

PEDOMAN WAWANCARA HRD SUPERVISOR

ANALISIS KOMPETENSI KARYAWAN TERHADAP KINERJA

(Studi Kasus Bank Madina Syariah)

- 1) Apakah Bapak/Ibu pernah mempelajari perbankan sebelum bekerja di Bank Madina Syariah?
- 2) Sebelum bekerja di Bank Madina Syariah apakah Bapak/Ibu pernah bekerja di Bank lain? Apakah terdapat perbedaan yang signifikan?
- 3) Apakah Bapak/Ibu melihat perbedaan kinerja yang dimiliki karyawan-karyawan Bank Madina Syariah karna perbedaan pengetahuan yang dimiliki dari pendidikan yang berbeda?
- 4) Pengetahuan seputar perbankan syariah yang Bapak/Ibu miliki diperoleh melalui pelatihan, sumber bacaan seperti buku dan internet atau melalui orang lain?
- 5) Training/pelatihan yang diberikan sebelum menjadi karyawan apakah memberi pengetahuan yang cukup serta menambah keterampilan Bapak/Ibu tentang perbankan syariah?
- 6) Berdasarkan pengalaman pernahkah Bapak/Ibu mengalami kendala karna pengetahuan terkait perbankan syariah masih terbatas?
- 7) Bagaimana dengan kendala lain dalam menghadapi nasabah karna minimnya keterampilan?
- 8) Pernahkah Bank Madina Syariah memiliki kasus karyawan menyalahi aturan pada SOP ataupun hanya bersikap kurang baik dalam melayani nasabah?
- 9) Apakah karyawan tersebut pada dasarnya memiliki pengetahuan serta keterampilan yang baik?
- 10) Apakah selama ini target yang ditetapkan Bank Madina Syariah selalu dapat dicapai?
- 11) Menurut Bapak/Ibu apakah kompetensi yang dimiliki karyawan Bank Madina Syariah berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
- 12) Diantara pengetahuan, keterampilan dan sikap, unsur kompetensi manakah yang paling mempengaruhi kinerja karyawan Bank Madina Syariah?
- 13) Apakah karyawan yang dapat berpikir kritis dalam hal menyelesaikan masalah memiliki prestasi kerja yang baik?
- 14) Menurut Bapak/Ibu apakah karyawan yang lebih kreatif cenderung mempunyai kinerja yang lebih baik?
- 15) Bagaimana dengan karyawan yang berkomunikasi lebih baik?
- 16) Setujukah Bapak/Ibu jika kinerja karyawan dicerminkan dari berpikir kritis, lebih kreatif, berkomunikasi dengan baik? Alasannya?

PEDOMAN WAWANCARA CUSTOMER SERVICE & TELLER

ANALISIS KOMPETENSI KARYAWAN TERHADAP KINERJA

(Studi Kasus Bank Madina Syariah)

- 1) Apakah Bapak/Ibu pernah mempelajari perbankan sebelum bekerja di Bank Madina Syariah?
- 2) Sebelum bekerja di Bank Madina Syariah apakah Bapak/Ibu pernah bekerja di Bank lain?
- 3) Apakah Bapak/Ibu melihat perbedaan kinerja yang dimiliki karyawan-karyawan Bank Madina Syariah karna perbedaan pengetahuan yang dimiliki dari pendidikan yang berbeda?
- 4) Pengetahuan seputar perbankan syariah yang Bapak/Ibu miliki diperoleh melalui pelatihan, sumber bacaan seperti buku dan internet atau melalui orang lain?
- 5) Training/pelatihan yang diberikan sebelum menjadi karyawan apakah memberi pengetahuan yang cukup serta menambah keterampilan Bapak/Ibu tentang perbankan syariah?
- 6) Berdasarkan pengalaman pernahkah Bapak/Ibu mengalami kendala karna pengetahuan terkait perbankan syariah masih terbatas?
- 7) Bagaimana dengan kendala lain dalam menghadapi nasabah karna minimnya keterampilan?
- 8) Bagaimana cara mengatasi kendala tersebut?
- 9) Pernahkah Bank Madina Syariah memiliki kasus karyawan menyalahi aturan pada SOP ataupun hanya bersikap kurang baik dalam melayani nasabah?
- 10) Apakah selama ini target yang ditetapkan untuk Bapak oleh Bank Madina Syariah selalu dapat dicapai?
- 11) Menurut Bapak/Ibu apakah kompetensi yang dimiliki karyawan Bank Madina Syariah berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
- 12) Diantara pengetahuan, keterampilan dan sikap, unsur kompetensi manakah yang paling mempengaruhi kinerja karyawan Bank Madina Syariah?
- 13) Apakah karyawan yang dapat berpikir kritis dalam hal menyelesaikan masalah memiliki prestasi kerja yang baik?
- 14) Menurut Bapak/Ibu apakah karyawan yang lebih kreatif cenderung mempunyai kinerja yang lebih baik?
- 15) Bagaimana dengan karyawan yang berkomunikasi lebih baik?
- 16) Setujukah Bapak/Ibu jika kinerja karyawan dicerminkan dari berpikir kritis, lebih kreatif, berkomunikasi dengan baik? Alasannya?

