

LAMPIRAN

TEKS WAWANCARA

1. Supervisor HRD & GA Bank Madina Syariah : ibu Dian P Sofiansyah, SE.

(Jum'at, 26 Januari 2018 pukul 10.10 WIB).

1. Bagaimana penerapan metode penilaian manajemen di bank Madina Syariah?

Ada beberapa faktor, yang pertama KPI (*Key Performance Indicator*) itu ada beberapa faktor yang terkandung di dalamnya yaitu terkait prestasi kerja, pencapaian target, kemudian terkait dengan *etitude* kerja, etika, dan sopan santunnya. Itu missal nya setiap karyawan memiliki target kerja, target kerja itu dia memiliki missal nya 40%, kemudian kualitas kerja, kinerjanya seperti apa misalnya bobotnya 20%, kemudian *Atitude* itu ya sopan santun, kemudian hubungan dengan karyawan yang satu dengan yang lain seperti apa, sikap bawahan bawahan terhadap atasan seperti apa, atau atasan terhadap bawahan seperti apa itu semua ada di *Key Performance Indicator* dan itu biasanya kita lakukan minimal 1 tahun sekali, itu nanti hasil penilaiannya berapa nanti akan jadi acuan untuk kenaikan gaji karyawan di awal tahun yang bersangkutan.

2. Siapa saja yang dapat menilai kinerja karyawan?

Biasanya yang menilai perdivisi untuk menilai masing-masing kinerja karyawan

3. Di Bank Madina siapa saja yang dapat menilai kinerja karyawan?

Yang dapat menilai perdivisi, disini kan kita ada supervisor dan GM, mereka yang bertugas melakukan itu atas pengawasan direksi dan juga akan di audit, kita ada audit internal. Ada SP nya, ada audit internal sendiri. Jadi pengawasan itu akan dilakukan oleh supervisor sama GM mereka disitu mengawasi jalannya transaksi dari masing-masing staff nya, apakah sudah sesuai prosedur atau tidak, kemudian ketepatan dan kecepatan waktunya nya gimana, melebihi target atau tidak, itua akan di awasi oleh supervisor dan juga GM nya.

4. Apakah manajer memberi penilaian dengan observasi langsung?

Jadi kalau mengaudit ya suka-suka dia, bisa awal bulan, tengah bulan, akhir bulan atau apa. Jadi misalnya kalau audit mau *cest cont*, itu berarti mengecek jumlah nominal yang ada di teller atau di brankas . mau siang, pagi, sore ya kan suka-suka dia namanya juga mengaudit kan kalo di beritahu sebelumnya kan pasti akan siap-siap dulu.

5. Apakah manajer selalu mencatat tindakan atau perilaku kerja, apakah ada pelanggaran atau tidak?

Iya, sampling juga, misalnya ada 1000 nasabah dia akan sampling minta nasabah atas nama ini terus dia akan ngecek kelengkapan data nya seperti apa.

6. Apakah manajer selalu memberi masukan jika ada yang melakukan pelanggaran di bank Madina Syariah?

Kalau karyawan melakukan pelanggaran apa. Pelanggaran kinerja, atau pelanggaran disiplin. Kalau pelanggaran disiplin urusannya dengan supervisor. Tapi kalau dia pelanggaran kinerja maka dia akan berurusan dengan internal audit.

7. Apakah ada kendala dalam kinerja?

Masalah pasti ada disetiap kinerja karyawan pasti ada, misalnya marketing dia tidak target, gitu walaupun target ada nasabah yang macet. Mungkin target tabungannya atau depositonya dia masuk, tapi di target pembiayaannya ada beberapa angsuran yang gak masuk. Kemudian misalnya di operasional, di teller atau di *accounting*, dia target waktunya bikin laporan maksimal itu 30 menit ternyata lampunya mati listriknya mati, jenset nya juga rusak, akhirnya dia akan molor untuk pelaporannya seperti itu.

