

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan Al-Karim.
- Ambar, Teguh Sulistiyani. "*Manajemen Sumber Daya Manusia*" (Yogyakarta: Graha Ilmu), 2009.
- Arif Yusuf Hamali. 2016. *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Center For Academic Publishing Service).
- Bagong, dan Suryono. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana, 2007.
- Basrowi, dan Suwandi. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta, 2008.
- Bintoro, dan Daryanto. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2017.
- Didin Hafihuddin, dan Hendra Tanjung. *Manajemen Syariah Dalam Praktik*. Jakarta: Gema Press, 2003.
- Djam'an Satoro, dan Aan Komariah. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2001.
- Joko, dan Suboyo. *Metode Penelitian (Dalam Teori Praktek)*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Kasmir. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Prasada, 2005.
- Khotibul Umum, dan Setiawan Budi Utomo. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers, 2017.
- Mardalis. *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal*. Cet. VII; Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Mestikan, Zed. *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Obar Indonesia, 2004.
- R Wayne Mondy. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Erlangga, 2008.
- Samsinar. *Strategi Pemasaran Jasa Pada Kantor Pos Parepare (Analisis Manajemen Syariah)*. Skripsi Sarjana: Fakultas Syariah dan Ekonomi Bisnis Islam STAIN Parepare, 2016.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan*. Cet. XI; Bandung: Alfabeta, 2010.

- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Cet. XIX; Bandung: Alfabeta, 2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Suharsimi Arikunto. *Manajemen Penelitian*. Cet. IV; Jakarta: Rineka Cipta, 2000.
- Tim Penyusun. *Pedoman Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi)*, edisi revisi. Parepare: STAIN Parepare, 2013.
- Tim Penyusun Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi IV*. Cet IV; Balai Pustaka, 2008.
- Tim Penyusun Ensiklopedi Indonesia. *Ensiklopedi Indonesia*. Jakarta: Ikhtiar Baru Van Hoeve Tarsito, 1980.
- Wahadin. *Manajemen Perubahan Bisnis Dari Teori Ke Data*. Malang: UIN Malang, 2007.

Skripsi dan Jurnal

- Amelia Damayanti Putri. “*Analisis Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Pelatihan dan Pengembangan pada Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Tegal Jawa Tengah*” (Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Purwokerto), 2017.
- Dian Anggraini Kusumajati. *Organizational Citizenship Behavior Karyawan Pada Perusahaan, Dalam Jurnal Character Building Development Center*, Vol. 5 No. 1 (Binus University).
- Dimas Fajri Abdullah. *Pengaruh Pengembangan Karyawan Berbasis Nilai-Nilai Islam Terhadap Kinerja Karyawan Pada BMT Al Ikhlas Di Yogyakarta* (Skripsi: Fakultas Dakwah Dan Komunikasi), 2015.
- Emzir. *Analisis Data: Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rajawali Pers), 2001.
- Fauziah. Skripsi: “*Analisis Perbandingan Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Kabupaten Rokan Hulu*” (Pasar Pengairan: Universitas Pasir Pengairan), 2016.
- Nurmalasari. *Pengaruh Pelatihan dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank Mandiri Parepare Analisis manajemen Syariah* (Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare, 2019).

