bab II, landasan teori yang menerangkan tentang uraian dan informasi tentang aspek pengembangan kemampuan karyawan berbasis syariah sebagai elemen teori sehingga membentuk suatu format pikiran teoritis yang utuh, logis, kritis dan sistematis.

Bab III, merupakan metode penelitian, yang berisi jenis dan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini, desain penelitian ini yang memaparkan bagaimana proses penelitian ini dilaksanakan, data dan sumber data yang menjadi sumber informasi tentang data-data yang digali, untuk proses bagaimana data itu dikumpulkan maka dituangkan dalam teknik pengumpulan, setelah data terkumpul kemudian data tersebut dianalisis yang proses analisisnya dituangkan dalam teknik analisis data.

Bab IV, merupakan penyajian data dan analisis data yang terdiri dari gambaran umum lokasi penelitian, deskripsi data, serta penyajian data dan analisis data.

Bab V, merupakan penutup, terdiri dari simpulan dan saran-saran. Simpulan merupakan telaah ringkasan terhadap pembahasan dari analisis sebelumnya. Adapun saran merupakan gagasan penulis dan kontribusi pemikiran yang diberikan agar hasil penelitian ini berdampak positif bagi semua pihak.

(internal dan eksternal). Karena melalui gerak tersebut dimulai usaha “koreksi” terhadap pandangan tentang arti pentingnya unsur manusia dalam kehidupan organisasi. (Siagian, 1989, hal. 135).

Islam mendorong umatnya untuk memilih calon pegawai berdasarkan pengetahuan, pengalaman, dan kemampuan teknis yang dimiliki (Sinn, 2006, hal. 106).

Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam QS. Al-Qashas/ 28:/26.

قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَجِرْهُ ^ص إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ ﴿٢٦﴾

“Salah seorang dari kedua wanita itu berkata: “Wahai bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya”.

Pemahaman kekuatan disini adalah bagaimana seseorang tersebut mampu dan dapat menunjukkan suatu kinerja yang optimal, serta mampu meningkatkan kompetensi dan kemampuan teknis guna merealisasikan tujuan yang telah ditetapkan dalam perencanaan.

Aspek penentu keberhasilan perusahaan adalah kinerja dan produktivitas karyawan. Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan karyawan sehingga memengaruhi banyaknya kontribusi yang diberikan kepada perusahaan termasuk

pelayanan yang berkualitas yang disajikan (Kusdi, 2011, hal. 194). Kesuksesan dari perusahaan bisa dilihat dari pekerjaan yang telah dicapai oleh karyawannya, oleh sebab itu perusahaan menuntut agar para karyawannya mampu menampilkan kinerja yang optimal karena baik buruknya kinerja yang dicapai oleh karyawan akan berpengaruh pada keberhasilan perusahaan secara keseluruhan.

Bagi suatu bank ataupun perusahaan, seorang karyawan harus mempunyai kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional untuk meningkatkan kinerja yang intelek. Intelektual merupakan kumpulan sistematis dari kemampuan untuk berpikir dan bertindak secara terarah serta mengolah informasi secara efektif, untuk mencapai tujuan tertentu (Parkinson, 1986, hal. 76). Karyawan yang baru direkrut kebanyakan belum mempunyai kecakapan yang sesuai dengan bidang tugas yang dijalankan. Selain itu, perkembangan perbankan, khususnya dalam teknologi, mengharuskan karyawan untuk selalu meningkatkan keterampilan diri. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia memegang peranan penting untuk kemajuan organisasi bank. Manajemen sumber daya manusia (SDM) adalah serangkaian aktivitas organisasi yang diarahkan pada usaha merekrut, mengembangkan dan mempertahankan angkatan kerja yang efektif (Danupranata, 2013, hal. 58).

Salah satu praktik penilaian kinerja terhadap karyawan Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi sebagaimana terlaksana, mencerminkan karyawan untuk memahami tujuan perusahaan, sasaran dan harapan perusahaan. Perusahaan menuntut karyawannya untuk bertindak cepat, tepat, dan akurat yang didukung dengan

keluwesan dan keramahan dalam melayani nasabah dan tentunya berbasis kesyariahan.