8. Apakah ada sanksi bagi karyawan yang melanggar yang melanggar peraturan kerja?

Kalau sanksi untuk pelanggaran kinerja itu kita ada beberapa sanksi yaitu yang pertama adalah teguran, itu untuk kinerja maupun kedisiplinan ada yaitu teguran secara lisan sebanyak 3 kali, kemudian itu kita lakukan selama 3 bulan kalau sampe 3 bulan dia sudah kita kasih teguran lisan sebanyak 3 kali ko tidak mengindahkan atau tidak memperdulikan, maka akan turun surat teguran ke 2 yaitu berlaku selama 3 bulan juga. Selama 3 bulan ko dia melakukan pelanggaran lagi, maka akan turun SP 1, SP 1 itu sendiri berlaku selama 3 bulan. SP 1 selama 3 bulan itu kita akan evaluasi kita akan ada evaluasi, melakukan pelanggaran lagi maka akan turun lagi SP 2, itu berlaku SP 2 juga ada masa tenggangnya sampe dengan 3 bulan. Selama 3 bulan ko melakukan pelanggaran lagi akan dikenakan SP 3 langsung dipecat. Atau jika pelanggarannya dilakukan itu berat, maka tanpa ada teguran tanpa ada surat surat teguran, tanpa ada teguran lisan, tanpa ada teguran, tanpa ada SP 1, 2 langsung bisa SP 3.

9. Apakah karyawan dalam bekerja sudah sesuai dengan kemampuan?

Sudah menempatkan posisi di bank Madina yang sama, posisi yang seharusnya. Kayak misalnya si A marketing sudah sesuai kemampuannya.

10. Untuk meningkatkan produktivitas kerja, apakah memberikan proses pelatihan karyawan?

Pelatihan kita ada pelatihan rutin, atau *in house training* itu kita lakukan setiap minimal 1 bulan sekali kita mengadakan training baik dari internal maupun external. Internal maksudnya jika ada teman-teman yang kita kirim keluar untuk melakukan pelatihan maka setelah dia pulang dari mengikuti pelatihan maka di hari berikutnya dia harus mempresentasikan hasil pelatihan itu kepada seluruh karyawan. Atau mengadakan pelatihan rutin yang kita adakan yang selalu kita

adakan sendiri wajib setiap tahun harus ada adalah terkait dengan *service excellent*, dasar-dasar perbankan syariah, pelatihan anpu ppt, *marketing skill*.

11. Bagaimana hubungan komunikasi kerja antara karyawan dapat terjalin dengan baik?

Pasti masalah itu ada, tapi bagaimana kita bisa meminimalisir masalah itu perusahaan, dengan adanya aturan, dengan adanya kedisiplinan. Aturan itu dibuatkan supaya satu visi dan misi.

12. Jika ada karyawan yang lalai dalam bekerja, apakah sesama karyawan atau manajer yang melihat akan menegur? Bagaimana cara menegurnya?

Yang pertama kalo pas hari itu tidak ada orang atau apa saya akan tegur langsung, tapi ketika itu kejadian kelalaian itu di depan banyak orang atau ada orang lain disitu, saya tidak akan menegur langsung. Karena apa, ketika saya menegur karyawan secara langsung pasti di depan temannya atau di depan orang lain dia pasti akan merasa malu, ketika dia merasa malu pasti dia akan rasa benci terus nanti akan dendam, menegurnya bisa dengan orang nya langsung, atau bisa telfon.

13. Pernah ada karyawan yang dipecat atau resign karena merasa tidak bisa menyesuaikan diri?

Ada, banyak karyawan yang masih tersisa yaitu hanya tinggal 2 orang yaitu saya dan bu Isna sebagai internal audit nya. Salah satu nya yaitu mungkin karena tidak nyaman

14. Apa manfaat penilaian kinerja?

Mereka akan terpacu bekerja secara baik, maksimal, karena mereka bekerja secara maksimal maka mereka akan mendapatkan penilaian yang baik. Ketika penilaian mereka baik maka nilai nya akan tinggi. Ketika nilainya akan tinggi maka itu yang

akan jadi acuan mereka untuk menaikkan gaji, ketika mereka gajinya sudah naik mereka akan di promosikan untuk naik jabatan.

