

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum PT BSI KC Banjarmasin A. Yani 1

a. Sejarah berdirinya PT BSI KC Banjarmasin A. Yani 1

Bank Negara Indonesia atau yang dikenal dengan sebutan BNI adalah bank pertama pemerintahan Indonesia yang berdiri pada tahun 1946. Bank ini diberi nama BNI 46 dikarenakan penggunaan tahun pendirian digunakan sebagai dari keputusan untuk identitas perusahaan. Pada tahun 2000 bertepatan pada tanggal 29 April 2000 dengan berlandaskan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 didirikanlah Unit Usaha Syariah (UUS) BNI yang terdiri dari 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara, dan Banjarmasin.

Seiring berjalannya waktu UUS BNI pun berkembang menjadi 28 Kantor Cabang (KC) dan 31 Kantor Cabang Pembantu (KCP). Status Unit Usaha Syariah (UUS) dalam *Corporate Plan* UUS BNI Tahun 2000 telah menetapkan bahwa status UUS masih bersifat temporer sehingga harus dilakukan *spin off* pada tahun 2009 dan selanjutnya pada tanggal 19 Juni 2010 didirikan PT BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS) berlandaskan Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 12/41/KEP.GBI/2010 pada tanggal 21 Mei 2010. Sesuai dengan UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah serta UU No. 19 Tahun 2008 tentang Surat

Berharga Negara (SBS). Selanjutnya, pada tahun 2021 bertepatan pada tanggal 01 februari 2021/19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi tahun bergabungnya 3 bank BUMN yaitu Bank Syariah Mandiri, Bank BNI Syariah, dan BRI Syariah yang menjadi satu entitas menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI).

Dalam penggabungan ini tentunya menggabungkan dan menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah yang mana dapat memberikan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas, serta kapasitas permodalan pun akan lebih baik. Dukungan kantor induk (Mandiri, BNI, dan BRI) dan Kementrian BUMN melalui komitmen pemerintah yang menjadi dorongan Bank Syariah Indonesia dalam bersaing di tingkat global.

Bank Syariah Indonesia adalah ikhtiar yang diharapkan dapat menjadi Bank Syariah kebanggaan umat sehingga dapat menjadi pendorong pembangunan ekonomi dalam lingkup nasional serta dapat berkontribusi dalam kesejahteraan masyarakat luas. Kehadiran PT Bank Syariah Indonesia ini menjadi perbankan syariah yang modern, universal, dan dapat memberikan kebaikan terutama bagi segenap alam (Rahmatan Lil 'Alamin).

Penggabungan ini tentunya menjadi bank syariah yang besar. Salah satu kantor cabangnya adalah PT BSI KC Banjarmasin A. Yani yang terletak di Jalan Ahmad Yani KM. 4,5 No. 385 Banjarmasin dengan Kantor Area dan wilayahnya di Jalan Lambung Mangkurat Banjarmasin dan juga menjadi Kantor Cabang dengan

dana simpanan terbesar di wilayah Banjarmasin. Kantor Cabang ini terdiri dari 3 lantai, yaitu lantai pertama yang terdiri dari ruangan *Business Manager*, Unit *Consumer*, Unit *Funding*, Musholla, dan Toilet. Selanjutnya di lantai kedua yang terdiri dari ruangan *Teller*, ruangan *Customer Service Representative*, ruangan *Branch Manager*, ruangan *Bussines Operationand Service Manager*, Unit *Micro*, dan Toilet. Kemudian di lantai ketiga terdiri dari ruangan Unit Umum, ruang Marwah, dan Toilet. Selain itu di halaman depan terdapat satu buah pos penjaga keamanan dan dua buah Anjungan Tunai Mandiri (ATM) (*BSI / Bank Syariah Indonesia*, 2022).

a. Visi dan Misi PT BSI KC Banjarmasin A. Yani 1

1) Visi PT BSI KC Banjarmasin A. Yani 1

Top 10 Global Islamic Bank.

2) Misi PT BSI KC Banjarmasin A. Yani 1

a) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia

Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.

b) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham

Top 5 bank yang paling *profitable* di Indonesia (ROE 18%) dan evaluasi kuat (PB>2).

- c) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja (*Bank Syariah Indonesia, 2022*).

b. Nilai-nilai Perusahaan PT BSI KC Banjarmasin A. Yani 1

- a) Amanah

Memegang teguh kepercayaan yang diberikan.

- b) Kompeten

Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.

- c) Harmonis

Saling peduli dan menghargai perbedaan.

- d) Loyal

Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara.

- e) Adaptif

Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.

- f) Kolaboratif

Membangun kerjasama yang sinergis (*BSI / Bank SyariahIndonesia, 2022*).

c. Produk-produk Perbankan PT BSI KC Banjarmasin A. Yani 1

1) Pendanaan

- (a) BSI Tabungan Easy Wadiah
- (b) BSI Tabungan Mudharabah
- (c) BSI Tabungan Bisnis
- (d) BSI Tabungan Haji Indonesia
- (e) BSI Tabungan Payroll
- (f) BSI Tabungan Junior
- (g) BSI Tabungan Pendidikan
- (h) BSI Tabungan Berencana
- (i) BSI Tabungan Mahasiswa
- (j) BSI Tabungan Pensiun
- (k) BSI Tabungan Simpel
- (l) BSI Tabunganku BSI Giro
- (n) BSI Deposito