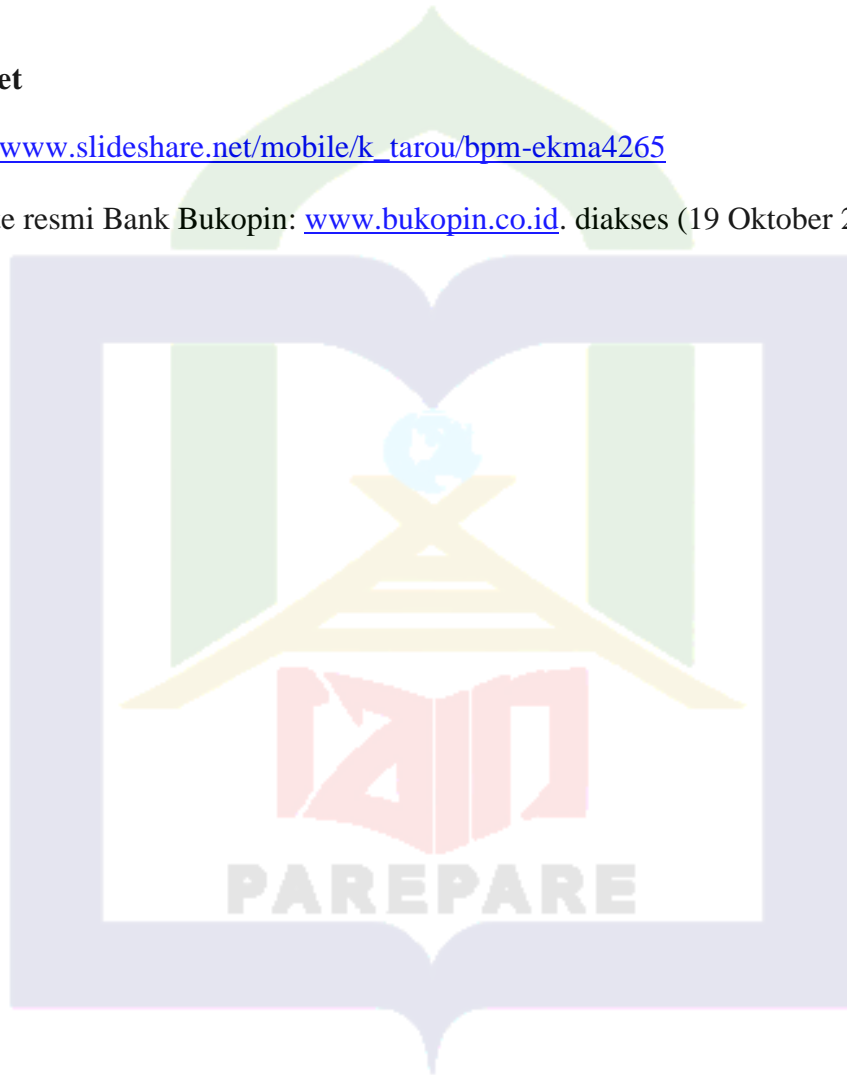
Siti Anisa. *Disiplin Kerja Poultryshoup Water Farm di Tinjau Dari Manajemen Syariah* (Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam STAIN KENDARI), 2015.

Warniati. *Manajemen Strategi Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan PT. Makassar Raya Motor Cabang Parepare (Analisis Manajemen Syariah)* (Skripsi Sarjana: Fakultas Hukum Ekonomi Syariah STAIN Parepare), 2018.

Internet

https://www.slideshare.net/mobile/k_tarou/bpm-ekma4265

Website resmi Bank Bukopin: www.bukopin.co.id. diakses (19 Oktober 2020)





LAMPIRAN

PAREPARE



**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307**

**VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN
PENULISAN SKRIPSI**

NAMA MAHASISWA : IKA CITRA DEWI
NIM : 16.2300.126
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PRODI : PERBANKAN SYARIAH
JUDUL : PERAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP
PENINGKATAN KUALITAS BANK BUKOPIN
PAREPARE (ANALISIS MANAJEMEN SYARIAH)

PEDOMAN WAWANCARA

Wawancara Untuk Pegawai di Bank Bukopin Parepare

1. Apa yang dilakukan karyawan dalam usaha meningkatkan kualitas Bank Bukopin untuk menjadi lebih baik?

Jawab: 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.

2. Bagaimana kuantitas kerja karyawan di Bank Bukopin? Apakah sesuai dengan standar kerja yang ditentukan?

Jawab: Kalau secara keseluruhan rata-rata belum karena terkadang ada yang bagus, sedang, dan dibawah standar tapi jika dirata-ratakan sekitar 90%.

3. Strategi seperti apa yang dilakukan karyawan di Bank Bukopin dalam menyelesaikan tugas tepat waktu?

Jawab: 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. Bagaimana cara karyawan meningkatkan target sasaran yang ingin dicapai di Bank Bukopin?

Jawab: 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 marketing.

5. Apa upaya karyawan di Bank Bukopin agar mampu menyelesaikan tugas secara mandiri?

Jawab: 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.

6. Bagaimana bentuk perencanaan yang disusun karyawan dalam meningkatkan kualitas di Bank Bukopin?

Jawab: 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.

7. Bagaimana cara karyawan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam perencanaan guna meningkatkan kualitas di Bank Bukopin?

Jawab: 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.

8. Tindakan seperti apa yang diambil karyawan guna meningkatkan kualitas di Bank Bukopin?

Jawab: 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.

