

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Kinerja Karyawan dan Kualitas Pada Bank Bukopin Parepare

1. Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah tingkatan di mana sumber daya manusia (SDM) para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Kinerja merupakan prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang ditetapkan. Kinerja karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya.

a. Perkembangan perusahaan dipengaruhi oleh kinerja karyawan yang optimal, kinerja merupakan perwujudan kerja yang dilakukan oleh karyawan yang biasa dipakai sebagai dasar penilaian terhadap karyawan atau organisasi. Kinerja yang baik merupakan langkah untuk tercapainya tujuan perusahaan. Sehingga perlu diupayakan usaha untuk meningkatkan kinerja. Kinerja karyawan mengarah pada prestasi seseorang yang diukur berdasarkan standar atau kriteria yang ditetapkan perusahaan.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari wawancara tentang usaha karyawan dalam peningkatan kualitas bank bukopin parepare untuk menjadi lebih baik dengan ibu Resqi selaku *Human Rescourse Departement* (HRD) mengemukakan bahwa:

“Standar karyawan. Yang pasti pencapaian target khususnya marketing kemudian loyalitas, ketika waktu jam pulang tetapi terdapat sesuatu yang mendesak pada pekerjaan otomatis karyawan tinggal sampai tengah malam, kadang masuk sabtu minggu masuk kerja jika tiba-tiba ada sesuatu yang urgent yang harus dikerjakan. Intinya loyalitas”¹.

¹Resqi, Wawancara oleh penulis secara langsung, 12 Oktober 2020.

Begitupun dengan yang dijelaskan oleh ibu Ayunda Sri Wahana sebagai salah satu karyawan di Bank Bukopin Parepare mengemukakan bahwa:

“Tentunya saya selaku karyawan mengerjakan tugas sesuai dengan *job description*, tidak mudah menyerah, dan banyak belajar melalui media sehingga saya mampu memberikan yang terbaik untuk perusahaan”.²

Hasil wawancara tersebut yang dimaksud loyalitas adalah sikap setia. Loyalitas karyawan dapat pula di sebut sebagai tindakan yang menunjukkan dukungan dan kepatuhan yang konstan terhadap perusahaan. Loyalitas juga merupakan suatu hal yang emosional dimana perusahaan dapat memberikan gaji kepada karyawan. Selain itu, karyawan yang benar-benar loyal tidak hanya sekedar berkomitmen membawa perusahaan ke level sukses tetapi membuktikannya.

Loyalitas seharusnya diukur dari seberapa besar pikiran, perhatian, gagasan serta dedikasi yang dicurahkan seorang karyawan pada pekerjaan. Kini loyalitas karyawan bukan lagi sebuah kemampuan karyawan menyelesaikan tugas dan kewajibannya sesuai dengan *job description*, namun juga bagaimana karyawan melaksanakan tugas seoptimal mungkin untuk mendapatkan hasil terbaik bagi perusahaan.

a. Kuantitas merupakan banyaknya pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh karyawan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Jika pada saat menyelesaikan tugasnya sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan serta semakin banyak pekerjaan yang dikerjakan maka semakin baik pula kinerja yang dihasilkan. Karyawan yang senantiasa berusaha menyelesaikan pekerjaan yang diberikan, menunjukkan tanggung jawab yang sangat besar. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa karyawan di Bank Bukopin Parepare selalu berusaha untuk meningkatkan

²Ayunda Sri Wahana, Wawancara oleh penulis secara langsung, 12 Oktober 2020.

standar kerja yang ditetapkan oleh perusahaan meskipun dalam menjalankannya masih ada beberapa karyawan yang bisa dikatakan kurang. Hal ini dijelaskan oleh ibu Resqi selaku *Human Resource Departement* (HRD) mengemukakan bahwa:

“Kalau secara keseluruhan rata-rata belum karena terkadang ada yang bagus, sedang, dan dibawah standar. Tapi jika dirata-ratakan sekitar 90%”.³

b. Untuk mencapai tujuan perusahaan dibutuhkan strategi. Strategi adalah tindakan yang bersifat *incremental* (senantiasa meningkat) dan terus-menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan di masa depan. Strategi juga merupakan pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan, dan eksekusi sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu. Selain itu, strategi juga merupakan serangkaian keputusan dan tindakan mendasar yang dibuat oleh manajemen dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran suatu organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi tersebut. Dimana strategi karyawan yang dilakukan oleh Bank Bukopin biasanya dengan membuat skala prioritas agar memudahkan karyawan dalam pekerjaannya. Hal ini dijelaskan oleh ibu Resqi selaku *Human Resource Departement* (HRD) mengemukakan bahwa:

“Jika disini arahan dari perusahaan di namakan penetapan skala prioritas misalkan ada yang mendesak maka itu lebih di prioritaskan, jadi rata-rata seperti itu. Kalau pulangny kita tidak harus tepat waktu tapi kalau datangnya harus tepat waktu telat 5 menit saja kita kenakan denda karena disini kita terkait pelayanan, jadi misalkan bagian pelayanan yang berada di lantai bawah terlambat datang dan nasabah menunggu jadi kita berikan teguran karena disini kita harus berfokus pada kedisiplinan jam kerja kalau terlambat 1 menit pun kita kenakan denda. Masalah keterlambatan pasti ada saja karyawan yang datang terlambat tapi jika yang berhubungan langsung pada karyawan jarang ada yang seperti itu paling yang ada dibagian belakang”.⁴

³ Resqi, Wawancara oleh penulis secara langsung, 12 Oktober 2020.