2) Pembiayaan

- (a) Modal Kerja
- (b) Investasi
- (c) Konsumer

3) Jasa

(a) BSI Debit

(b) BSI Sentra Bayar

(c) BSI *Mobile*

(d) BSI *Internet Banking*

(e) BSI *Electronic Payroll*

(f) BSI L/C

(g) Jual Beli Valuta Asing

(h) Bank Garansi

(i) *Western Union*

4) Jasa Operasional

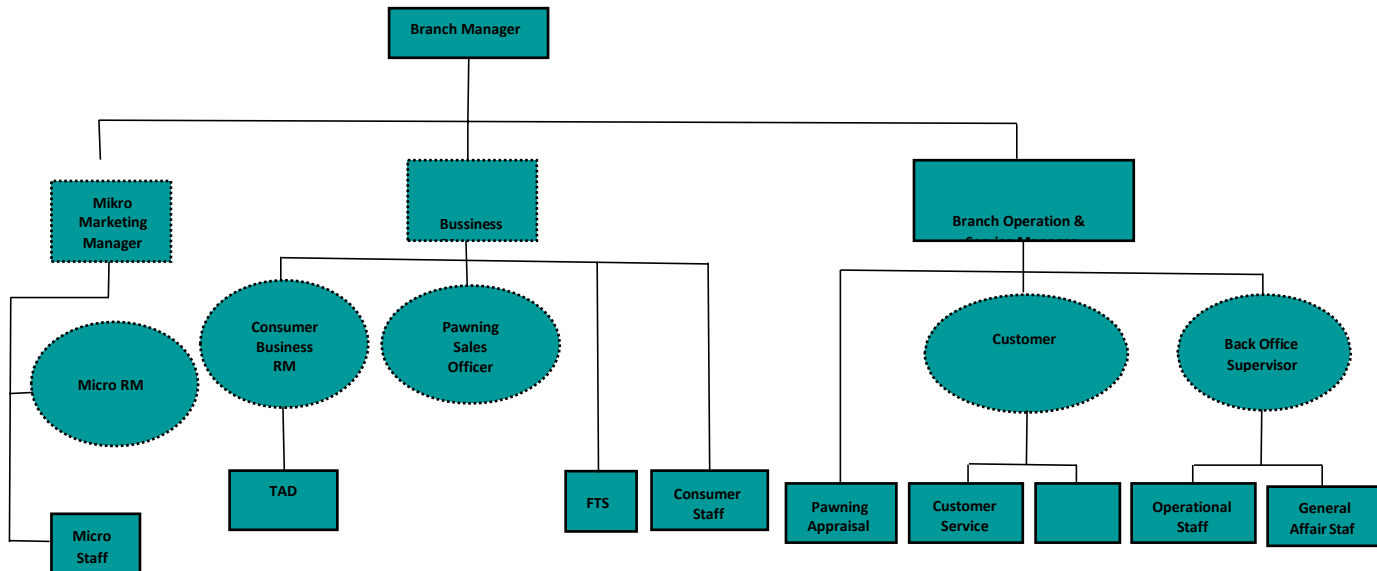
(a) Transfer

(b) *Intercity Clearing*

(c) BSI RTGS (*Real Time Gross Settlement*) (*Individu - Produk dan Layanan / Bank Syariah Indonesia, 21 Februari 2022*)

d. Struktur Organisasi PT BSI KC Banjarmasin A. Yani 1

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Cabang



Sumber: BSI KC Banjarmasin A. Yani 1 tahun 2022

2. Deskripsi Karakteristik Informan

Adapun karakteristik informan pada penelitian ini adalah karyawan PTBNI syariah yang berkerja sebelum dan sesudah *merger* menjadi PT BSI KC Banjarmasin. Selain itu, informan ini tidak terkena rotasi dan mutasi ke banklain setelah merger. Dengan demikian, informan dapat merasakan perbedaan terutama dalam budaya organisasi baru dalam implementasiannya dan juga dampaknya dalam kinerja karyawan. Berdasarkan hasil wawancara, maka informan yang termasuk dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1 Nama Informan

No.	Nama	Jabatan	Lama Bekerja
1	M. Taufiqurachman	<i>Back Office Supervisor</i> dan Divisi SDM	2012-sekarang
2	Nasrullah	<i>Back Office</i>	2001-sekarang
3	Mery Selviana	<i>Customer Service</i>	2018-sekarang
4	Beryl Ardhiya Nugraha	<i>Teller</i>	2020-sekarang

Sumber: PT BSI KC Banjarmasin A. Yani 1 tahun 2022

3. Deskripsi Hasil Wawancara

Deskripsi ini akan disajikan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti selama di lapangan mengenai bagaimana Strategi Pengembangan Kualitas Karyawan dalam Upaya Pengoptimalan kinerja pada Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin dengan metode wawancara, kemudian peneliti mendapatkan data-data seperti yang peneliti paparkan dibawah ini:

a. Identitas Informan

Nama : M. Taufiqurachman

Jabatan : *Back Office Supervisor*

Alamat : Jl. A. Yani

Menurut Bapak M. Taufiqurachman sebagai *Back Office Supervisor* sekaligus Divisi SDM pada PT BSI KC Banjarmasin A. Yani 1 perkembangan pada Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin sampai saat ini telah berkembang pesat, sistem peralihan yang Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin dari tahun-

tahun sebelumnya mengenai sumber daya manusia (SDM) yang memadai dalam hal pengetahuan, keterampilan dan kemampuan mengikuti suatu perubahan pada lembaga bank syariah. Salah satu bagian sentral yang memiliki peran penting dalam hal pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM) yaitu divisi diklat mampu menghasilkan bibit karyawan pegadaian syariah dalam hal pencapaian kompetensi yang diharapkan dan sikap yang mendukung dalam hal produktivitas karyawan. Selain dari diklat (pendidikan dan pelatihan) karyawan terdapat juga beberapa sistem dari pegadaian syariah yang dapat menunjang tingkat kinerja para karyawan. Bank syariah tengah mengembangkan teknologi berupa bank syariah digital, agen pegadaian syariah untuk mempermudah setiap karyawan maupun nasabah dalam bertransaksi dan layanan baru berupa program pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia (SDM) yang mampu mendapatkan kualitas karyawan dalam proses perubahan tersebut.

Beliau menambahkan Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin ini selain mengalami pencapaian target cepat dengan peningkatan nasabah yang bertransaksi dari setiap unit hingga cabang dan bagian omset yang tergolong tinggi, hal ini tidak terlepas juga dari hasil kinerja yang diberikan karyawan bagi perusahaan yang dinilai cukup baik sehingga banyak nasabah yang cukup puas dan senang terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Bahkan dapat dijadikan acuan bagi karyawan lain saat rapat evaluasi antara para karyawan dengan pimpinan cabang yang rutin dilakukan tiap bulan sekali.

Adapun sistem pendidikan dan pelatihan karyawan pada Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin sin sebagai berikut:

- 1) Pelatihan kompetensi bisnis (*selling*, kompetensi produk, *service*, dll).
- 2) Pelatihan kompetensi *leadership* (*basic*, *intermediate*, and *intrapreneurship*).
- 3) Pelatihan penjenjangan karir (dikpim, penaksir muda dan madya, pranata dan DPJ).
- 4) *Training E-Learning* pada *human capital management system* (HCMS) baru.
- 5) Pelaksanaan pelatihan dan *refreshing* kompetensi di kantor wilayah (Kanwil).
- 6) Program non diklat: Inisiasi Pengembangan Akademi pada *Corporate University*, pemenuhan sarana dan prasarana diklat di Pusdik dan Sendik.
- 7) Inisiasi standar kompetensi profesi penaksir.

Disamping dengan perbaikan terus menerus dalam hal penyediaan sarana dan prasarana pelatihan yang memadai. Perbaikan dan pengembangan ini juga dapat dilakukan dengan kurikulum pelatihan terutama dengan penciptaan varian pelatihan yang baru akan sesuai dengan kebutuhan perusahaan, penggunaan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelatihan sebagai bagian pengembangan budaya belajar bagi seluruh karyawan yang ada pada Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.