15. Faktor penilaian yaitu salah satunya KPI, berisi apa saja?

Faktor penilaian yang ada di KPI adalah penilaian pencapaian kinerja atau target kerja, penilaian terkait dengan sosialisasi antar karyawan sikap, sopan santun, etika attitude, penilaian terhadap psikologis karyawan kesiapan kerja, kedewasaan, cara menyelesaikan masalah,

16. Bagaimana kinerja tahun ini?

Tahun ini insya allah sudah jauh lebih baik dari tahun sebelumnya dilihat dari pencapaian target berupa asset dan pendapatan

17. Dari tahun sebelumnya apakah meningkat atau menurun?

Meningkat, asset meningkat pendapatan meningkat

18. Apakah selalu dievaluasi terjadi penurunan atau peningkatan?

Iya selalu dievaluasi, evaluasi setiap bulan terutama bagi karyawan marketing yang mereka kinerjanya diukur dengan *funding* maupun *landing* setiap karyawan dibebankan target baik *funding* atau *landing* tidak hanya untuk karyawan marketing tapi seluruh karyawan baik operasional maupun umum

19. Kenapa bisa terjadi peningkatan atau penurunan?

Terjadi karena masing-masing karyawan dipengaruhi oleh mood dipengaruhi oleh semangat kerja, setiap karyawan memiliki semangat kerja yang berbeda memiliki motivasi kerja yang berbeda

20. Apa upaya yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kinerja selanjutnya?

Dengan adanya pemberian motivasi setiap hari, dengan memberi semangat, motivasi, mengevaluasi kinerja

21. Penilaian kualitas kerja di BPRS Madina seperti apa?

Penilaian kita lakukan setiap hari, yaitu dari SPI atau internal audit berdasarkan kinerja karyawan setiap hari

22. Bagaimana kuantitas kerja karyawan?

Karyawan bekerja masuk dari jam 07.30-16.30 jika ada pekerjaan yang belum selesai, maka karyawan diminta untuk lembur dan meminta pekerjaan sampai selesai. Kuantitas kerja karyawan 1 hari bekerja 8jam dikali 1 minggu, 1 minggu kita ada 5 hari kerja jadi 8kali 5 hari 40 jam.

23. Bagaimana strategi BPRS Madina untuk memotivasi karyawan dalam meningkatkan kinerja?

Reward dan *punishment*. jika ada karyawan yang berprestasi, kinerjanya bagus maka kita akan memberikan reward bisa berupa kita berikan kenang-kenangan, berupa barang elektronik, entah itu TV, kulkas, mesin cuci, kompor gas atau apa. Atau misalnya untuk ramadhan kita ada hafalan juz 30 kemudian ada yang juara kayak gitu maka kita biasanya kita berikan mukenah, kemudian Al-Qur'an, nanti sama apa kayak gitu. Atau dengan peningkatan karyawan, dari staf, coordinator, atau bisa naik jadi supervisor, supervisor naik jadi GM. Atau penambahan fasilitas, fasilitas berupa apa, berupa tunjangan bensin. Bisa jadi tunjangan pulsa hp, dan juga pemberian fasilitas kendaraan, bisa berupa motor, bisa berupa mobil. Kemudian juga ada reward di daftarkan ini umroh

2. CUSTOMER SERVICE Bank Madina Syariah : Raditya Dimas, SE. (Selasa, 20 Februari 2018 pukul 14.00 WIB).

1. Bagaimana penerapan metode penilaian manajemen dalam meningkatkan kinerja?

Salah satunya dengan KPI dilakukan setiap 6 bulan sekali. *Attitude*, sopan santunnya seperti apa

2. Apakah diberi skala peringkat untuk menilai karyawan?

ada *range* nya dari satu sampai dengan lima. Satu itu kurang, dua itu sedang, tiga itu baik seperti itu

3. Kendala dalam menerapkan penilaian kinerja?

Kendala ada, terkait karyawan yang tidak mencapai target, karyawan yang susah bekerja dalam tim, susah bekerja dibawah tekanan

4. Siapa saja yang dapat menilai kinerja?

Semua karyawan ikut menilai, mulai dari pribadinya seperti apa. Menilai sesama karyawan, menilai atasan.

5. Ada sanksi untuk karyawan yang melanggar peraturan?

Ada, keterlambatan ada denda dari mulai 1-15 menit dihitung 2.500 nanti uangnya kita masukin dalam wadah dan tiap jum'at uangnya kita bagi-bagi. Kita belikan nasi, salurkan ke panti asuhan.

