

**SKRIPSI**

**ANALISIS PERBANDINGAN KINERJA BANK SYARIAH DAN  
BANK KONVENSIONAL**

**(Studi Pada Bank Aman Syariah Dan Bank Lampung KC Metro)**

**Oleh:  
DWI RATNASARI  
NPM. 141260810**



**Program Studi: S1 Perbankan Syariah (PBS)  
Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1440 H / 2018 M**

**ANALISIS PERBANDINGAN KINERJA BANK SYARIAH DAN  
BANK KONVENSIONAL  
(Studi Pada Bank Aman Syariah Dan Bank Lampung KC Metro)**

**Diajukan Untuk memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E).**

**Oleh:  
DWI RATNASARI  
NPM. 141260810**

**Pembimbing I : Liberty, SE, MA  
Pembimbing II : Rina El Maza, S.H.I, M.S.I**

**Program Studi: S1 Perbankan Syariah (PBS)  
Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1440 H / 2018 M**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : **ANALISIS PERBANDINGAN KINERJA BANK SYARIAH DAN BANK KONVENSIONAL (Studi Pada Bank Aman Syariah dan Bank Lampung KC Metro)**

Nama : **Dwi Ratnasari**

NPM : **141260810**

Jurusan : **S1 Perbankan Syariah**

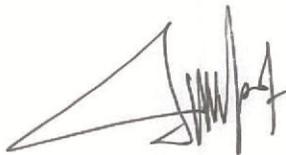
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis Islam**

Menyetujui

Telah disetujui untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, Oktober 2018

**Pembimbing I,**



**Liberty, SE, MA.**

NIP.19840123 200912 2 005

**Pembimbing II,**



**Rina El Maza, S.H.I, M.S.I**

NIP.19840123 200912 2 005

## NOTA DINAS

Nomor :  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : **Pengajuan Skripsi Untuk Dimunaqosyahkan**

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro  
Di \_\_\_\_\_  
Tempat

*Assalammu'alaikum Wr. Wb*

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka skripsi saudara:

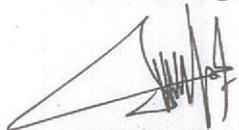
Nama : **Dwi Ratnasari**  
NPM : 141260810  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul : **ANALISIS PERBANDINGAN KINERJA BANK SYARIAH DAN BANK KONVENSIONAL (Studi Pada Bank Aman Syariah dan Bank Lampung KC Metro)**

Sudah dapat kami setuju dan dapat dimunaqosyahkan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, diucapkan terima kasih.  
*Wassalammu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, Oktober 2018

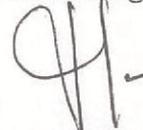
**Pembimbing I,**



**Liberty, SE, MA.**

NIP.19840123 200912 2 005

**Pembimbing II,**



**Rina El Maza, S.H.I, M.S.I**

NIP.19840123 200912 2 005



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296;  
website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**PENGESAHAN SKRIPSI**

No: 2512/In.28.3/D/PP.00.9/11/2018

Skripsi dengan Judul: ANALISIS PERBANDINGAN KINERJA BANK SYARIAH DAN BANK KONVENSIONAL (Studi Pada Bank Aman Syariah dan Bank Lampung KC Metro), disusun Oleh: DWI RATNASARI, NPM: 141260810, Jurusan S1 Perbankan Syariah telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Rabu/24 Oktober 2018.

**TIM PENGUJI:**

Ketua/Moderator : Liberty, SE, M.A

Penguji I : Drs. Dri Santoso, M.H.

Penguji II : Rina El Maza, SHI., MSI.

Sekretaris : Ani Nurul Imtihanah, SHI., MSI.



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum  
NIP. 19720923 200003 2 002

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS PERBANDINGAN KINERJA BANK SYARIAH DAN BANK KONVENSIONAL (Studi Pada Bank Aman Syariah dan Bank Lampung KC Metro)**