Adapun program pendidikan dan pelatihan pada Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin berupa kebijakan-kebijakan dalam pengembangan karyawan pada Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.

Kebijakan-kebijakan yang diambil Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin adalah sebagai berikut:

1) Pendidikan dan pelatihan

Pendidikan dan pelatihan adalah suatu cara yang diberikan kepada karyawan yang baru masuk maupun kepada karyawan tetap. Pada dasarnya jenis pendidikan dan pelatihan ini dibagi dalam dua bagian yaitu; pelatihan yang diberikan kepada karyawan baru dengan maksud agar terampil dalam melakukan pekerjaannya, dan pelatihan kepada karyawan tetap yang bertujuan untuk meningkatkan mutu, kemampuan, dan keterampilan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan oleh pimpinan langsung kepada karyawan dengan jangka waktu pendidikan dan pelatihan tersebut selama 7 hari.

2) Workshop

Dalam menunjang pendidikan dan pelatihan yang digunakan pada karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin melalui workshop *E-learning* (metode pendidikan dan pelatihan melalui media-media berbasis elektronik dan internet berupa Ms. Office, intranet atau media jaringan komputer lain dalam menunjang peningkatan kualitas karyawan) dan workshop kefasihan komunikasi dan presentasi. Semua karyawan dilatih dan dipandu oleh trainer ataupun narasumber.

Menurut Bapak M. Taufiqurachman dalam peningkatan kualitas kerja karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin yaitu dengan pelaksanaan pendidikan dan pelatihan yang diarahkan untuk mendukung penyelenggaraan tugas dan fungsi setiap karyawan, oleh karena itu pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada para karyawan dapat meningkatkan produktivitas kerjanya serta dapat meningkatkan kecakapan dan mampu mengambil keputusan dengan cepat dan benar, mampu termotivasi untuk terus berkembang. Disamping itu, harus dibekali dengan pengalaman yang memiliki peranan besar dalam menyelesaikan masalah maupun kendala yang dialami karyawan dalam menjalankan setiap pekerjaan agar lebih berguna dalam suatu pencapaian kinerja dan juga diharapkan dapat memberikan bekal ilmu, sehingga dalam melaksanakan tugas dibidang unit atau cabang masing-masing mendapatkan penyelesaian kerja dengan hasil memuaskan sesuai dengan visi misi. Karyawan yang mendapatkan pendidikan dan pelatihan tersebut diharapkan dapat meningkatkan produktivitasnya sehingga apa yang menjadi tujuan perusahaan dapat tercapai secara maksimal, serta dapat meningkatkan keterampilan dan kecakapan berbicara seperti mengambil keputusan dengan cepat dan benar, maupun bekerja sama dengan rekan kerja dan termotivasi untuk terus berkembang.

Menurut Bapak M. Taufiqurachman, bentuk sistem evaluasi kinerja Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin berupa suatu sistem evaluasi yang dilakukan sebagaimana diatur dalam peraturan menteri BUMN No. PER-01/MBU/2011 tentang penerapan tata kelola perusahaan, dimana dari hasil evaluasi tersebut bahwa secara umum sistem evaluasi kinerja dalam mengendalikan operasi

perusahaan sudah berjalan sesuai dengan prosedur yang ada, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki khususnya dalam implementasi, selain itu perusahaan telah menetapkan Struktur Organisasi dan Tata Kerja (STOK) yang menjelaskan tentang bentuk organisasi atau unit kerja baik di tingkat pusat maupun wilayah disertai dengan uraian jabatan (*Job Description*), wewenang dan tanggung jawab. Namun dalam pengisian formasi pejabat/karyawan belum sepenuhnya sesuai dengan STOK tersebut, hal ini antara lain adanya dinamika perusahaan yang cukup tinggi terkait dengan pengembangan perusahaan serta karyawan yang pensiun, setiap kekosongan jabatan dilakukan pengisian melalui *job opening* dan *crash program* yang membutuhkan pekerjaan yang nantinya akan terpenuhi sesuai dengan tugas masing-masing secara berjenjang. Adapun beberapa hal yang terkait dalam sistem evaluasi kinerja yang perlu mendapatkan perhatian adalah sebagai berikut:

- 1) Pengisian formasi pejabat dan penaksir perlu dilakukan percepatan pemenuhannya sehingga operasional perusahaan dapat berjalan dengan optimal.
- 2) Karyawan yang dapat menimbulkan *fraud*, agar perlu dilakukan pembinaan intens dari pimpinan dan pengalaman *culture corporate*.
- 3) Evaluasi atas efektivitas sanksi pelanggaran kode etik dan PKB secara periodik harus direviu untuk meminimalisir terjadinya penyimpangan yang belum optimal dilakukan.

Untuk memonitoring atas evaluasi kinerja pada unit kerja dilakukan oleh jajaran Satuan Pengawasan Intern antara lain dengan melakukan pemantauan atas kegiatan

operasional di kantor pusat, kantor wilayah, dan kantor pelayanan cabang maupun pada anak perusahaan dilakukan oleh Auditor Internal untuk mengevaluasi terhadap standar operasional perusahaan SOP dan kebijakan yang dibuat oleh manajemen terkait proses bidang keuangan, operasional, SDM, logistik, dan teknologi informasi (TI), dan promosi jabatan serta sarana pendukung lainnya dengan melakukan pemeriksaan atas keakuratan data keuangan dan operasional serta kepatuhan terhadap peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Adapun perkembangan teknologi dalam menunjang kinerja Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin menurut Bapak M. Taufiqurachman selaku Pimpinan Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin yaitu berupa aplikasi yang saat ini sudah dapat dirasakan dan dipergunakan oleh karyawan maupun nasabah yaitu sebagai berikut:

1) Bank Syariah Digital

Bank Syariah digital merupakan layanan digital dari Bank dalam bentuk aplikasi yang berbasis web dan mobile. PDS ini akan melayani nasabah dan calon nasabah yang ingin mendapatkan informasi produk-produk Bank Syariah.

2) Agen Bank Syariah

Agen Bank Syariah ini adalah untuk memberikan kemudahan akses kepada masyarakat/calon nasabah agar lebih mudah bertransaksi sesuai dengan prinsip syariah, program keagenan ini juga untuk memperluas jangkauan layanan kepada masyarakat/calon nasabah dalam rangka inklusi keuangan. Tentu saja program ini dijalankan dalam rangka memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mendapatkan tambahan penghasilan melalui kerja sama dengan bank konvensional.

Perkembangan teknologi yang diterapkan oleh perusahaan ini telah membuktikan bahwa tingkat teknologi yang digunakan diharapkan mampu bersaing dan menjadikan setiap transaksi akan dapat memudahkan baik karyawan maupun nasabah. Hal ini dapat kita lihat adanya aplikasi yang diluncurkan oleh Pegadaian Syariah untuk meminimalisir serta memudahkan cara bertransaksi.