6. Apakah yang diberikan kepada karyawan yang berprestasi?

Reward dari manajemen, bonus misalkan pencapaian target. Ada tambahan fasilitas misal pulasa dari kantor, tunjangan masa kerja.

7. Manfaat penilaian dalam prestasi kerja?

Mengevaluasi kinerja karyawannya. Misalkan dalam 6 bulan kerja itu seperti apa, ada tidak kendalanya.

8. Bagaimana strategi BPRS Madina untuk memotivasi karyawan dalam meningkatkan kinerja?

Reward, tunjangan masa kerja, misalkan mencapai target, hukuman yaitu dengan sanksi

9. Apakah semua karyawan bekerja sesuai dengan kemampuan?

Insha allah sudah sesuai, karena di awal tes juga ada psikotes, calon karyawan lebih cenderung bagian apa. Kita juga ada rotasi, rotasi dinilai dari KPI kerjanya seperti apa misalkan di CS pencapaian kinerja bagus berarti cocok di CS. Misalkan di CS Kurang bagus ternyata lebih cocok di *accounting*.

10. Bagaimana kinerja tahun ini?

Menurut saya kerjanya sudah baik sih, pendapatannya selalu meningkat

11. Apakah ada proses pelatihan di BPRS Madina?

Ada. Setiap 3 bulan sekali, tapi tidak pasti Pelatihan marketing, admin pembiayaan, anpu ppt, *service excellent*, dll. Kadang juga diagendakan diluar

12. Apakah sesama karyawan komunikasi sudah terjalin dengan baik?

Sejauh ini, hubungannya bagus, jarang cek cok kantar karyawan

3. LEGAL OFFICER Bank Madina Syariah : Novi Trisna, SE. (Selasa, 22 Februari 2018 pukul 13.00 WIB).

1. Bagaimana penerapan metode penilaian manajemen dalam meningkatkan kinerja?

KPI (Key Performance Indicator). Penilaian tentang attitude, kinerja, sopan santu. Dilakukan setiap 6 bulan sekali

2. Apakah diberi skala peringkat untuk menilai karyawan?

Misalnya dalam kecepatan kerja ada poin satu sampai lima apakah baik atau lebih baik semacam itu, nanti kan masing-masing nama itu dinilai sama temen masing-masing

3. Kendala dalam menerapkan penilaian kinerja?

Masing-masing karyawan kendala berbeda-beda. Operasional didalam, marketing diluar.

4. Siapa saja yang dapat menilai kinerja?

Semuanya, dari masing-masing temen-temen karyawan.

5. Kapan evaluasi dilakukan?

Kalo evaluasi selalu ada, setiap bulan ada evaluasi kerja. Biasanya marketing yang harus mencapai target *funding dan landing*

6. Ada sanksi untuk karyawan yang melanggar peraturan?

Ada. Contohnya keterlambatan ada sanksinya denda, mutasi atau apa

7. Apakah yang diberikan kepada karyawan yang berprestasi?

Reward, tunjangan-tunjangan, promosi jabatan

8. Manfaat penilaian dalam prestasi kerja?

Biar kita lebih baik dalam kinerjanya, hasil KPI juga dikasih tahu untuk meningkatkan produktifitas saya

9. Apakah semua karyawan bekerja sesuai dengan kemampuan?

Setahu saya sudah. Orang yang benar diposisi yang tepat, kalau gak ya gak diterima

10. Apakah ada proses pelatihan di BPRS Madina?

Ada in house training, misalkan ada pelatihan tentang legal nanti sharing kepada temen-temen. Prinsip pencucian uang, segala macam

11. Apakah semua karyawan sudah menghasilkan kualitas yang baik?

Insyallah sudah. Sama-sama saling memotivasi satu sama lain, saling melengkapi

12. Apakah sesama karyawan komunikasi sudah terjalin dengan baik?

Iya sudah. Menciptakan lingkungan yang harmonis, karena kita lebih banyak waktu di kantor, sesama karyawan, bawahan, atasan, terjalin keharmonisan

13. Bagaimana jika ada karyawan lalai dalam bekerja?

Ya tergantung. Tergantung caranya kalo umpama atasan yang lali kan kita gak langsung menegur, ada stap-stap nya. Kalo sama temen-temen aja