⁴ Resqi, Wawancara oleh penulis secara langsung, 12 Oktober 2020.

Hal ini lebih lanjut dijelaskan oleh Bapak Taufik selaku karyawan di Bank Bukopin Parepare mengemukakan bahwa:

“Kalau disini dibank bukopin ada yang namanya budaya perusahaan dimana budaya perusahaan itu ada 5 yang mencakup jadi untuk strateginya kita tidak boleh keluar dari budaya itu jadikan budayanya perusahaan itu namanya i can jadi integriti jadi memang awalnya itu kita harus integriti semua tugas, tanggung jawab itu harus memang kita pointkan dulu integriti terus yang terahir itu exselent jadi exselent itu kita cari memang diantara semua pekerjaan cari memang yang terbaik jadi strateginya itu tidak boleh keluar dari budaya itu”.

c. Efektivitas merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya. Efektivitas juga merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan. Semakin besar kontribusi *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan. Efektifitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran yang tepat dan mencapainya. Karena itu efektifitas menunjuk pada kaitan antara *output* atau apa yang sudah dicapai atau hasil yang sesungguhnya dicapai dengan tujuan atau apa yang sudah ditetapkan dalam rencana atau hasil yang diharap. Hal ini dijelaskan oleh ibu Resqi selaku *Human Rescourse Departement* (HRD) mengemukakan bahwa:

“Kalau target misalnya dibagian marketing tidak berfokus hanya pada satu saja makanya diadakan *mapping* kalau misalnya pemasaran itu *mapping* sasaran-sasarannya. Misalnya funding (cari dana) mencari kira-kira 10 orang terkaya diparepare atau disidrap itu merupakan *mapping* terus mencari perluasan data jadi kita tidak hanya mendatangi yang itu-itu saja tetapi kita mempunyai data yang lain untuk bisa dikunjungi itu bagian merketing”.⁵

Hal ini lebih lanjut dijelaskan oleh Bapak Taufik selaku karyawan di Bank Bukopin Parepare mengemukakan bahwa:

“Kalau target ada beberapa , ada tipikal kriteriaristik dari nasabah beberapa orang kita liat mana yang lebih layak kita ambil dan juga

⁵ Resqi, Wawancara oleh penulis secara langsung, 12 Oktober 2020.

memenuhi dari persyaratan maka itu yang kita pilih dan anggap sebagai nasabah yang kita terima”.⁶

Hasil wawancara tersebut yang dimaksud dengan target merupakan merupakan upaya karyawan bank Bukopin untuk mendapatkan hasil yang efektif. Dimana usaha yang dilakukan karyawan untuk mencapai target dengan melakukan *mapping* (pemetaan) terhadap nasabah yang memiliki *financial* diatas rata-rata.

d. Tentunya karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab secara mandiri. Kemandirian adalah kesiapan dan kemampuan individu untuk berdiri sendiri yang ditandai dengan mengambil inisiatif. Selain itu mencoba mengatasi masalah dan menyelesaikan tanggung jawab tanpa meminta bantuan orang lain, berusaha dan mengarahkan tingkah laku menuju kesempurnaan. Kemandirian juga merupakan salah satu aspek kepribadian yang sangat penting bagi individu. Individu yang memiliki kemandirian tinggi relatif mampu menghadapi segala permasalahan karena individu yang mandiri tidak tergantung pada orang lain, selalu berusaha menghadapi dan memecahkan masalah yang ada. Selain itu, kemandirian adalah kemampuan untuk mengelola semua yang dimiliki, tahu bagaimana mengelola waktu, berjalan dan berfikir secara mandiri. Hal ini dijelaskan oleh ibu Resqi selaku *Human Resource Departement* (HRD) mengemukakan bahwa:

“Biasanya sendiri, mereka punya job masing-masing kalau misalnya ada kendala otomatis mereka harus bertanya ke supervisi untuk meminta arahan. Tapi jika normal mereka sendiri yang mengerjakannya”.⁷

2. Kualitas

Kualitas merupakan indikator penting bagi perusahaan untuk dapat eksis di tengah ketatnya persaingan dalam industri. Kualitas di definisikan sebagai totalitas

⁶Taufik, Wawancara oleh penulis secara langsung, 12 Oktober 2020.