Namun saat ini terkendala dalam pemberian materi dari pendidikan dan pelatihan pada karyawan dikarenakan waktu yang kurang banyak untuk lebih memberikan bimbingan dan penyuluhan terhadap teknologi tersebut, sehingga kurang maksimalnya dalam proses pendidikan dan pelatihan tersebut. Menurut beliau hal itu dapat diatasi dengan memberikan waktu tambahan bagi setiap karyawan yang akan diberikan pendidikan dan pelatihan mengenai teknologi tersebut.

1) Identitas Informan

Nama : Nasrullah

Jabatan : *Back Office*

Alamat : Jln. A. Yani KM 5

Menurut Nasrullah selaku Pengelola dampak bagi karyawan dari hasil kinerja pada Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin adalah bahwa setiap karyawan memiliki kepuasan kerja masing-masing atas segala pencapaian target kinerja yang sudah dicapai. Dengan kepuasan kerja maka akan timbul sikap positif terhadap suatu pekerjaan yang diembannya, ketika karyawan merasa puas, maka disaat yang lain akan lebih bersemangat untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan penuh komitmen dan tanggung jawab.

Dengan pencapaian ini diharapkan akan dapat memberi motivasi diri dalam bekerja sehingga akan berdampak pada meningkatnya hasil kinerja. Selain itu terlibatnya karyawan akan mempengaruhi kinerja dan akan mendorong peningkatan komitmen demi keberhasilan perusahaan serta akan memberikan motivasi diri pada pada setiap karyawan sehingga dapat lebih nyaman dalam bekerja, dan bertanggung jawab atas amanah yang ditanggihkan kepada karyawan.

Dampak positif program pengembangan kualitas intelektual, moral, spiritual, dan fisik karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin yakni semakin berkembangnya Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin dengan membuka beberapa unit untuk daerah Banjarmasin, maka sumber daya manusia yang ada didalamnya diharapkan mampu menjadi SDM yang lebih unggul dan berkualitas, tidak hanya berkualitas secara intelektual, fisik, akan tetapi juga memiliki kualitas yang mumpuni dalam hal moral, dan spiritual agar terciptanya suatu keseimbangan. Oleh karena itu, Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin memiliki` rutinitas yang berupa aktivitas program antara kualitas intelektual, fisik, moral dan spiritual dengan menerapkan *briefing*, pengajian setiap pagi. Hal ini diharapkan dapat memupuk semangat religius yang tertanam bagi setiap karyawan dengan adanya evaluasi, siraman rohani tersebut secara berkelanjutan. Kemudian dengan menjaga kualitas fisik setiap karyawan dan evaluasi kinerja yang dirasa penting untuk mengetahui kekurangan maupun kelebihan dan selanjutnya akan dikoreksi dengan menelusuri apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja setiap karyawan dan kemudian akan segera dikoreksi lebih lanjut. Adapaun dampak dari pengembangan kualitas intelektual, moral, fisik, dan spiritual karyawan adalah sebagai berikut:

- 1) Dampak yang didapatkan oleh pimpinan maupun karyawan pada Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin dalam hal intelektual adalah semakin berkembangnya produk-produk yang diluncurkan dan juga sistem yang digunakan semakin canggih.
- 2) Dampak yang didapatkan oleh pimpinan maupun karyawan pada Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin dalam hal moral yakni dapat menanamkan sifat siddiq (jujur dalam bekerja), tabligh, amanah, dan istiqomah sesuai tanggung jawab setiap karyawan.
- 3) Dampak yang didapatkan oleh pimpinan maupun karyawan pada Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin dalam hal fisik yaitu setiap karyawan mampu lebih produktif bekerja dan mampu membuat suasana menyenangkan dalam bekerja.

Menurut Nasrullah selaku *Back Office* menjelaskan terkait kendala yang dihadapi adalah sebagian besar dari karyawan kurang memahami teknologi informasi yang telah diluncurkan oleh perusahaan, adapun solusi untuk meminimalisir hal tersebut dengan mempersiapkan waktu khusus dalam proses pendidikan dan pelatihan mengenai teknologi informasi.

2) Identitas Informan

Nama : Beryl Ardhiya Nugraha

Jabatan : *Teller*

Alamat : Jl. Sungai Miai

Menurut Beryl Ardhiya Nugraha (2019) cara mengembalikan gairah dalam hal bekerja agar dapat menunjang kualitas kinerja yang diharapkan perusahaan yaitu:

1) Menyelesaikan Tugas Secara Bertahap dan Perlahan

Apabila sudah dihadapkan dengan pekerjaan yang menumpuk dan diharuskan selesai pada waktunya membuat gairah kerja akan menurun dan sulit mengembalikan konsentrasi lagi terhadap pekerjaan, biasanya karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin memiliki inisiatif untuk mempermudah atau meminimalisir hal tersebut dengan menyelesaikan tugas secara bertahap atau dengan menyelesaikan secara perlahan seperti menyicil satu demi satu tugas yang diberikan dengan mengerjakan yang paling mudah terlebih dahulu hingga pada tingkat yang dapat terbilang lebih sulit.

2) Meminta Bantuan kepada Rekan Kerja

Menurut beliau dengan banyaknya tugas yang dilimpahkan jika dikerjakan secara personal akan memerlukan waktu cukup lama hingga selesai sepenuhnya, fungsi rekan kerja disini sangat mempengaruhi dalam membantu kemudahan dalam bekerja, jangan takut ataupun ragu untuk meminta bantuan kepada rekan kerja sendiri, karena dengan bantuan mereka akan membuat pekerjaan lebih ringan dan selesai pada tepat waktu.

3) Menyisihkan Waktu Untuk Bersenang-senang

Waktu yang terkuras setiap kali bekerja dengan berbagai rutinitas yang dilakukan menjadi suatu kebiasaan sehari-hari bagi karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin, dengan memanfaatkan sebaik-baiknya waktu weekend seperti bersenang-senang, kumpul-kumpul bersama keluarga di rumah, bermain game, membaca buku akan membuat pikiran menjadi fresh dan terhindar

dari stres akibat pekerjaan yang membebani pikiran kemudian dengan hal itu akan kembali bersemangat saat bekerja.

4) Berolahraga

Menurut beliau pada saat jam bekerja yang membuat tubuh kita menjadi tegang dan akhirnya membuat semangat kerja menurun, sesekali dari setiap karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin melakukan relaksasi berupa olahraga yang ringan guna mengembalikan stamina tubuh yang terkuras.