Masalah yang timbul dalam pekerjaan yang dilakukan karyawan adalah kreativitas dan inisiatif karyawan untuk melakukan sesuatu yang menurutnya lebih baik akan hanya menjadi keinginan dan harapan yang tidak terlaksana karena terbebani dan terikat oleh kebijakan perusahaan atau pendapat yang berbeda dengan atasan (Sumidjo, 1987, hal. 115). Kemudian kemampuan intelektual yang diperlukan untuk menjalankan kecerdasan angka, kecerdasan verbal, penalaran induktif, penalaran deduktif, dan visualisasi karena pekerjaan yang berbeda-beda menuntut karyawan tersebut untuk menggunakan kecerdasan intelektualnya (Wibowo, 2013, hal. 94).

Makin banyak tuntutan pemrosesan informasi dalam pekerjaan, makin banyak penalaran induktif, penalaran deduktif dan kemampuan verbal diperlukan untuk dapat melakukan pekerjaan tersebut dengan hasil yang maksimal, maka kecerdasan intelektual yang tinggi akan mendukung kinerja karyawan sehingga apabila terjadi hambatan dalam pekerjaan karyawan tersebut dapat memperoleh pemecahan masalahnya dan meningkatkan kinerja karyawan. Misalnya masalah hasil kerja yang mengalami penurunan, pencapaian target masih mengalami hambatan, standar kerja masih ada yang tidak sesuai dengan harapan. Selain itu, perusahaan menuntut agar karyawan memiliki kreativitas dan inisiatif karyawan untuk melakukan pekerjaan yang dapat mempersingkat waktu dan memperoleh hasil yang maksimal sehingga nasabah memperoleh pelayanan yang terbaik.

Masalah yang sering dihadapi perusahaan berhubungan dengan kecerdasan emosional diantaranya adalah menghadapi nasabah yang mempunyai tingkat pemahaman yang berbeda-beda disebabkan oleh latarbelakang pendidikan yang beranekaragam sehingga mengakibatkan karyawan harus mengendalikan emosinya, kemudian ketidakpuasan nasabah dalam menerima penjelasan dari karyawan yang melayani keluhan-keluhan nasabah maka karyawan tersebut harus mampu memanajemen dirinya sehingga emosi yang timbul tidak menjadi kemarahan bagi nasabah karena nasabah harus diberikan pelayanan yang terbaik agar menjadi nasabah yang tetap di Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi sehingga tingkat kinerja karyawan semakin tinggi dan dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang perbankan, dimana banyak pekerjaan yang dilakukan para karyawan berkaitan dengan ketelitian, kejelian, ketepatan dalam menghitung, keramahan, kesopanan serta memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah.

Dengan uraian di atas, pimpinan dapat mengarahkan karyawan yang ada di Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi untuk mencapai tujuan perusahaan (Bank) sebab penurunan kemampuan dan kepribadian karyawan akan berdampak pada hasil kerja karyawan yang senantiasa mengalami penurunan dan tidak tercapainya target kerja yang diharapkan.

Berdasarkan pengamatan awal penulis, diperoleh gambaran bahwa dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, karyawan Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi mampu menampilkan kinerjanya dengan baik. Hal ini terlihat disaat

karyawan memberikan etika pelayanan dengan baik kepada nasabah, serta dapat mengendalikan diri dan emosinya disaat menghadapi nasabah yang mempunyai tingkat pemahaman yang berbeda-beda. Kemudian tingkat pendidikan karyawan juga berpengaruh terhadap kinerja, atau pelayanan yang diberikan kepada nasabah. (Penelitian pendahuluan, 2017).

Melalui paparan permasalahan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai analisis kinerja karyawan yang di tuangkan dalam sebuah karya ilmiah dalam bentuk skripsi yang berjudul: “Analisis Kinerja Karyawan dalam Memberikan Pelayanan yang Optimal kepada Nasabah di Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi”.