⁷Resqi, Wawancara oleh penulis secara langsung, 12 Oktober 2020.

dari karakteristik sesuatu yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang di spesifikasikan atau ditetapkan. Selain itu, kualitas juga dapat dilihat dari tingkat baik atau buruknya, mutu, taraf, atau derajat sesuatu.

a. Selain kualitas yang baik perusahaan juga membutuhkan suatu perencanaan yang matang untuk meningkatkan kualitas bank. Dalam suatu perencanaan ada beberapa komponen penting diantaranya yaitu tujuan (apa yang ingin dicapai), kegiatan (tindakan-tindakan untuk merealisasikan tujuan) dan waktu (kapan kegiatan tersebut akan dilakukan). Apapun yang direncanakan tentu saja untuk masa depan perusahaan. Keberhasilan pencapaian tujuan perencanaan jangka pendek atau jangka panjang maupun jangka menengah membutuhkan kemampuan-kemampuan jenis-jenis lain dari perencanaan, selain harus memiliki tingkat pengalaman, pengetahuan, dan institusi yang baik.

Berdasarkan hasil yang di peroleh dari wawancara tentang bentuk perencanaan yang disusun karyawan dalam meningkatkan kualitas di Bank Bukopin dengan ibu Resqi selaku *Human Rescourse Departement* (HRD) mengemukakan bahwa:

“Jadi kalau kita disini ada dibidang *daily activity* jadi apa yang mau dikerjakan hari ini itu telah dibuat satu hari sebelumnya, ada juga bulanan dan mingguan jadi kayak ada prospek dan malahan pernah tahunan kita buat perencanaannya”.⁸

Hasil wawancara tersebut menjelaskan bagaimana karyawan bank Bukopin membuat list kegiatan yang akan dilakukan tiap harinya dengan memprioritaskan hal yang lebih penting terlebih dahulu agar perencanaan yang dilakukan dapat terealisasi dengan baik.

⁸Resqi, Wawancara oleh penulis secara langsung, 12 Oktober 2020.

b. Pengendalian merupakan salah satu bagian dari manajemen. Pengendalian dilakukan dengan tujuan supaya apa yang telah direncanakan dapat dilaksanakan dengan baik sehingga dapat mencapai target maupun tujuan yang ingin dicapai. Pengendalian adalah salah satu fungsi manajerial seperti perencanaan, pengorganisasian, pengaturan staff, dan mengarahkan. Mengendalikan merupakan fungsi penting karena membantu untuk memeriksa kesalahan dan mengambil tindakan korektif sehingga meminimalkan penyimpangan dari standar dan mengatakan bahwa tujuan organisasi telah tercapai dengan cara yang baik. Hal ini lebih lanjut dijelaskan oleh ibu Resqi selaku *Human Rescourse Departement* (HRD) mengemukakan bahwa:

“Kita berfokus pada perencanaan pengendalian jadi jika tiba-tiba terdapat gangguan dari apa yang telah direncanakan di awal jadi hal seperti itu kita kesampingkan terlebih dahulu. Kalaupun misalnya ada waktu yang lebih maka kita kerjakan yang itu tetapi dari penekanan perusahaan tersebut juga berfokus pada apa yang direncanakan jangan sampai terganggu dengan hal-hal yang lain kecuali ada waktu luang bisa dikerjakan”⁹.

c. Jaminan disini membahas bagaimana karyawan memiliki tingkat pengetahuan yang tinggi, memiliki sifat tanggung jawab serta amanah, dan mampu melaksanakan tugas yang diberikan dengan sebaik-baiknya. Selain itu, dalam sebuah perusahaan dalam hal persaingan harus memiliki anggota yang berpengetahuan dan memiliki keahlian dalam bidangnya. Hal inilah yang dilakukan oleh HRD Bank Bukopin Parepare dimana sebelum melakukan tanggungjawab yang diberikan hal pertama yang dilakukan adalah penanda tangan komitmen kerja dalam hal ini karyawan Bank Bukopin Parepare. Hal ini telah dijelaskan oleh ibu Resqi selaku *Human Rescourse Departement* (HRD) mengemukakan bahwa:

“Jaminan, disuruh membuat jaminan kerja atau mungkin pada saat mereka di promosikan mereka menanda tangani komitmen kerja misalnya aturan

⁹Resqi, Wawancara oleh penulis secara langsung, 12 Oktober 2020.

dalam perusahaan harus dijalankan, target harus dicapai, mungkin itu penanda tangan komitmen kerja”.

d. Peningkatan adalah proses, cara, perbuatan meningkatkan (usaha, kegiatan) dari sesuatu yang kemudian membentuk susunan. Peningkatan berarti kemajuan, penambahan keterampilan dan kemampuan agar menjadi lebih baik. Peningkatan juga merupakan upaya menambah derajat, tingkat, dan kualitas maupun kuantitas. Peningkatan juga dapat berarti penambahan keterampilan dan kemampuan agar menjadi lebih baik. Selain itu, peningkatan juga berarti pencapaian dalam proses, ukuran, sifat, hubungan dan sebagainya. Hal ini dijelaskan oleh ibu Resqi selaku *Human Resource Departement (HRD)* mengemukakan bahwa:

“Otomatis iya terjadi peningkatan kualitas. Tetapi tidak menutup kemungkinan nanti kedepannya ada sedikit kendala karena kan tidak selamanya berjalan mulus walaupun ada kendala-kendala yang berdampak pada tujuan perusahaan”.¹⁰

B. Bentuk Pengelolaan SDM Dalam Peningkatan Kualitas Bank Bukopin

Parepare Menurut Manajemen Syariah

Pengelolaan sumber daya manusia merupakan suatu proses yang berhubungan dengan implementasi indikator fungsi-fungsi pengelolaan atau manajemen yang berperan penting dan efektif dalam menunjang tercapainya tujuan individu, lembaga, maupun organisasi ataupun perusahaan. Bagi suatu organisasi atau perusahaan, pengelolaan sumber daya manusia (SDM) menyangkut keseluruhan urusan organisasi dan tujuan yang telah ditetapkan.

Berhasil tidaknya perusahaan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya sangat tergantung pada pengelolaan terhadap sumber daya manusia (SDM). Hal ini disebabkan sumber daya manusia merupakan tulang punggung dalam

¹⁰Resqi, Wawancara oleh penulis secara langsung, 12 Oktober 2020.

menjalankan roda kegiatan operasional pada perusahaan. Perusahaan yang berkembang harus mampu memanfaatkan sumber daya yang telah ada secara optimal. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang mempunyai akal, perasaan, keinginan, kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, dan daya kerja. Semua sumber daya manusia tersebut mempunyai pengaruh terhadap upaya organisasi dalam perencanaan tujuan yang hendak dicapai perusahaan. Hal ini lebih lanjut dijelaskan oleh ibu Resqi selaku *Human Resource Department* (HRD) mengemukakan bahwa:

“Mungkin penegakan aturan terutama pada marketing yang kadang melakukan aktivitas diluar pekerjaan jadi kita berfokus pada penegakan kedisiplinan karena merupakan aturan kantor dan kita juga memberikan hak-hak mereka jadi mereka punya hak dan juga harus membayar kewajibannya”.¹¹

Suatu organisasi juga dibentuk satuan kerja yang dimana dalam melakukan kegiatan pengelolaan sumber daya manusia yang secara fungsional bertanggungjawab dalam hal melakukan berbagai kegiatan dalam mengambil berbagai langkah sesuai dengan kemampuannya dan jika terjadi kesalahan pada kinerja dan jabatan yang dimiliki sekarang maka pihak bank akan melakukan mutasi pada setiap karyawan sesuai dengan keahliannya. Hal ini lebih lanjut dijelaskan oleh ibu Resqi selaku *Human Resource Department* (HRD) mengemukakan bahwa:

“Pastinya selalu begitu karena disini kita selalu melakukan monitoring dan evaluasi misalnya ada karyawan kita anggap kinerjanya tidak sesuai dengan jabatan yang dimiliki sekarang bisa jadi kita mutasi kita pindahkan kebagian lain yang mungkin lebih cocok dan sesuai dengan kemampuannya jadi kita selalu mengupayakan agar tidak ada yang tertinggal karena disini kita semua ingin maju dan jika misalnya ada yang tertinggal jauh maka kita carikan solusi agar karyawan tersebut tetap bisa berkontribusi diperusahaan”.¹²

Hal ini dapat dilihat pada bank bukopin dimana dalam setiap pengambilan keputusan dalam menjalankan kewajibannya terlebih dahulu dilakukan monitoring

¹¹ Resqi, Wawancara oleh penulis secara langsung, 12 Oktober 2020.

¹² Resqi, Wawancara oleh penulis secara langsung, 12 oktober 2020.

dan evaluasi untuk melihat apakah tanggungjawab yang telah diberikan telah sesuai dengan kinerja karyawan. Selain itu juga dalam hal peningkatan perusahaan pihak bank selalu memberikan solusi dan masukan kepada setiap karyawan yang mengalami masalah sehingga kedepannya dapat berkontribusi lebih baik lagi untuk bank bukopin.