4. Informasi Teknologi (IT) Bank Madina Syariah : Aji Usmanto, SE. (Selasa, 22 Februari 2018 pukul 13.00 WIB).

1. Bagaimana penerapan metode penilaian manajemen dalam meningkatkan kinerja? KPI (Key Performance Indicator). Penilaian tentang *attitude*, kinerja, sopan santu. Dilakukan setiap 6 bulan sekali
2. Kendala dalam menerapkan penilaian kinerja? Alhamdulillah tidak ada
3. Siapa saja yang dapat menilai kinerja? Semuanya, semua karyawan bisa menilai diri sendiri dan karyawan yang lain.
4. Kapan evaluasi dilakukan? Evaluasi itu selalu ada tiap bulan, dinilai dari target biasanya yaitu marketing. Tapi karyawan juga dievaluasi, Cuma yang lebih diperhatikan marketing dalam pencapaian target nya
5. Ada sanksi untuk karyawan yang melanggar peraturan? Ada. Biasanya teguran 1,2, nanti kalau sudah 2 kali peringatan bisa dipecat
6. Apakah yang diberikan kepada karyawan yang berprestasi? Reward, kalau yang mencapai target ada bonus.
7. Manfaat penilaian dalam prestasi kerja? Untuk evaluasi karyawan jadi untuk motivasi kalau misalnya tahu kita kurang baik bisa meningkatkan kinerja
8. Apakah semua karyawan bekerja sesuai dengan kemampuan? Insya allah sudah, pada umumnya sudah
9. Apakah ada proses pelatihan di BPRS Madina?

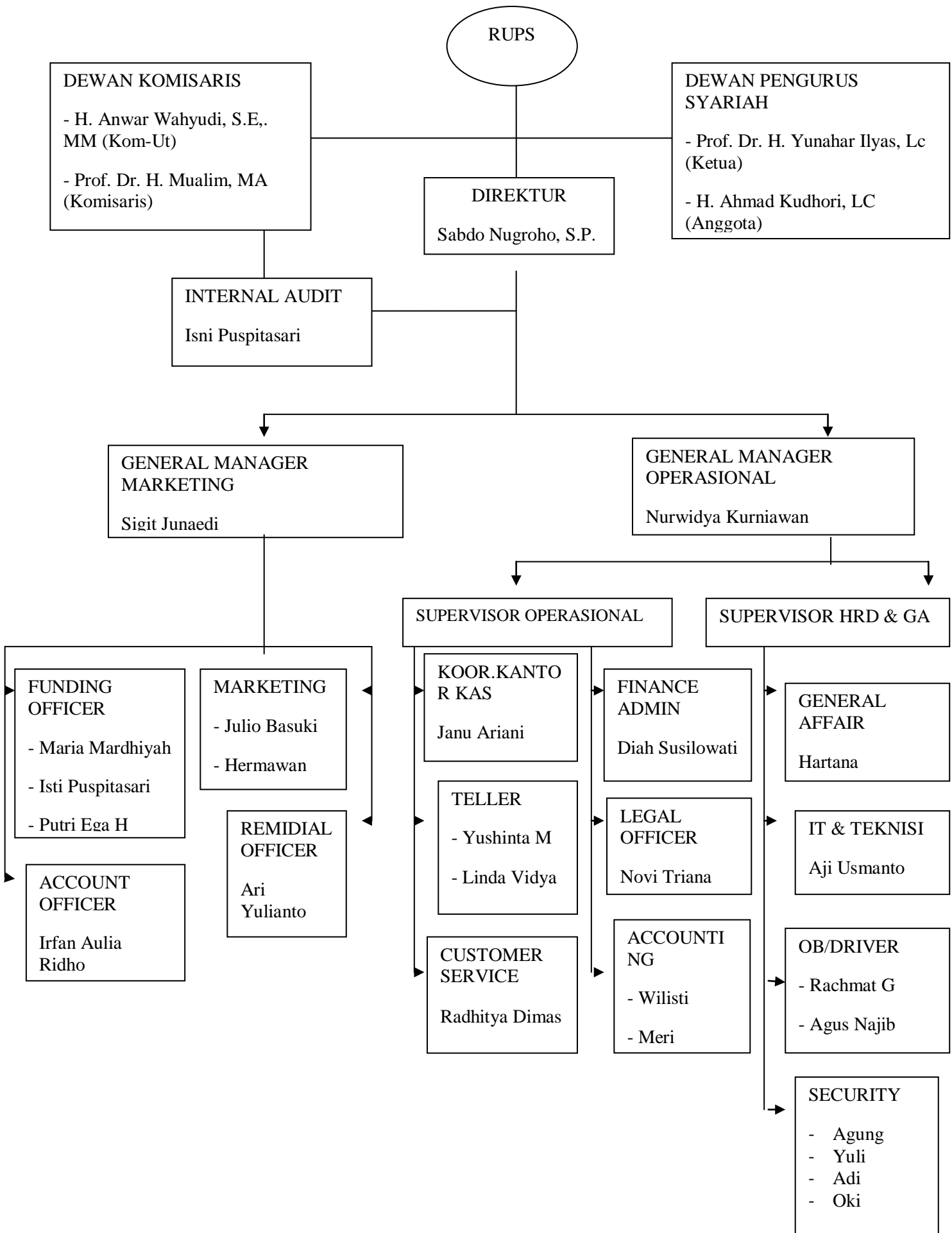
2 bulan sekali ada pelatihan di internal, kalau untuk 1 tahun sekali mengundang motivasi dari luar. Contohnya yang terkait bank, bisnis, target, jual produk