PEDOMAN WAWANCARA LEGAL OFFICER

ANALISIS KOMPETENSI KARYAWAN TERHADAP KINERJA

(Studi Kasus Bank Madina Syariah)

- 1) Apakah Bapak/Ibu pernah mempelajari perbankan sebelum bekerja di Bank Madina Syariah?
- 2) Apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara tempat bekerja sebelumnya dengan Bank Madina Syariah?
- 3) Apakah Bapak/Ibu melihat perbedaan kinerja yang dimiliki karyawan-karyawan Bank Madina Syariah karna perbedaan pengetahuan yang dimiliki dari pendidikan yang berbeda?
- 4) Training/pelatihan seperti apa yang diberikan kepada karyawan?
- 5) Sebagai bagian *Legal Officer* dengan tugas salah satunya pengecekan dari pihak *marketing* apakah dari karyawan masih sering mengalami kesalahan baik itu kesalahan perhitungan pembiayaan maupun penggunaan akad? Bagaimana upaya mengatasi hal tersebut?
- 6) Apakah selama ini target yang ditetapkan Bank Madina Syariah selalu dapat dicapai?
Untuk target Bank pernah tercapai namun target tidak selalu tercapai. Karena pendapatan tentu tidak selalu naik ada masanya turun.
- 7) Menurut Bapak/Ibu apakah kompetensi yang dimiliki karyawan Bank Madina Syariah berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
Ya, kompetensi secara signifikan mempengaruhi kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki unsur-unsur kompetensi yang baik cenderung memiliki kinerja yang baik.
- 8) Diantara pengetahuan, keterampilan dan sikap, unsur kompetensi manakah yang paling mempengaruhi kinerja karyawan Bank Madina Syariah?
- 9) Apakah karyawan yang dapat berpikir kritis lebih mudah dalam hal menyelesaikan masalah lebih mudah?
- 10) Menurut Bapak/Ibu apakah karyawan yang lebih kreatif cenderung mempunyai kinerja yang lebih baik?
- 11) Bagaimana dengan karyawan yang berkomunikasi lebih baik?
- 12) Setujukah Bapak/Ibu jika kinerja karyawan dicerminkan dari berpikir kritis, lebih kreatif, berkomunikasi dengan baik? Alasannya?

PEDOMAN WAWANCARA GM MARKETING

ANALISIS KOMPETENSI KARYAWAN TERHADAP KINERJA

(Studi Kasus Bank Madina Syariah)

- 1) Sebelum bekerja di Bank Madina Syariah apakah Bapak/Ibu pernah bekerja di Bank lain? Apakah terdapat perbedaan yang signifikan?
- 2) Apakah terdapat perbedaan kinerja antara karyawan di Bank Madina Syariah dengan tempat bapak bekerja sebelumnya?
- 3) Apakah Bapak/Ibu melihat perbedaan kinerja yang dimiliki karyawan-karyawan Bank Madina Syariah karena perbedaan pengetahuan yang dimiliki dari pendidikan yang berbeda?
- 4) Apakah sebelum karyawan di bidang marketing menemui nasabah pertama kali diberikan pelatihan atau langsung menemui nasabah?
- 5) Berdasarkan pengalaman pernahkah Bapak/Ibu mengalami kendala karena keterampilan masih terbatas pengetahuan terkait perbankan syariah masih terbatas?
- 6) Pernahkah Bank Madina Syariah memiliki kasus karyawan menyalahi aturan pada SOP ataupun hanya bersikap kurang baik dalam melayani nasabah?
- 7) Apakah karyawan tersebut pada dasarnya memiliki pengetahuan serta keterampilan yang baik?
- 8) Apakah selama ini target yang ditetapkan Bank Madina Syariah selalu dapat dicapai oleh bagian *marketing*?
- 9) Menurut Bapak/Ibu apakah kompetensi yang dimiliki karyawan Bank Madina *Syariah* berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
- 10) Diantara pengetahuan, keterampilan dan sikap, unsur kompetensi manakah yang paling mempengaruhi kinerja karyawan Bank Madina Syariah?
- 11) Apakah karyawan yang dapat berpikir kritis dalam hal menyelesaikan masalah memiliki prestasi kerja yang baik?
- 12) Menurut Bapak/Ibu apakah karyawan yang lebih kreatif cenderung mempunyai kinerja yang lebih baik?
- 13) Bagaimana dengan karyawan yang berkomunikasi lebih baik?
- 14) Setujukah Bapak/Ibu jika kinerja karyawan dicerminkan dari berpikir kritis, lebih kreatif, berkomunikasi dengan baik? Alasannya?