Karyawan memiliki peran tersendiri terhadap peningkatan kualitas pada bank bukopin. Tidak hanya pada atasan hal ini juga dapat dilihat pada sistem kerja *cleaning service* dimana memiliki peran untuk menciptakan lingkungan yang bersih dan aman sehingga karyawan yang lain juga dapat bekerja dengan nyaman. Hal ini lebih lanjut dijelaskan oleh ibu Resqi selaku *Human Rescourse Depertement* (HRD) mengemukakan bahwa:

“Jadi pada bank bukopin itu sendiri terdapat 60 jumlah karyawan yang masing-masing memiliki peran tersendiri dalam bidangnya misalnya *cleanning sevice* memiliki peran untuk menciptakan kebersihan sehingga karyawan yang lain merasa nyaman dalam bekerja dan selain itu adanya satpam itu sendiri membantu keamanan dan ketertiban sehingga baik dari karyawan dan nasabah pun merasa aman”.¹³

Pemberian motivasi juga memiliki peran penting dalam kinerja karyawan. Tanpa adanya motivasi karyawan akan cenderung memiliki kinerja yang kurang memuaskan. Motivasi adalah bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi agar bekerja untuk mencapai tujuan yang ditentukan. Pada dasarnya seseorang bekerja karena keinginan memenuhi kebutuhan hidupnya. Motivasi juga merupakan hasil dari sejumlah proses yang bersifat internal dan eksternal bagi seorang individu, yang menyebabkan timbulnya sikap antusiasisme dan prestrasi dalam hal melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu. Motivasi juga merupakan dorongan yang menggerakkan karyawan agar meningkatkan kinejra, sehingga dapat mewujudkan dan mencapai

^{13 13} Resqi, Wawancara oleh penulis secara langsung, 12 Oktober 2020.

tujuan yang ditentukan karyawan. Hal ini yang dilakukan oleh HRD pada bank bukopin dimana ia memberikan motivasi kepada karyawannya agar memiliki semangat kerja selain itu adalanya pelatihan dan pengembangan karyawan harus pula dilakukan penyesuaian-penyesuaian seperti pemberian kompensasi yang adil termasuk berbagai fasilitas kesejahteraan terhadap karyawan. Hal ini telah dijelaskan oleh ibu Resqi selaku *Human Rescource Departement* (HRD) mengemukakan bahwa:

“Motivasi mereka butuhnya yang mengarah ke salering karena mereka butuh itu dan perusahaan menjamin. Kalau gaji kan otomatis dan berapa tunjangan-tunjangan diluar gaji yang kita berikan kepada karyawan pastinya tunjangan kesehatan bagi keluarga dan karyawan itu sendiri seperti itu. Terus motivasinya lagi kita ikutkan pendidikan jadi kita disini ada jadwal pendidikan jadi semua karyawan bisa ikut pendidikan atau trening tetapi treningnya bukan diparepare malainkan dijakarta, surabaya, bandung, dan sekalian juga sambil refresing”¹⁴

Peningkatan merupakan pencapaian yang didapat oleh perusahaan atas kerja keras yang dilakukan oleh seluruh karyawan di bank bukopin. Salah satu bentuk perhatian yang diberikan bank kepada karyawan yang memiliki prestasi dan pencapaian yang baik yaitu dengan memberikan *reward*. Reward adalah suatu bentuk penghargaan atau imbalan yang diberikan kepada karyawan karena telah berperilaku baik atau menunjukkan kinerja yang dapat meningkatkan kualitas perusahaan. Selain itu juga dapat menunjukkan prestasi yang lebih atau berhasil mengerjakan tugas yang diberikan sesuai target yang ditetapkan. Setiap perusahaan tentunya memberikan reward kepada karyawan, baik dalam hal memberikan motivasi ataupun dalam hal lain. Besar kecilnya reward yang diberikan perusahaan tergantung dari beberapa hal, terutama ditentukan oleh tingkat pencapaian hal yang diraih. Selain itu bentuk reward ditentukan pula oleh jenis atau wujud pencapaian yang diraih serta kepada siapa reward tersebut diberikan

¹⁴Resqi, Wawancara oleh penulis secara langsung, 12 Oktober 2020.

Hal ini telah dijelaskan oleh Bapak Taufik selaku karyawan di Bank Bukopin Parepare mengemukakan bahwa:

“Otomatis pertama karir yang mengikut, kedua itu semacam reward berupa jalan-jalan misalnya ke bali jadi kita diberi kesempatan untuk belajar dilingkungan yang baru, belajar dalam artian kerja”.¹⁵

Kemudian dilanjutkan melalui penjelasan oleh Ibu Ayunda Sri Wahana selaku karyawan di Bank Bukopin Parepare mengemukakan bahwa:

“Ada berupa bonus jadi misalnya ada reward itu di berikan setiap tahun , jadi misalnya setiap tahun kerjanya seperti apa terus pencapaiannya tergantung pada kerja kita kalau kerja kita bagus otomatis reward yang diberikan juga tinggi tapi kalau kurang ya pasti kurang”.¹⁶

Sebagaimana yang dijelaskan diatas bahwa pengelolaan sumber daya manusia merupakan suatu proses yang berhubungan dengan indikator fungsi-fungsi pengelolaan atau manajemen yang menjadi penunjang meningkatnya kualitas pada bank bukopin. Manajemen syariah merupakan suatu bentuk pengelolaan untuk memperoleh hasil optimal yang bermuara pada pencarian keridhaan Allah.

