

**SKRIPSI**

**PERAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP PENINGKATAN  
KUALITAS BANK BUKOPIN PAREPARE  
(ANALISIS MANAJEMEN SYARIAH)**



**OLEH:**

**IKA CITRA DEWI  
NIM: 16.2300.126**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PAREPARE**

**2021**

**PERAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP PENINGKATAN  
KUALITAS BANK BUKOPIN PAREPARE  
(ANALISIS MANAJEMEN SYARIAH)**



**OLEH:**

**IKA CITRA DEWI  
NIM: 16.2300.126**

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)  
pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PAREPARE**

**2021**

### PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul : Peran Kinerja Karyawan Terhadap Peningkatan Kualitas Bank Bukopin Parepare (Analisis Manajemen Syariah)

Nama Mahasiswa : Ika Citra Dewi

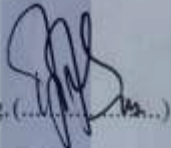
Nomor Induk Mahasiswa : 16.2300.126

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

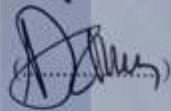
Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B. 1631/In.39.8/PP.00.9/11/2019

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. (.....) 



NIP : 19710208 200112 2 002

Pembimbing Pendamping : Dr. Damirah, S.E., M.M. 

NIP : 19760604 200604 2 001

Mengetahui:

Dekan,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

  
Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.   
NIP. 19730129 200501 1 004

### PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul : Peran Kinerja Karyawan Terhadap Peningkatan Kualitas Bank Bukopin Parepare (Analisis Manajemen Syariah)

Nama Mahasiswa : Ika Citra Dewi

Nomor Induk Mahasiswa : 16.2300.126



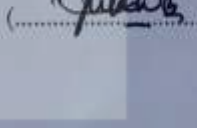
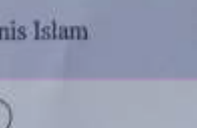
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B. 1631/In.39.8/PP.00.9/11/2019

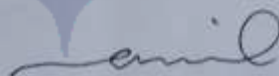
Tanggal Kelulusan : 04 Februari 2021

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.	(Ketua)	
Dr. Damirah, S.E., M.M.	(Sekretaris)	
Dr. Zainal Said, M.H.	(Anggota)	
Dr. Hj. Marhani, Lc., M.Ag.	(Anggota)	

Mengetahui:

Dekan,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.  
NIP. 19730129 200501 1 004

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِمْ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

*Alhamdulillahillobbil'amin*, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan limpahannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Sebagai bentuk rasa syukur yang tak terhingga penulis mengucapkan banyak terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua terkasih Amri dan Hawa, berkat kedua orang tua penulis yang selalu memberikan doa, motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dan kepada satu-satunya saudara penulis Muh. Azmi Amri penulis mengucapkan banyak terima kasih atas bantuannya.

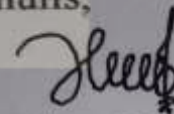
Selanjutnya, penulis juga menyampaikan rasa syukur dan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si. selaku Rektor IAIN Parepare yang telah mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare.
3. Ibu Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag, selaku pembimbing pertama yang telah membimbing dan mengarahkan dengan sangat baik sehingga proposal sampai skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Ibu Dr. Damirah, S.E., M.M, selaku pembimbing kedua yang telah membimbing dan mengarahkan dengan sangat baik sehingga proposal sampai skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Bapak Bahtiar, M.A, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare.
6. Bapak dan Ibu dosen yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk mengajari penulis selama masa perkuliahan di IAIN Parepare.
7. Bapak dan Ibu Karyawan Bank Bukopin Parepare atas kesediannya sebagai narasumber pada penelitian penulis.
8. Sahabat-sahabat saya kio, Mi, dan Umi yang telah memberikan bantuan berupa motivasi dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman Perbankan Syariah angkatan 2016, teman-teman Persatuan Olahraga Mahasiswa (PORMA) IAIN Parepare.
10. Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang selalu memberikan bantuan baik secara langsung ataupun tidak langsung. Semoga Allah membalas semua kebaikan dan menjadi amal dikemudian hari.