C. Rumusan Masalah

Untuk mengarahkan pembahasan dan mempermudah penelitian, maka penulis merumuskan permasalahan yang diteliti sebagai berikut:

3. Bagaimana gambaran kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada Nasabah di Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi Banjarmasin?
4. Apa kendala-kendala yang dihadapi karyawan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah BBank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi Banjarmasin?

E. Tujuan Penelitian

Selaras dengan rumusan penelitian diatas, tujuan yang ingin dicapai oleh penulis sehingga melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

3. Gambaran kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada Nasabah di Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi Banjarmasin.
4. Kendala-kendala yang dihadapi karyawan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi Banjarmasin.

F. Definisi Operasional

Agar lebih memperjelas maksud dari judul diatas, dan untuk menghindari penafsiran yang keliru dalam memahaminya, maka perlu adanya definisi operasional sebagai pegangan dan agar lebih terarahnya dalam kajian lebih lanjut sebagai berikut:

6. Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaranya, dan sebagainya). (KBBI, 2006, hal. 53).
7. Kinerja adalah suatu yang ingin dicapai, kemampuan kerja atau prestasi yang diperlihatkan (KBBI, 2006, hal. 207). Yang dimaksud kinerja dalam penelitian ini ialah hasil kerja yang dicapai seseorang karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu yang digunakan.

8. Karyawan adalah orang yang bekerja di suatu perusahaan atau instansi. (KBBI, 2006, hal. 23). Yang dimaksud penulis dengan karyawan disini adalah pegawai tetap yang bekerja di Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi, di bawah perintah orang lain dan mendapat kompensasi atas jasanya dan mendapatkan jaminan. Lebih spesifiknya karyawan yang dimaksud penulis adalah karyawan yang bertugas di *frontliner*, yaitu bagian *costumer service* dan *teller*. Karena karyawan *frontliner* merupakan ujung tombak sistem penyampaian layanan dan merekalah cerminan jasa yang dipersepsikan konsumen. (Tjiptono, 2012, hal. 179).
9. Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi adalah salah satu bank yang menerapkan prinsip syariah Islam dalam menjalankan operasionalnya. (<http://id.Bank.KalselSyariah>). Yang dimaksud penulis dengan Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi di sini adalah Bank yang menghimpun dan menyalurkan dananya berdasarkan dengan prinsip syariah.
10. Pelayanan optimal adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan penjual barang atau jasa (KBBI, 2006, hal. 301, dan yang dimaksud dengan pelayanan disini adalah kemudahan yang dilakukan pihak Bank kepada nasabah saat melakukan transaksi. Optimal adalah yang terbaik, tinggi, dan yang dimaksud optimal disini adalah sesuatu yang diberikan kepada seseorang baik berupa jasa, pelayanan atau transaksi yang dapat memengaruhi, sehingga orang tersebut merasa puas dan tidak merasa dirugikan.

Melalui definisi operasional di atas, maksud dari judul yang peneliti tulis adalah untuk menguraikan bentuk pelayanan yang optimal, hal yang melatarbelakangi terciptanya pelayanan yang optimal, serta pentingnya pelayanan yang optimal kepada nasabah.

G. Kajian Pustaka

Berdasarkan pada penelaahan penelitian pendahuluan, maka ditemukan pembahasan yang berhubungan mengenai latarbelakang yang mempengaruhi kinerja pegawai. Penelitian yang dimaksud adalah:

1. Penelitian dari Irma Wahyu Ningsih (1201160241) mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin dengan judul penelitian "*Strategi Pengembangan Kualitas Karyawan dalam Upaya Pengoptimalan Kinerja (Studi Kasus pada Bank Muamalat Indonesia Tbk KC. Banjarmasin)*". Penelitian ini berbentuk *field research* atau penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini kurang lebih terdapat persamaan dengan penelitian penulis karena menelaah mengenai strategi pengembangan kualitas karyawan dalam upaya pengoptimalan kinerjanya. Namun yang membedakan dengan penelitian penulis yaitu penelitian tersebut menggali tentang strategi pengembangan kualitas karyawan.
2. Penelitian dari Wiwit Kurnia Lestari (1201160310) mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari

Banjarmasin dengan judul penelitian "*Analisis Perlakuan Pelayanan Nasabah Prioritas Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin*". Penelitian ini berbentuk *field research* atau penelitian lapangan dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilatarbelakangi dari pemikiran bahwa dalam perlakuan pelayanan dan fasilitas yang diberikan terhadap nasabah prioritas akan memberikan dampak yang baik terhadap bank. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran perlakuan pelayanan nasabah prioritas. Persamaan antara penelitian tersebut dengan penelitian penulis adalah untuk mengetahui perlakuan pelayanan yang diberikan kepada nasabah, namun yang membedakan antara penelitian tersebut dengan penelitian penulis yaitu mengarah pada nasabah umum, bukan nasabah prioritas.

3. Penelitian dari Siti Nurhalimah (1201160302) mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin dengan judul penelitian "*Pendidikan dan Pelatihan dalam Meningkatkan Kualitas Karyawan pada BMT Al-Karomah Martapura*". Penelitian ini berbentuk *field research* atau penelitian lapangan dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan kualitas karyawan, yang dilandasi dari pemikiran bahwa pendidikan dan pelatihan dilaksanakan dalam rangka untuk mengembangkan atau meningkatkan sumber daya manusia. Persamaan antara penelitian tersebut dengan penelitian penulis terletak pada pengidentifikasian tingkat kinerja karyawan. Yang membedakan dengan penelitian penulis adalah penelitian

tersebut lebih menekankan pada pembekalan pendidikan dan peningkatan kualitas karyawan melalui pelatihan sumber daya manusia.

Penelitian yang akan penulis teliti memiliki persamaan dan sedikit perbedaan dengan membandingkan antara penelitian terdahulu, peneliti lebih terfokus terhadap penganalisaan terciptanya pelayanan optimal oleh karyawan, terkhusus dibagian *costumer service* dan *teller* dari aspek latar belakangnya.

H. Sistematika Penulisan

Agar penulisan ini sistematis, maka penulis membagi dalam 5 bab, yaitu sebagai berikut:

Bab I, pendahuluan, yang berisikan latar belakang yang menguraikan latar belakang masalah penelitian yang terkait dengan masalah yang terjadi di dalam lapangan, rumusan masalah terdiri dari pernyataan yang mengandung persoalan mengenai analisis kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah di bank kalsel kedai syariah kayutangi. Pada tujuan penelitian yang terdiri tentang penegasan apa yang ingin dicapai dalam penelitian ini, definisi operasional terdiri mengenai pengertian yang terkandung dalam judul sehingga tidak terjadi penafsiran yang keliru dalam memahami maksud dari judul, kajian pustaka yang memaparkan tentang hasil penelusuran terhadap bahan yang memuat hasil-hasil penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan yakni penguraian secara sistematis tentang bagian-bagian yang disusun secara naratif dalam suatu bahasa.

Bab II, landasan teori yang menerangkan tentang uraian dan informasi tentang aspek pengembangan kemampuan karyawan berbasis syariah sebagai elemen teori sehingga membentuk suatu format pikiran teoritis yang utuh, logis, kritis dan sistematis.

Bab III, merupakan metode penelitian, yang berisi jenis dan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini, desain penelitian ini yang memaparkan bagaimana proses penelitian ini dilaksanakan, data dan sumber data yang menjadi sumber informasi tentang data-data yang digali, untuk proses bagaimana data itu dikumpulkan maka dituangkan dalam teknik pengumpulan, setelah data terkumpul kemudian data tersebut dianalisis yang proses analisisnya dituangkan dalam teknik analisis data.

Bab IV, merupakan penyajian data dan analisis data yang terdiri dari gambaran umum lokasi penelitian, deskripsi data, serta penyajian data dan analisis data.

Bab V, merupakan penutup, terdiri dari simpulan dan saran-saran. Simpulan merupakan telaah ringkasan terhadap pembahasan dari analisis sebelumnya. Adapun saran merupakan gagasan penulis dan kontribusi pemikiran yang diberikan agar hasil penelitian ini berdampak positif bagi semua pihak.