Dalam ranah aktivitas, Islam memandang bahwa keberadaan manajemen sebagai suatu kebutuhan yang tak terelakkan dalam memudahkan implementasi Islam dalam kehidupan pribadi, keluarga dan masyarakat. Implementasi nilai-nilai Islam berwujud pada difungsikannya Islam sebagai kaidah berfikir dan kaidah amal dalam kehidupan. Sebagai kaidah berfikir, aqidah dan syariah difungsikan sebagai asas dan landasan pola fikir.

Karenanya, aktivitas manajemen yang dilakukan haruslah selalu berada dalam koridor syariah. Syariah harus menjadi tolak ukur aktivitas manajemen. Senafas dengan kemusliman seseorang, maka syariahlah salah satunya yang menjadi kendalai

¹⁵Taufik, Wawancara oleh penulis secara langsung, 12 Oktober 2020.

¹⁶Ayunda Sri Wahana, Wawancara oleh penulis secara langsung, 12 Oktober 2020.

amal perbuatannya. Hal ini berlaku bagi setiap muslim, siapa pun, kapan pun dan dimanapun.

Dari penjelasan diatas maka dibutuhkan lampu sorot atau landasan teori untuk melihat apakah sistem manajemen yang diterapkan pada bank bukopin telah berjalan sesuai syariah. Oleh karena itu dibutuhkan penjelasan tentang prinsip manajemen syariah diantaranya yaitu:

1. Keadilan

Berbicara tentang keadilan, dalam Islam dikatakan bahwa Allah mempunyai tujuan untuk lebih meyakini dan mendekatkan diri kepadaNya. Lebih dari itu, mendorong manusia untuk berbudi pekerti dan melakukan sesuatu sesuai dengan kemampuannya. Selain itu juga, mendorong seseorang untuk bisa meraih apa yang diinginkan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki tanpa memaksakan kehendak atau berlaku tidak adil. Al-qur'an telah memerintahkan penganutnya untuk mengambil keputusan dengan berpegangan pada kesamaan derajat, keutuhan dan keterbukaan tanpa ada satupun yang ditutupi. Maka keadilan dapat dikatakan sebagai ideal untuk diterapkan dalam hubungan dengan sesama manusia.

Hal inilah yang semestinya dilakukan oleh semua perusahaan terutama oleh Bank Bukopin. Karena sejatinya keadilan merupakan hal yang harus selalu diterapkan pada setiap perusahaan agar nantinya tidak ada kecemburuan atau sifat saling tertutup antara karyawan yang lain. Manajer atau Atasan yang mampu bersikap adil kepada pegawainya maka nantinya mampu menciptakan perusahaan yang dapat berkembang dan diminati oleh masyarakat.

2. Amanah dan Tanggungjawab

QS. An-Nisa/4:58 dikatakan bahwa setiap orang memiliki amanah dan tanggungjawab pada diri masing-masing. Dan apabila telah diberikan amanah maka sampaikanlah kepada orang yang berhak menerimanya. Amanah dan Tanggungjawab merupakan satu kesatuan yang harus ada pada diri manusia. Prinsip ini memiliki makna yaitu setiap pribadi yang mempunyai kedudukan fungsional dalam interaksi antara manusia dituntut untuk melaksanakan kewajibannya dengan sebaik-baiknya. Dan apabila melalaikan tanggungjawab yang diberikan maka akan mengakibatkan kerugian bagi dirinya sendiri. Persoalan ini terkait dengan amanat yang telah dikemukakan, yaitu amanat dari tuhan berupa kewajiban terhadap agama, dan amanat dari sesama manusia, baik amanat yang bersifat individual maupun organisasi.

3. Komunikatif

Q.S Al-Maidah/5:67 dikatakan bahwa sesungguhnya dalam setiap gerak manusia tidak dapat menghindar untuk berkomunikasi karena sejatinya komunikasi adalah cara penyampaian suatu hal yang telah dipercayakan kepadanya dan apabila tidak disampaikan sesuai apa yang di amanatkan maka dia merupakan seseorang yang gagal.

Dalam suatu perusahaan komunikasi merupakan faktor penting dalam melakukan transformasi kebijakan atau keputusan dalam rangka pelaksanaan manajerial itu sendiri menuju kehidupan yang diharapkan. Komunikasi merupakan sesuatu yang akrab dengan kehidupan manusia, sehingga manusia memerlukan komunikasi untuk dapat terhindar dari keterhambatan.

Penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa di Bank Bukopin pada prinsip keadilan sudah diterapkan. Dapat dilihat dari pemberian *reward* yang

diberikan kepada setiap karyawan yang mana *reward* yang diberikan tergantung dari seberapa besar bentuk pencapaian pada setiap kerja yang karyawan lakukan tanpa melihat siapa dan seberapa lama dia telah bekerja. Selain itu juga, amanah dan tanggungjawab yang baik juga telah diterapkan pada Bank Bukopin dapat dilihat dari sistem pengelolaan SDM yang mana merupakan tulang punggung dalam menjalankan roda kegiatan operasional pada perusahaan. Pada dasarnya hal yang paling penting dalam menjalankan perusahaan yang baik dilihat dari bagaimana bentuk komunikasi yang dilakukan antara atasan dan karyawan biasa serta bagaimana memberikan motivasi serta masukan-masukan yang nantinya dapat digunakan untuk lebih meningkatkan kualitas kerja serta kualitas pada perusahaan.