10. Apakah semua karyawan sudah menghasilkan kualitas yang baik?

Insyallah sudah. Sama-sama saling memotivasi satu sama lain, saling melengkapi

Struktur Organisasi

PT BPRS Madina Mandiri Sejahtera



Form Isi KPI

Personal Appraisal (Attitude CROSS)

**BANK MADINA SYARIAH**

PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera

Periode : JANUARI 2018

Nama penilai :

Jabatan :

No	Nama Karyawan (Objek Penilaian)	Jabatan	1	2	3	4	5	6	TOTAL	RATA2
			Kuantitas Pekerjaan / Kecepatan dalam Bekerja	Hubungan Interpersonal	Inisiatif	Berada ptasi	Penerimaan dan Umpan Balik	Komunikasi		
1	ISNI PUSPITASARI, SE	Internal Audit							0	#DIV/0!
2	DIAN PRIHANITA SOFIANSYAH, SE	Supervisor HRD & GA							0	#DIV/0!
3	HARTANA	General Affair							0	#DIV/0!
4	MERIKUSMAWATI, SEI	Accounting							0	#DIV/0!
5	Rr. SRI WAHYUNING PURNAMA WATI, SE	Supervisor Operasional							0	#DIV/0!
6	AJI USMANTO	IT & Teknisi							0	#DIV/0!
7	JANUARIANI DWILESTARI, SH	Koordinator Kantor Kas							0	#DIV/0!
8	RACHMAT GUNAWAN	OB & Driver							0	#DIV/0!
9	DIAH SUSILOWATI, SE	Financing Adminstasi							0	#DIV/0!

27	OKI ISWANTO	Security							0	#DIV/0!
28	NURWIDY A KURNIAW AN, SE	GM Operasiona l							0	#DIV/0!
29	SIRAJUL AFKAR, S.Pd.I	Account Officer							0	#DIV/0!
30	DHIYAH WAHYU PAWESTRI, S.E.I	Front Office							0	#DIV/0!
Bantul, 2018								Σ	0	#DIV/0!

(.....)

Dokumentasi

Foto wawancara dengan karyawan bagian IT dan Teknisi



Foto wawancara dengan karyawan bagian *Legal Officer*



Skripsi Syifa

ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

9%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

ejournal.stiesia.ac.id

Internet Source

2%

2

www.bankmadinasyariah.com

Internet Source

2%

3

repository.unpas.ac.id

Internet Source

2%

4

ejournal.unsrat.ac.id

Internet Source

1%

5

Submitted to Universitas Islam Indonesia

Student Paper

1%

6

Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia

Student Paper

1%

7

eprints.uny.ac.id

Internet Source

1%

8

digilib.unpas.ac.id

Internet Source

1%