9. Dalam menetapkan tujuan dalam suatu perencanaan, apakah semua karyawan dilibatkan? Jaminan seperti apa yang diberikan untuk meningkatkan kualitas di Bank Bukopin?

Jawab: Iya, jaminan disuruh membuat jaminan kerja atau mungkin pada saat mereka di promosikan mereka menanda tangani komitmen kerja misalnya aturan dalam perusahaan harus dijalankan, target harus dicapai, mungkin itu penanda tangan komitmen kerja

10. Apa motivasi/motivasi seperti apa yang diberikan(karyawan/HRD) di Bank Bukopin dalam meningkatkan kualitas bank?

Jawab: Motivasi mereka butuhnya yang mengarah ke salering karena mereka butuh itu dan perusahaan menjamin. Terus motivasinya lagi kita ikutkan pendidikan jadi kita disini ada jadwal pendidikan jadi semua karyawan bisa ikut pendidikan atau training tetapi trainingnya bukan diparepare melainkan dijakarta, surabaya, bandung, dan sekalian juga sambil refreasing

11. Apakah sistem perencanaan yang disusun mampu meningkatkan kualitas pada Bank Bukopin?

Jawab: Otomatis iya terjadi peningkatkan 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.

12. Bagaimana upaya bapak/ibu sebagai orang yang bertanggung jawab atas karyawan dalam meningkatkan kualitas SDM bagi karyawan di Bank Bukopin?

Jawab: 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.

13. Sejauh ini kontribusi besar apa yang bapak/ibu lakukan dalam meningkatkan kualitas di Bank Bukopin?

Jawab: Kontribusi, meningkatkan sasaran kemudian ada hasil yang didapat jadi kontribusinya kita berikan untuk perusahaan.

Setelah mencermati instrumen dalam penelitian skripsi mahasiswa sesuai dengan judul di atas, maka instrumen tersebut dipandang telah memahami kelayakan untuk digunakan dalam penelitian yang bersangkutan.

Parepare, 17 April 2021

Mengetahui,

Pembimbing Pendamping

Pembimbing Utama

(Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.)
NIP.19710208 2001 12 2 002

(Dr. Damirah, S.E., M.M.)
NIP.19760604 200604 2 001

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RESQI
Jenis Kelamin : PEREMPUAN
Alamat : Jl. A. WAKKASU NO. 63 PAREPARE
Tempat/Tanggal Lahir : PAREPARE, 22 NOVEMBER 1986
Pekerjaan : KARYAWAN BANK BUKOPIN

Menerangkan bahwa, benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Ika Citra Dewi yang sedang melakukan penelitian dengan judul "Peran Kinerja Karyawan Terhadap Peningkatan Kualitas Bank Bukopin Parepare (Analisis Manajemen Syariah)".

Demikian surat keterangan ini di buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 12 OKTOBER 2020



SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Akbar Razak
Jenis Kelamin : Laki-laki
Alamat : Jl. Abd. Jalil no. 16 H
Tempat/Tanggal Lahir : Parepare, 26 September 1989
Pekerjaan : Ap

Menerangkan bahwa, benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Ika Citra Dewi yang sedang melakukan penelitian dengan judul "Peran Kinerja Karyawan Terhadap Peningkatan Kualitas Bank Bukopin Parepare (Analisis Manajemen Syariah)".

Demikian surat keterangan ini di buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 12 Oktober 2020



PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **TAUFIK**
Jenis Kelamin : **Laki Laki**
Alamat : **JL. ANDI MANKASARU NO. 63**
Tempat/Tanggal Lahir : **MANKASAR, 03 DES 1988**
Pekerjaan : **SUKSRA (PER-BANKMAN)**

Menerangkan bahwa, benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Ika Citra Dewi yang sedang melakukan penelitian dengan judul "Peran Kinerja Karyawan Terhadap Peningkatan Kualitas Bank Bukopin Parepare (Analisis Manajemen Syariah)".

Demikian surat keterangan ini di buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare,


PAREPARE
(.....TAUFIK.....)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : *Ayunda Sri Wahana*
Jenis Kelamin : *Perempuan*
Alamat : *Jl. a. Makassar No. 63*
Tempat/Tanggal Lahir : *Makassar, 18 Oktober 1987*
Pekerjaan : *"pegawai swasta PT. BANK Bukopin"*

Menerangkan bahwa, benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari **Ika Citra Dewi** yang sedang melakukan penelitian dengan judul **"Peran Kinerja Karyawan Terhadap Peningkatan Kualitas Bank Bukopin Parepare (Analisis Manajemen Syariah)"**.