Selain itu juga, sebagaimana yang telah dijelaskan diatas bahwa peran Islam adalah cara pandang yang baik dalam pengelolaan sumber daya manusia dalam manajemen. Hal ini juga akan dibahas pada fungsi manajemen. Adapun fungsi manajemen yang kita ketahui yaitu:

a. Perencanaan

Perencanaan adalah keseluruhan proses dan penentuan secara matang tentang hal-hal yang akan dikerjakan dimasa datang dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Dalam perencanaan terlebih yang harus diperhatikan adalah apa yang harus dilakukan dan siapa yang akan melakukannya. Jadi perencanaan disini berarti memilih sekumpulan kegiatan dan keputusan selanjutnya apa yang harus dilakukan, kapan, bagaimana, dan oleh siapa. Karena sejatinya suatu perencanaan yang disusun dengan baik dan matang nantinya dapat dilihat dari seberapa besar peningkatan yang telah dicapai oleh perusahaan terutama pada Bank Bukopin Parepare.

Firman Allah dalam QS. al-Hasyr ayat 18 yaitu:

يٰٓأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرَ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ
بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿١٨﴾

Terjemahnya:

“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”.¹⁷

Firman diatas menjelaskan bahwa dalam ajaran Islam perencanaan merupakan bagian dari sunnatullah yang mana harus disesuaikan dengan situasi dan kondisi pada masa lampau, saat ini, serta yang akan datang. Oleh karena itu, untuk melakukan segala perencanaan masa depan, diperlukan kajian-kajian masa kini. Di Bank Bukopin sendiri sistem perencanaan dibuat diman karyawan pada awal tahun melakukan sejumlah perencanaan apa yang harus dilakukan dan siapa yang akan melakukannya selama setahun kedepan. Jadi dapat dikatan bahwa perencanaan program kegiatan di Bank Bukopin Parepare telah sesuai dengan syariat islam.

b. Pengorganisasian

Wujud dari pelaksanaan organisasi ini adalah tampaknya kesatuan yang utuh, kekompakan, kesetiakawanan, dan terciptanya mekanisme yang sehat, sehingga kegiatan lancar, stabil dan mudah mencapai tujuan yang ditetapkan. Proses organisasi yang menekankan pentingnya tercipta kesatuan dalam segala tindakan, dalam hal ini al-Qur'an telah menyebutkan betapa pentingnya tindakan kesatuan yang utuh, murni dan bulat dalam suatu organisasi. Selain itu juga, dalam proses organisasi hal yang paling penting adalah bagaimana karyawan yang satu dengan karyawan yang lain

¹⁷ Al-Qur'an dan Terjemahnya

mampu menyatukan pendapat mereka sehingga tidak terjadi perbedaan pendapat kedepannya yang nantinya akan berpengaruh pada kualitas kerja mereka. Hal ini dijelaskan dalam:

Q.S al-Anfaal/8 : 46 yaitu:

وَأَطِيعُوا اللَّهَ وَرَسُولَهُ وَلَا تَنزَعُوا فَتَفْشَلُوا وَتَذْهَبَ رِيحُكُمْ وَأَصْبِرُوا إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ ﴿٤٦﴾

Terjemahnya:

“Dan taatlah kepada Allah dan rasul-Nya dan janganlah kamu berbantah-bantahan, yang menyebabkan kamu menjadi gentar dan hilang kekuatanmu dan bersabarlah. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”.¹⁸

Pandangan Islam dikatakan bahwa berpengang tegulah kalian untuk taat kepada Allah dan taat kepada rasulNya dalam keadaan kalian, dan janganlah kalian saling bersilang pendapat diantara kalian sehingga tercerai berai persatuan kalian dan bertentangan dengan isi hati kalian, sehingga kalian akan melemah serta kekuatan dan kemenangan kalian akan sirna.

Sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang bersabar dengan bantuan, pertolongan dan dukungannya, serta tidak akan menelantarkan kalian. Di Bank Bukopin Parepare terdapat struktur organisasi yang menggambarkan posisi kerja, pembagian kerja, jenis kerja yang harus dilakukan. Selain itu juga pengorganisasian pihak karyawan bank bukopin dalam melaksanakan tugas kelompok atau tugas yang dikerjakan secara bersama-sama sudah direalisasikan sehingga terciptanya kekompakan

c. Penggerakan

¹⁸ Al-Qur'an dan Terjemahnya

Fungsi penggerakan merupakan bagian dari proses kelompok atau organisasi yang tidak dapat dipisahkan. Adapun istilah yang dapat dikelompokkan kedalam fungsi ini adalah *directing commanding, leading dan coordination*. Karena tindakan penggerak sebagaimana tersebut diatas, maka proses ini akan juga memberikan *motivating*, untuk memberikan penggerakan dan kesadaran terhadap dasar dari pekerjaan yang mereka lakukan, yaitu menuju tujuan yang telah ditetapkan, disertai dengan memberi motivasi dan bimbingan atau pengarahan, sehingga mereka bisa menyadari dan timbul kemauan untuk bekerja dengan tekun dan baik.