Menurut Beryl Ardhiya Nugraha selaku Teller memaparkan mengenai kendala yang dirasakan oleh setiap karyawan adalah kekurangan pengetahuan tentang teknologi informasi yang diharuskan bagi setiap karyawan untuk bisa mengaplikasikannya sedangkan sebagian besar latar belakang pendidikan karyawan bervariasi dan bisa diatasi dengan melakukan pembelajaran lebih maksimal agar karyawan dapat mengimbangi terhadap teknologi yang telah ada.

3) Identitas Informan

Nama : Mery Selviana

Jabatan : *Customer Service*

Alamat : Jl. Sultan Adam

Menurut Mery Selviana (selaku *Customer Service* manfaat yang dirasakan karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin yaitu perusahaan sudah memberikan suatu pendidikan dan pelatihan kepada para karyawan guna mencapai tingkat kinerja yang mumpuni untuk jenjang kedepannya, seperti mengadakan diklat kewirausahaan, diklat induksi karyawan, workshop, dan peningkatan kompetensi karyawan yang dimana untuk jenjang kedepannya sistem kinerja

karyawan akan lebih maksimal dan mampu bersaing dengan lembaga-lembaga keuangan syariah lainnya terutama dalam hal kualitas sumber daya manusia. Dengan hal ini perusahaan akan memiliki target kedepannya dalam hal pencapaian kinerja karyawan.

Menurut beliau karyawan di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah mengalami kendala dalam hal memberikan penjelasan mengenai sistem teknologi informasi yang sebagian besar nasabah tersebut adalah yang belum paham betul mengenai teknologi, bagi karyawan itu sendiri mereka juga kurang memahami tentang sistem teknologi dikarenakan kurangnya waktu untuk mempelajari sistem teknologi tersebut. Untuk mengurangi dari kendala tersebut diharapkan ada waktu yang lebih khusus dalam proses pembelajaran dan pelatihan agar dalam pengaplikasiannya karyawan maupun nasabah lebih mudah menggunakan sistem TI tersebut.

4) Identitas Informan

Nama : Muhammad Maulana

Jabatan : *Security*

Alamat : Jl. A. Yani

Menurut Muhammad Maulana dampak yang dirasakan karyawan dari hasil kinerja dari tahun ke tahun yaitu ketika perusahaan memberikan balas jasa kepada karyawan yang telah mencapai target kerja berupa tambahan *reward* selain gaji pokok, dengan pemberian *reward* kepada para karyawan yang berprestasi ini akan dapat mempengaruhi kinerja dalam menjalankan tugasnya dan juga dapat

memotivasi karyawan lain untuk berlomba-lomba melakukan tugas dengan sebaik-baiknya. Selain *reward* karyawan akan diberikan gaji yang relatif sesuai dengan besarnya kebutuhan hidup karyawannya, jadi dengan hal itu karyawan dapat bekerja dengan fokus. Tidak hanya itu karyawan akan diberikan tunjangan yang sesuai juga dengan beban kerja dan jabatan dari karyawannya. Karyawan tingkat menengah akan mendapatkan tunjangan berupa tunjangan kesehatan serta anak dan istri dalam sebulannya, mereka juga mendapatkan tunjangan jabatan dalam sebulannya, kemudian untuk karyawan yang berprestasi akan mendapatkan promosi yaitu berupa kenaikan jabatan. Karyawan yang ada lebih memaksimalkan kinerja ketika promosi yang diberikan sesuai dengan prestasinya. Prestasi kerja yang ada bermacam-macam seperti rajin dalam bekerja, teladan, dan baik dalam perencanaan kerjanya. Dengan demikian perusahaan menghargai setiap hasil pekerjaan dari karyawan yang memiliki potensi yang sangat tinggi guna membantu perubahan pada perusahaan.

Menurut Muhammad Maulana selaku *Security* kendala yang saat ini dirasakan yaitu mengenai kurangnya pengetahuan terhadap sistem TI dikarenakan setiap karyawan belum mengerti sepenuhnya. Sebagai solusi dikemudian hari agar lebih dilakukan lagi lebih dalam tentang bimbingan dan penyuluhan terhadap pendidikan dan pelatihan sistem TI.

B. Analisis Data

Untuk mempermudah analisis data maka peneliti memaparkan dari hasil penelitian terhadap informan berdasarkan matriks sebagai berikut:

Tabel 4.1

Strategi, kendala, solusi pengembangan kualitas karyawan

Informan	Rumusan Masalah		
	A. Strategi Pengembangan Kualitas Karyawan dalam Upaya Pengoptimalan Kinerja	B. Kendala-Kendala yang dihadapi dalam pengembangan kualitas karyawan	C. Solusi dalam mengatasi pengembangan kualitas karyawan dalam upaya pengoptimalan kinerja
Informan I	<p>1. Melalui program pendidikan dan pelatihan karyawan.</p> <p>2. Memeberikan Kurikulum pelatihan baru kepada setiap karyawan baru maupun karyawan tetap.</p> <p>3. Mengadakan evaluasi kinerja karyawan</p>	<p>1. Beragamnya latar belakang pendidikan setiap karyawan karena sangat mempengaruhi kualitas kinerja bagi setiap karyawan.</p> <p>2. Waktu yang kurang banyak untuk lebih memberikan</p>	<p>1. Memberikan waktu tambahan bagi setiap karyawan yang akan diberikan pendidikan dan pelatihan mengenai teknologi informasi (TI).</p>

	<p>setiap bulan agar dapat diketahui kendala-kendala maupun target kerja yang ingin dicapai.</p> <p>4. Mengaplikasikan teknologi dalam menunjang kinerja karyawan.</p>	<p>bimbingan dan penyuluhan terhadap teknologi informasi tersebut sehingga kurang maksimalnya dalam proses pendidikan dan pelatihan.</p>	
<p>Informan II</p>	<p>1. Sikap positif karyawan terhadap suatu pekerjaan</p> <p>2. Program kualitas intelektual, fisik, moral spiritual, menjaga kualitas fisik, dan evaluasi kinerja.</p> <p>3. Mempunyai aktivitas program antara lain kualitas intelektual, fisik, moral dan spiritual</p>	<p>1. Sebagian besar dari karyawan kurang memahami teknologi informasi karena sebagian besar dari karyawan disini berbeda latar belakang pendidikan dan mereka keterbatasan dalam memahami dan mempelajari masalah pendidikan dan pelatihan yang</p>	<p>1. Mempersiapkan waktu khusus dalam proses pendidikan dan pelatihan mengenai teknologi informasi (TI).</p>