Demikian surat keterangan ini di buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare,



AYUNDA SRI WAHANA



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 91100, website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor : B.2180/In.39.8/PP.00.9/10/2020
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. Pimpinan Bank Bukopin Parepare
Di
KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : IKA CITRA DEWI
Tempat/ Tgl. Lahir : BILAJENG, 25 FEBRUARI 1998
NIM : 16.2300.126
Fakultas/ Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Semester : IX (Sembilan)
Alamat : GARUNGA, DESA KASSA, KECAMATAN BATU LAPPA,
KABUPATEN PINRANG

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

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

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Oktober sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasama diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

07 Oktober 2020



Muhammad Kamal Zubair



SRN IP0000480

**PEMERINTAH KOTA PAREPARE
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jalan Veteran Nomor 28 Telp (0421) 23594 Faximile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmpisp@pareparekota.go.id

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 469/IP/DPM-PTSP/9/2020

- Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
3. Peraturan Walikota Parepare No. 7 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

MENGIZINKAN

KEPADA
NAMA : **IKA CITRA DEWI**
UNIVERSITAS/ LEMBAGA : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**
Jurusan : **PERBANKAN SYARIAH**
ALAMAT : **GARUNGA, KEC. BATU LAPPA, KAB. PINRANG**
UNTUK : melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :

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

LOKASI PENELITIAN : **BANK BUKOPIN CABANG PAREPARE**

LAMA PENELITIAN : **21 September 2020 s.d 21 Oktober 2020**

a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung
b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dikeluarkan di: **Parepare**
Pada Tanggal : **01 Desember 2020**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA PAREPARE**



Hj. ANDI RUSIA, SH.MH

**Pangkat : Pembina Utama Muda, (IV/c)
NIP : 19620915 198101 2 001**

Biaya : Rp. 0.00

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
- Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **Sertifikat Elektronik** yang diterbitkan **BSrE**
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMPISP Kota Parepare (scan QRCode)



Balai
Sertifikasi
Elektronik





SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 27/PRP-BM/X/2020

Yang bertanda tangan dibawah ini Branch Manager PT. Bank Bukopin, Tbk. Cabang Parepare menerangkan bahwa :

Nama : Ika Citra Dewi
Tempat/Tgl. Lahir : Bilajeng, 25 Februari 1998
Jenis Kelamin : Perempuan
NIM : 16.2300.126
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/Perbankan Syariah
Kampus Pendidikan : Institut Agama Islam Negeri Parepare (IAIN Parepare)
Alamat : Garungga, Desa Kassa. Kecamatan Batu Lappa. Kabupaten Pinrang

Benar telah melaksanakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul

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

Demikian surat keterangan ini kami berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Parepare, 10 November 2019
PT. Bank Bukopin, Tbk
Cabang Parepare


HERLIN
Branch Manager



BANK BUKOPIN

Cabang Parepare : Jl. Andi Makkasau No. 63 Parepare 91133
Telp : (0421) 27799 (Hunting)
Fax : (0421) 27766









Riwayat Hidup

Ika Citra Dewi lahir pada tanggal 25 Februari 1998, di Bilajeng. Anak 1 dari 2 bersaudara, adik kandung bernama Muh. Azmi Amril anak dari bapak Amril dan ibu Hawa. Pernah bersekolah di SDN 184 Bilajeng dan lulus tahun 2010. MTS DDI Bilajeng dan lulus tahun 2013. Dan kemudian melanjutkan sekolah di SMKN 6 Pinrang dan lulus tahun 2016.

Kemudian pada tahun yang sama yaitu 2016, melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dan mengambil Jurusan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Studi Perbankan Syariah dan menyusun skripsi dengan judul “*Peran Kinerja Karyawan Terhadap Peningkatan Kualitas Bank Bukopin Parepare (Analisis Manajemen Syariah)*”. Penulis melaksanakan Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) di BRI Unit Pajalele dan melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) di Desa Tajo, Kecamatan Majauleng, Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan.

Selama kuliah pernah bergabung di organisasi internal yaitu Persatuan Olahraga Mahasiswa (PORMA) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