Sebagaimana firman Allah dalam Q.S al-Kahfi/18:2 yaitu:

وَتَحْسَبُهُمْ آيِقَاطًا وَهُمْ رُقُودٌ وَنُقَلِّبُهُمْ ذَاتَ الْيَمِينِ وَذَاتَ الشِّمَالِ وَكَلْبُهُم بَاسِطٌ
ذِرَاعَيْهِ بِالْوَصِيدِ لَوِ اطَّلَعْتَ عَلَيْهِمْ لَوَلَّيْتَ مِنْهُمْ فِرَارًا وَلَمُلَمَّتْ مِنْهُمْ رُعْبًا

Terjemahnya:

“Dan kamu mengira mereka itu bangun, padahal mereka tidur; dan kami balik-balikkan mereka ke kanan dan ke kiri, sedang anjing mereka mengunjurkan kedua lengannya di muka pintu gua. dan jika kamu menyaksikan mereka tentulah kamu akan berpaling dari mereka dengan melarikan diri dan tentulah (hati) kamu akan dipenuhi oleh ketakutan terhadap mereka ”.¹⁹

Menjelaskan bahwa Allah telah menjadikan ajaran-ajaran Al-Qur'an itu sebagai bimbingan lurus agar dapat memberi peringatan kepada orang-orang yang ingkar dengan azab yang keras dan membenarkan berita sukacita pada orang-orang yang membenarkan dan berbuat kebajikan, bahwa mereka akan memperoleh pahala berlipat ganda.

Dalam hal penggerakan yang diberikan oleh bank bukopin kepada karyawan selain pemberian motivasi biasanya karyawan diberikan pelatihan atau bimbingan

¹⁹ Al-Qur'an dan Terjemahnya

baik pengembangan softskill maupun hardskill agar lebih meningkatkan kemampuan dan semangat kerja sehingga menghasilkan kinerja yang lebih baik.

d. Pengawasan

Pengawasan ini penting sebab merupakan jembatan terakhir dalam rantai fungsional kegiatan-kegiatan manajemen. Pengadilan merupakan salah satu cara para manajer untuk mengetahui apakah tujuan-tujuan organisasi itu tercapai atau tidak dan mengapa tercapai atau tidak tercapai. Selain itu pengawasan adalah sebagai konsep pengadilan, pemantau efektifitas dari perencanaan, pengorganisasian, dan kepemimpinan serta pengambilan perbaikan pada saat dibutuhkan. Dalam proses pengawasan ini, apapun yang dilakukan tidak terlepas dari aturan yang ditetapkan dalam perusahaan.

Q.S al-Infithaar/82 :10-11 yaitu:

وَإِنَّ عَلَيْكُمْ لَحَافِظِينَ ۖ كِرَامًا كَاتِبِينَ ﴿٨٢﴾

Terjemahnya:

“Padahal Sesungguhnya bagi kamu ada (Malaikat-malaikat) yang Mengawasi (pekerjaanmu). Yang mulia (di sisi Allah) dan mencatat (pekerjaan-pekerjaanmu itu)”.²⁰

Dibank bukopin sendiri setiap unit kerja memiliki pengawasnya masing-masing sehingga pengawas dapat melihat apa yang dikerjakan oleh karyawan tidak terlepas dari aturan kerja yang telah ditetapkan oleh bank bukopin. Pada dasarnya apa yang dilakukan karyawan tidak terlepas dari pihak yang memiliki kewenangan dalam hal pengawasan.

Hal ini dijelaskan oleh ibu Resqi selaku *Human Rescourse Departement* (HRD) mengemukakan bahwa:

²⁰ Al-Qur'an dan Terjemahnya

“Ya tentunya kami di bank bukopin sangat memperhatikan aturan yang telah ditetapkan oleh bank bukopin sehingga apabila ada karyawan yang melanggar kami tidak segan-segan memberikan sanksi baik secara lisan maupun tulisan. Selain itu kami juga sangat memperhatikan perencanaan kerja selama setahun kedepan agar kami bisa mencapai target yang telah ditentukan. Tentunya untuk mencapai target ini kami biasanya memberikan pelatihan seperti seminar agar membantu karyawan dalam pengembangan ilmu”²¹.



²¹ Resqi, Wawancara oleh penulis secara langsung, 12 Oktober 2020.