	<p>dengan menerapkan <i>briefing</i>, pengajian setiap pagi.</p> <p>4. Mengadakan evaluasi, siraman rohani secara berkelanjutan, menjaga kualitas fisik setiap karyawan, dan evaluasi kinerja untuk mengetahui kekurangan maupun kelebihan target kerja yang ditargetkan.</p>	<p>diberikan perusahaan.</p>	
<p>Informan</p> <p>III</p>	<p>1. Mengembalikan gairah karyawan dalam bekerja.</p> <p>2. Menyelesaikan pekerjaan/tugas secara bertahap dan</p>	<p>1. Kekurangan pengetahuan tentang teknologi informasi yang diharuskan bagi setiap karyawan dalam</p>	<p>1. Melakukan pembelajaran lebih maksimal agar karyawan dapat mengimbangi</p>

	<p>perlahan dan meminta bantuan kepada rekan kerja.</p> <p>3. Menyisihkan waktu untuk senang-senang dan berolahraga.</p>	<p>mengaplikasikannya sedangkan sebagian besar latar belakang pendidikan karyawan bervariasi.</p>	<p>terhadap teknologi yang telah ada.</p>
<p>Informan IV</p>	<p>1. Mengadakan workshop serta peningkatan kompetensi karyawan.</p> <p>2. Mengadakan diklat kewirausahaan, diklat induksi karyawan.</p>	<p>1. Kurang memahami tentang sistem teknologi dikarenakan kurangnya waktu untuk mempelajari sistem teknologi informasi (TI).</p>	<p>1. Waktu yang lebih khusus dalam proses pembelajaran dan pelatihan agar dalam pengaplikasiannya karyawan maupun nasabah agar cakap menggunakan sistem teknologi informasi (TI).</p>

Informan V	1. Pemberian <i>reward</i> kepada setiap karyawan. 2. Pemberian gaji pokok 3. Pemberian tunjangan diluar gaji pokok berupa tunjangan kesehatan serta anak istri dalam sebulannya 4. karyawan yang berprestasi mendapatkan promosi berupa kenaikan jabatan.	1. Kurangnya pengetahuan terhadap sistem TI dikarenakan setiap karyawan belum mengerti sepenuhnya tentang pengetahuan teknologi informasi (TI).	1. Agar lebih dilakukan lagi mengenai bimbingan dan penyuluhan terhadap pendidikan dan pelatihan sistem teknologi informasi (TI).
-------------------	---	---	---

1. Strategi Pengembangan Kualitas Karyawan dalam Upaya Pengoptimalan Kinerja

Strategi pengembangan karyawan pada Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin merupakan suatu cara dalam perencanaan dan pelaksanaan yang memadai dalam hal pengetahuan, keterampilan dan kemampuan mengikuti

suatu perubahan pada lembaga keuangan bank maupun lembaga keuangan non bank.

Adapun jenis-jenis strategi yakni:

a. Strategi pada tingkatan perusahaan.

Pada strategi tingkatan ini merupakan strategi bagi perusahaan dalam mengatasi ancaman dari segi perencanaan dan pelaksanaan dari tempat kerja untuk memenangkan berbagai persaingan didunia bisnis.

b. Strategi pada tingkatan bisnis.

Strategi tingkat bisnis merupakan tindakan dalam menyediakan berbagai macam keunggulan dalam menyediakan tenaga kerja maupun perencanaan dalam perusahaan.

c. Strategi pada tingkatan fungsional.

Strategi tingkat fungsional yaitu suatu pengembangan dan pemeliharaan untuk menghasilkan berbagai macam keunggulan bagi suatu perusahaan.

Dari ketiga jenis strategi tersebut, strategi yang diterapkan pada Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin yaitu strategi pada tingkatan perusahaan karena dengan melihat pada orientasi strategi yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin dalam hal persaingan antar perusahaan dalam sektor bisnis yang dijalankan secara keseluruhan dengan mengembangkan sumber daya manusia agar terpenuhinya dalam strategi pengembangan kualitas karyawan. Penerapan strategi pengembangan kualitas karyawan memang ditujukan agar Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin menjadi tenaga yang handal, kompeten, profesional, dan mampu

menumbuhkan hubungan kerja sama antar karyawan pada aktivitas bisnis yang dikerjakan.

Pengelolaan aktivitas pengembangan kualitas karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin dilakukan dengan cara melaksanakan program yang sudah dirancang secara berkelanjutan yang sudah direalisasikan perusahaan, sehingga hasil kinerja karyawan selama bekerja dapat mengikuti perkembangan perusahaan berupa:

- a. Kebijakan-kebijakan dalam Pengembangan Kualitas Karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin

Proses kebijakan pengembangan sumber daya manusia/karyawan itu sendiri berdasarkan pada perencanaan (*planning*), pelatihan (*education and training*), dan manajemen sumber daya manusia.

- 1) Perencanaan (*planning*)

Perencanaan yang matang dapat meminimalisir risiko kegagalan dengan mengasumsikan kondisi di masa mendatang dari setiap tindakan yang akan dilaksanakan yang lebih menekankan pada perencanaan pengembangan kualitas karyawan pada Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin sampai saat ini sudah melaksanakan yaitu terdapat 10 budaya kerja karyawan yaitu

- a) Berinisiatif.
- b) Kreatif, dan produktif.
- c) Berorientasi pada solusi.
- d) Taat beribadah.

- e) Jujur dan berfikir positif.
- f) Kompeten di bidangnya.
- g) Selalu mengembangkan diri.
- h) Peka dan cepat tanggap.
- i) Empatik, santun dan ramah.
- j) Peduli nama baik perusahaan.

Budaya kerja Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin tersebut cukup terealisasi dengan maksimal, kemudian peningkatan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan/jabatan melalui pendidikan dan pelatihan. Adapun pentingnya pendidikan dan pelatihan bagi Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin yaitu terciptanya kemajuan teknologi mempengaruhi kemampuan kinerja karyawan, dan tingkat promosi yang tinggi.

Adapun dasar hukum yang berlaku pada sebuah perencanaan kinerja yaitu:

Pasal 7 Undang-Undang Republik Indonesia menjelaskan tentang perencanaan tenaga kerja dan informasi ketenagakerjaan yang berbunyi sebagai berikut:

- a) Dalam rangka pembangunan ketenagakerjaan, pemerintah menetapkan kebijakan dan menyusun perencanaan tenaga kerja.
- b) Perencanaan tenaga kerja meliputi perencanaan tenaga kerja makro dan perencanaan tenaga kerja mikro.

Dalam menyusun kebijakan, strategi, dan pelaksanaan program pembangunan ketenagakerjaan yang berkesinambungan, pemerintah harus berpedoman pada perencanaan tenaga kerja sebagaimana dimaksud dalam ayat 1. (Abdullah, 2007, hal. 99-100).