PEDOMAN WAWANCARA NASABAH

ANALISIS KOMPETENSI KARYAWAN TERHADAP KINERJA

(Studi Kasus Bank Madina Syariah)

- 1) Sudah berapa lama Bapak/Ibu menjadi nasabah di Bank Madina Syariah?
- 2) Bagaimana penilaian Bapak/Ibu ketika menjadi nasabah di Bank Madina Syariah?
- 3) Apakah Bapak/Ibu mengetahui banyak hal terkait perbankan syariah?
- 4) Sebelum menjadi nasabah di Bank Madina Syariah pernahkah Bapak/Ibu menjadi nasabah di perbankan syariah lainnya?
- 5) Saat karyawan Bank Madina Syariah menjelaskan terkait produk, akad, serta perhitungan bagi hasil yang diperoleh apakah dapat dimengerti?
- 6) Apakah ada perbedaan mengenai perbankan syariah dari penjelasan karyawan Bank Madina Syariah dengan pengetahuan Bapak/Ibu? (jika informan sebelumnya sudah mengetahui terkait perbankan syariah)
- 7) Bagaimanakah sikap karyawan Bank Madina Syariah dalam melayani nasabah?
- 8) Menurut Bapak/ibu apakah tingkat pengetahuan, keterampilan dan perilaku mempengaruhi kinerja karyawan

DOKUMENTASI INTERVIEW RESPONDEN

A. PIHAK BANK MADINA SYARIAH



Ibu Dian P. Sofiansyah

(HRD Supervisor Bank Madina Syariah)



Bapak Radhitya Dimas

(Cusotomer Service Bank Madina Syariah)



Ibu Novie Triana S

(Legal Officer Bank Madina Syariah)



**Ibu Yushnita M
(Teller Bank Madina Syariah)**



**Bapak Sigit Junaedi
(GM Marketing Bank Madina Syariah)**

B. PIHAK NASABAH BANK MADINA SYARIAH



N1



N2

Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta menyatakan bahwa Skripsi atas:

Nama : Hasya Harizunnisa
Prodi : Ekonomi Syariah
NIM : 20140730242
Judul : Analisis Kompetensi Karyawan terhadap Kinerja
Dosen Pembimbing : Dyah Pikanti Diwanti, S.E., M.M.

Telah dilakukan tes Turnitin filter 1%, dengan indeks similaritasnya sebesar 7 %.

Semoga surat keterangan ini dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 11 Mei 2018

Perpustakaan Pascasarjana



M. Erdiansyah C.A., SIP

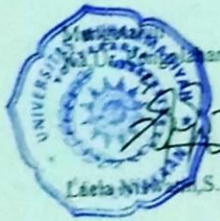


PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA (UMY)
Terakreditasi "A" (Perpustakaan Nasional RI No : 29/1/ce/XII/2014)

Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta menyatakan bahwa Naskah Publikasi atau noma :

Nama : Hasya Harizunnisa
Prodi/Fakultas : Ekonomi Syariah
NIM : 20140730242
Judul : ANALISIS KOMPETENSI KARYAWAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN
(STUDI KASUS BANK MADINA SYARIAH)
Dosen Pembimbing : Dyah Pikanti Diwanti S.E., M.M

Telah dilakukan tes Turnitin filter 1%, dengan tingkat similaritasnya sebesar 10%.
Semoga surat keterangan ini dapat digunakan sebagaimana mestinya.



Kepala Perpustakaan dan Layanan

Lela NIP., S.I.Pust.

Yogyakarta, 2018-06-02
yang melaksanakan pengecekan

Eko Kurniawan, SIP.