Parepare, 17 April 2021  
5Ramadan 1442 H

Penulis,



Ika Citra Dewi  
NIM.16.2300.126

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

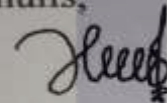
Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ika Citra Dewi  
NIM : 16.2300.126  
Tempat/Tgl Lahir : Bilajeng, 25 Februari 1998  
Program Studi : Perbankan syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Peran Kinerja Karyawan Terhadap Peningkatan Kualitas Bank Bukopin Parepare (Analisis Manajemen Syariah)

Menyatakan dengan sungguh-sungguh dan penuh kesadaran diri bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat orang lain, sebagian atau seluruhnya maka penulis bersedia menerima sanksi atas perbuatannya.

Parepare, 17 April 2021

Penulis,



Ika Citra Dewi  
NIM.16.2300.126

## ABSTRAK

**Ika Citra Dewi.** *Peran Kinerja Karyawan Terhadap Peningkatan Kualitas Bank Bukopin Parepare (Analisis Manajemen Syariah)* (dibimbing oleh ibu Muzdalifah Muhammadun dan ibu Damirah).

Peran kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan sangat dibutuhkan terutama dalam meningkatkan kualitas serta menjalankan setiap perencanaan yang telah dibuat. Dalam hal ini, karyawan harus mampu melihat peluang-peluang yang ada agar nantinya dapat menjalankan perannya dengan baik sesuai harapan yang diinginkan oleh perusahaan.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode penelitian lapangan. Yang mana memperoleh data dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi yang mana dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh data yang bersumber dari Bank Bukopin Parepare khususnya pada karyawan dan kemudian menganalisis serta menjabarkan tentang kinerja karyawan dan kualitas pada Bank Bukopin Parepare serta bentuk pengelolaan SDM karyawan terhadap peningkatan kualitas Bank Bukopin Parepare Menurut Manajemen Syariah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran kinerja karyawan terhadap peningkatan kualitas Bank Bukopin dapat dilakukan dengan cara melihat karakteristik karyawan yang memiliki tingkat kinerja yang tinggi salah satunya memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasikan tujuannya. Analisis manajemen syariah dalam peran kinerja karyawan terhadap peningkatan kualitas Bank Bukopin parepare sesuai manajemen syariah jika dilihat dari prinsip dan fungsi manajemen, sebagaimana yang kita ketahui ada empat yaitu perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pengontrolan (controlling), dan pengawasan (supervision). Sehingga analisis manajemen syariah dalam peran kinerja karyawan terhadap peningkatan kualitas Bank Bukopin Parepare terealisasi dengan baik.

**Kata Kunci:** Kinerja Karyawan, Kualitas, Manajemen Syariah



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Penelitian Relevan.....	9
B. Tinjauan Teori.....	11
1. Teori Peran.....	11
2. Teori Kinerja Karyawan.....	12
3. Teori Kualitas.....	17
4. Teori Manajemen Syariah.....	19
C. Kerangka Konseptual.....	27
D. Kerangka Pikir.....	29

**BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	33
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	34
C. Fokus Penelitian .....	41
D. Jenis dan Sumber Data .....	42
E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	43
F. Tehnik Analisis Data .....	45

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Bentuk Kinerja Karyawan dan Kualitas Pada Bank Bukopin Parepare .....	50
B. Bentuk Pengelolaan SDM Karyawan Terhadap Peningkatan Kualitas Bank Bukopin Parepare Menurut Manajemen Syariah .....	57

**BAB V PENUTUP**

A. Simpulan .....	70
B. Saran .....	71

DAFTAR PUSTAKA .....	72
----------------------	----

LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	
-------------------------	--

BIODATA PENULIS .....	
-----------------------	--

## DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
2.1	Bagan Kerangka Pikir	29



## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Tabel	Halaman
3.1	Struktur Organisasi Bank Bukopin Parepare	35



**DAFTAR LAMPIRAN**

NO	Judul Lampiran	H Halaman
1	Outlen Pertanyaan Wawancara	1
2	Surat Keterangan Wawancara	5
3	Surat Izin Melaksanakan Penelitian dari IAIN Parepare	9
4	Surat Izin Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Pintu Terpadu Satu Pintu Kota Parepare	10
5	Surat Telah Melakukan Penelitian dari Bank Bukopin Parepare	11
6	Dokumentasi	12
7	Riwayat Hidup	15