Dalam Al-Quran surah al-Hasyr: 18, Allah swt. Berfirman,

يَتَأْتِيهِمُ الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿١٨﴾

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah Setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.” (al-Hasyr). ((Kementrian Agama RI, 2003, hlm:919)

Konsep ini menjelaskan bahwa perencanaan yang akan dilakukan harus disesuaikan dengan keadaan situasi dan kondisi pada masa lampau, saat ini, serta prediksi masa yang akan datang.

2) Pelatihan (*education and training*) pada Bank Syariah Indonesia Cabang

Banjarmasin dapat diterapkan berupa:

(a) Pendidikan dan pelatihan

Pengembangan kualitas karyawan baru maupun lama dalam pekerjaannya akan diberikan berupa pendidikan dan pelatihan yang akan menempati jabatan atau posisi baru, dimana tugas-tugas yang akan dilakukan untuk memerlukan kemampuan-kemampuan yang mereka miliki selama ini dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Adapun pendidikan dan pelatihan yang diberikan oleh atasan langsung kepada karyawan dengan jangka waktu pendidikan dan pelatihan tersebut selama 7 hari, oleh karena itu pendidikan dan pelatihan yang

diberikan kepada para karyawan dapat meningkatkan produktivitas kerja serta dapat meningkatkan kecakapan dan mampu mengambil keputusan dengan cepat dan benar, mampu termotivasi untuk terus berkembang. Disamping itu diharapkan dapat memberikan bekal ilmu berupa workshop *E-learning* (metode pendidikan dan pelatihan melalui media-media berbasis elektronik dan internet berupa Ms. Office, intranet atau media jaringan komputer lain) dan workshop kefasihan komunikasi dan presentasi kepada setiap karyawan agar dalam melaksanakan tugas dibidang unit atau cabang dan mendapatkan penyelesaian kerja dengan hasil memuaskan sesuai dengan visi misi perusahaan. Cara lain juga setiap karyawan memiliki kepuasan kerja masing-masing atas segala pencapaian target kinerja yang sudah dicapai, dengan kepuasan kerja maka akan timbul sikap positif terhadap suatu pekerjaan yang diembannya, ketika karyawan merasa puas, maka disaat yang lain akan lebih bersemangat untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan penuh komitmen dan tanggung jawab. Kepuasan kerja juga berdampak pada kualitas perusahaan dengan pencapaian ini diharapkan akan dapat memberi motivasi diri dalam bekerja sehingga akan berdampak pada meningkatnya hasil kinerja.

(b) Metode

Metode yang diberikan dalam pendidikan dan pelatihan setiap karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin tergantung

pada kebutuhan perusahaan dalam menunjang peningkatan kualitas karyawan.

Adapun metode dalam pendidikan dan pelatihan Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin yaitu:

- (1) Metode ceramah yaitu memberikan pengarahan atau materi kepada setiap karyawan.
- (2) Metode presentasi yaitu menjabarkan atau menjelaskan gambaran umum kepada setiap karyawan.
- (3) Metode diskusi merupakan sebuah interaksi yang terjadi antara pemateri dengan para pendengar (karyawan) dengan topik yang akhirnya memberikan rasa pemahaman yang baik dan benar.

(c) Waktu

Waktu yang akan diberikan selama proses pendidikan dan pelatihan bagi setiap karyawan tergantung pada kebutuhan perusahaan termasuk dalam jenis pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan, khususnya pada pimpinan cabang baru-baru ini pelaksanaan pendidikan dan pelatihan akan dilaksanakan selama 1 tahun dan bagi karyawan selama 7 hari.

(d) Diklat

Metode yang diberikan kepada setiap karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin selain *workshop* dan *e- learning*, diklat juga merupakan metode yang penting

dalam menunjang kualitas kinerja karyawan yaitu berupa program yang dirancang untuk dapat meningkatkan pengetahuan, kemampuan, dan pemahaman karyawan terhadap keseluruhan kerjanya.

(e) Kefasihan teknologi

Kefasihan teknologi kepada setiap karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin akan membantu semua pekerjaan karyawan akan menjadi lebih mudah dengan syarat karyawan harus mampu menguasai sistem komputer minimal Ms. Office, kemudian dapat menguasai internet, intranet dengan benar, kefasihan dalam komunikasi dan presentasi serta dapat mengaplikasikan teknologi yang diluncurkan perusahaan kepada karyawan maupun nasabah, teknologi tersebut yaitu bank syariah digital dan agen pegadaian syariah.

3) Manajemen sumber daya manusia

Dalam hal ini Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin menerapkan perencanaan sumber daya manusia berupa:

a) *Selection*

memilih karyawan yang terbaik melalui pekerjaan yang bersangkutan meskipun berbeda latar belakang pendidikan.

b) *Retention*

Memberikan *reward* bagi karyawan yang bekerja efektif dan mempertahankan keamanan dan kenyamanan lingkungan kerja.

c) *Development*

Meningkatkan dan menyiapkan kompetensi karyawan melalui peningkatan *knowledge, skill, and abilities* pada Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.

Kebijakan dalam pengembangan kualitas karyawan pada Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin melalui perencanaan, pelatihan dan manajemen sumber daya manusia tersebut sudah bisa diterima oleh setiap karyawan, kemudian diaplikasikan kedalam budaya kerja perusahaan selanjutnya setiap karyawan dapat mengukur standar kemampuan kerja masing-masing melalui pendidikan dan pelatihan, metode, waktu, diklat, dan kefasihan teknologi.

Penerapan perencanaan sumber daya manusia/karyawan pada Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin melalui ketiga penerapan tersebut sudah terealisasi dengan baik dan dapat meningkatkan target kerja yang diharapkan perusahaan, dan mampu menjadi pekerja yang amanah dan bertanggung jawab.

Manajemen sumber daya manusia pada Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin lebih memfokuskan pada fungsi perencanaan, pengembangan, pengorganisasian dan kedisiplinan dapat dilihat melalui target perusahaan dalam hal merencanakan tenaga kerja lebih efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan perusahaan berupa peningkatan kontribusi kinerja, tanggung jawab atas pekerjaan, mengembangkan proses moral karyawan melalui pendidikan

dan pelatihan, mengorganisasikan pembagian kerja sesuai dengan struktur kerja karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin dan penerapan disiplin kerja antar karyawan maupun pimpinan guna terwujudnya tujuan bersama.

b. Dampak Pengembangan Kualitas karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin:

- a) Dampak bagi Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin dari pengembangan kualitas intelektual yaitu banyaknya terdapat produk yang dijalankan dari tahun ke tahun dengan melakukan pelayanan yang lebih baik kepada setiap nasabah agar daya tarik dari pelayanan tersebut dapat menjadi poin dalam hal kepuasan nasabah.
- b) Dampak bagi Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin dari pengembangan kualitas moral yaitu setiap karyawan lebih khusus menanamkan sifat siddiq, tabligh, amanah, dan istiqomah sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.
- c) Dampak bagi Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin dari pengembangan kualitas fisik yaitu karyawan dapat bekerja secara aktif dan produktif.

Kinerja setiap karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin merupakan hasil dari sejumlah faktor lingkungan internal perusahaan berupa dukungan tempat setiap karyawan bekerja, lingkungan eksternal perusahaan yaitu situasi maupun keadaan yang mempengaruhi kinerja karyawan berupa penurunan gaji karyawan, pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi

berupa sistem pendidikan dan pelatihan keadaan karyawan maupun peluncuran aplikasi/teknologi pada Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin dan faktor internal karyawan meliputi faktor bawaan dari lahir contohnya berdasarkan pada visi misi Bank Syariah yaitu menjadi *the most value financial company* di Indonesia dan sebagai agen inklusi keuangan pilihan utama masyarakat serta misinya memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh pemangku kepentingan dengan mengembangkan bisnis inti, memberikan bisnis yang lebih beragam dengan mengembangkan bisnis baru untuk menambah proposisi nilai ke nasabah dan pemangku kepentingan, dan memberikan *service excellence* dan *focus* nasabah melalui bisnis dan digital maupun cara berperilaku ataupun adab setiap karyawan kepada pimpinan serta kepada sesama rekan kerja maupun kepada nasabah sehingga dapat menghasilkan tujuan bersama dalam pengembangan kualitas karyawan yang produktif dan efisien, dapat meningkatkan pelayanan kepada nasabah, bermoral tinggi, mempunyai jenjang karir yang baik, dan menjadi pribadi yang konseptual yang bisa memimpin diri sendiri maupun orang lain

Berkembangnya Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin dengan membuka beberapa unit di daerah Banjarmasin, maka sumber daya manusia yang ada didalamnya diharapkan mampu menjadi SDM yang lebih unggul dan berkualitas, tidak hanya berkualitas secara intelektual, fisik, akan tetapi juga memiliki kualitas yang mumpuni dalam hal moral, dan spiritual, maka dari itu Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin setiap melakukan rutinitas sebelum bekerja dari cabang hingga unit dikumpulkan semua, selanjutnya

mereka akan mengadakan *breefing* dan siraman rohani/ pengajian setiap pagi hal ini diharapkan setiap karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin dapat memupuk semangat religius yang tertanam dari semua karyawan.

Evaluasi hasil kinerja karyawan hal ini juga dirasa sangat penting diterapkan agar dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan dari hasil kinerja setiap karyawan sehingga lebih transparan apabila dikemudian hari akan dikoreksi lebih lanjut dari kekurangan maupun kelebihan dan juga agar manfaat kedepannya dapat mendukung dan meningkatkan perubahan dan perbaikan budaya kerja Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin dapat memperbaiki kinerja kelompok dan individu yang menjadi tanggung jawab pimpinan dalam struktur kinerja dan membantu karyawan memperbaiki kinerja serta memotivasi tim/karyawan untuk lebih efektif dalam bekerja, dan dapat memperbaiki cara dalam meningkatkan teknik bekerja yang lebih efektif.

2. Kendala-Kendala yang dihadapi dalam pengembangan kualitas karyawan pada Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.

Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin telah mencapai tingkatan yang cukup baik dalam hal pelayanan, nasabah, produk hingga pada tingkat SDM yang sudah mencapai target yang telah diharapkan oleh perusahaan, tetapi disamping itu ada beberapa kendala yang dihadapi oleh karyawan dalam hal keberagaman latar belakang pendidikan karyawan, menurut informan diatas ada beberapa karyawan yang pada dasarnya berbeda latar belakang pendidikan, dengan variasi pendidikan yang berbeda ini sangat berpengaruh

terhadap bentuk pendidikan dan pelatihan yang diberikan sebagian besar berbeda jauh dari latar belakang pendidikan setiap karyawan, itu karena perusahaan merekrut karyawan sebagian tanpa membedakan latar belakang pendidikan sehingga dampak yang dirasakan menjadi salah satu kendala yang dialami oleh setiap karyawan pada bagian cabang maupun unit disini.

Selain itu juga mengakibatkan tingkat kemampuan mereka dalam hal mengaplikasikan sistem teknologi informasi (TI) kurang maksimal sehingga dapat mengurangi tingkat pengetahuan terhadap TI (teknologi informasi) yang berdampak terhadap pelayanan karyawan kepada nasabah.

Karyawan harus dituntut mempelajari dan memahami sistem TI sedangkan waktu yang digunakan untuk mempelajari sangat terbatas, untuk saat ini waktu yang digunakan belum terealisasi dengan baik dan masih menunggu waktu yang cukup khusus untuk dilaksanakan dari atasan kepada karyawan dan apabila permasalahan ini terjadi berlarut-larut akan berdampak terhadap teknologi yang digunakan dari setiap karyawan tidak dikerjakan secara teliti dan cermat, maka kemungkinan sistem tersebut akan mengalami kesalahan atau kelemahan teknis yang membuat sistem tersebut tidak bisa bekerja secara normal.

3. Solusi mengatasi kendala dalam pengembangan kualitas karyawan pada Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.

Beragamnya latar belakang pendidikan setiap karyawan merupakan salah satu permasalahan yang kurang diketahui oleh pimpinan salah satunya kemampuan karyawan dalam hal mengaplikasikan sistem teknologi informasi

(TI) kurang maksimal sehingga dapat mengurangi tingkat pengetahuan terhadap TI (teknologi informasi) menjadi pengaruh besar bagi perusahaan.

Adapun bentuk solusi mengatasi permasalahan dalam pengembangan kualitas karyawan yaitu berdasarkan dari informan diatas dengan melakukan penyuluhan dan bimbingan terhadap latar belakang pendidikan karyawan yang berbeda tersebut mengenai teknologi informasi (TI) pada tahap pendidikan dan pelatihan juga diharuskan untuk setiap karyawan baru yang berbeda latar belakang untuk lebih menguasai materi agar dalam proses pendidikan dan pelatihan. Dengan memaksimalkan pendidikan pelatihan yang diberikan berdasarkan bimbingan dan arahan khususnya bidang teknologi informasi (TI), kemudian waktu untuk pendidikan pelatihan teknologi informasi (TI) disini agar lebih dimaksimalkan lagi sehingga karyawan benar-benar paham dan menguasai serta mampu mengaplikasikannya pada saat bekerja dan lebih memudahkan dalam penyampaian kepada nasabah. Hal juga ini berguna untuk meminimalisir tingkat kesalahan yang sama sehingga pemberdayaan teknologi informasi harus lebih dioptimalkan lagi kinerjanya yang dapat mendukung segala kebutuhan karyawan dengan teknologi informasi.