**Oleh:**

**Dwi Ratnasari  
141260810**

Di era globalisasi ini persaingan dalam berbagai sektor bisnis tidak dapat di hindari, termasuk dalam bidang perbankan yang dimana saat ini persaingan yang terjadi semakin ketat baik itu antara bank konvensional maupun bank syariah. Mereka kini berlomba-lomba dalam mencari nasabah baru maupun mempertahankan yang ada. Salah satu cara meningkatkan jumlah nasabah dan jumlah keuntungan adalah meningkatkan kinerja bank. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang tercapai oleh karyawan dalam kemampuan melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan oleh atasan kepadanya. Kinerja bank dapat ditingkatkan dengan melakukan pelatihan dan penilaian kepada karyawan secara berkala. Penilaian kinerja membantu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah *field research*, dimana penelitian lapangan adalah suatu penelitian yang dilakukan di lokasi penelitian dengan bersifat deskriptif kualitatif. Sumber data yang diperoleh melalui sumber data primer dan sekunder, dengan menggunakan metode pengumpulan data wawancara dan dokumentasi. Data-data yang diperoleh akan diinterpretasikan dalam bentuk pemaparan dan analisa sehingga peneliti dapat memberikan kesimpulan pada penelitian yang diteliti ini. Adapun analisis data yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengambilan kesimpulan dengan menggunakan metode berfikir induktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada Bank Aman Syariah kinerja yang dilakukan karyawan untuk meningkatkan mutu bank sudah cukup baik dan sudah sesuai dengan prinsip syariah. Komunikasi antar karyawan lancar. Penempatan karyawan didasarkan pada kualifikasi tertentu seperti tingkat pendidikan, pengalaman bekerja, dan kemampuan. Pada Bank Lampung KC Metro kinerja karyawan untuk meningkatkan kualitas bank sudah cukup baik dan sudah sesuai dengan peraturan pemerintah.

Dengan demikian disarankan untuk Bank Aman Syariah dan Bank Lampung KC Metro Untuk segi pelayanan agar lebih ditingkatkan guna memuaskan nasabah baik pinjaman ataupun simpanan. Perlu adanya kerjasama antara semua pihak yang terkait supaya Bank Aman Syariah dan Bank Lampung KC Metro dapat terus berkembang di masyarakat.

## ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dwi Ratnasari

Npm : 141260810

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa Skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, Oktober 2018

Yang Menyatakan



Dwi Ratnasari  
NPM. 141260810

## MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ ﴿٨﴾

“... Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”<sup>1</sup> (Q.S Al-Insyirah [94]:6-8)

---

<sup>1</sup> Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya, (Syamil Qur'an: Bandung, 2007), h. 596

## **PERSEMBAHAN**

Dengan hati yang ikhlas dan penuh rasa syukur kehadirat Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya untuk terus mengiringi setiap langkahku mencapai cita-cita.

Keberhasilan ini peneliti persembahkan kepada:

1. Ayahanda tercinta Sunaryo dan Ibunda tercinta Suyatmi yang selalu memberi semangat, kasih sayang dan selalu berjuang serta mendoakan untuk keberhasilanku.
2. kakakku Kuis Eka Sari, Mirza Mirhadi dan adikku Hasbi Rezkyahadi tersayang yang menanti kelulusan serta keberhasilanku dan terimakasih untuk dukungan dan doanya.
3. Ibu Liberty, SE., MA selaku pembimbing I yang selalu sabar memberikan pengarahan dan bimbingan yang sangat berharga.
4. Ibu Rina El Maza, S.H.I, M.S.I selaku pembimbing II yang selalu sabar memberikan pengarahan dan bimbingan hingga skripsi ini selesai.
5. Sahabat-sahabat terbaikku Retno Astrini, Rima Nurmala Sari, Ema Sartika, Disti Aulia Sari, Candraini Prasetyo Ningrum, Yunita Sari, Lita Fatimah dan Novita Sari yang telah memberi semangat dan motivasi serta tidak pernah lelah mendengar keluh kesahku.
6. Rekan-rekan KPM Sadar Sriwijaya dan Keluarga Sadar Sriwijaya yang selalu menyemangatiku.

7. Almamater kebanggaanku, IAIN Metro.

Semoga orang-orang yang berjasa hingga skripsi ini selesai dibalas dengan pahala yang berlipat-lipat ganda dari Allah SWT. Amin

\

## KATA PENGANTAR

### *Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, ridho dan *inayah*-Nya serta memberikan kesabaran dan kekuatan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Analisis Perbandingan Kinerja Bank Syariah dan Bank Konvensional (Studi pada Bank Aman Syariah dan Bank Lampung KC Metro)*”.

Skripsi ini merupakan salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Jurusan Perbankan Syariah dalam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro guna memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1).

Skripsi ini ditulis dengan mendapatkan banyak bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan dan ketulusan hati peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag Rektor IAIN Metro,
2. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro,
3. Ibu Liberty, S.E., MA Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah, sekaligus sebagai pembimbing I yang selalu sabar memberikan pengarahan dan bimbingan yang sangat berharga,
4. Ibu Rina El Maza, S.H.I, M.S.I pembimbing II yang selalu sabar memberikan pengarahan dan bimbingan hingga skripsi ini selesai,

5. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah menyediakan waktu dan fasilitasnya guna menyelesaikan penelitian skripsi ini,
6. Rekan-rekan mahasiswa yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada peneliti.

Peneliti sadar sekali bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna mengingat keterbatasan kemampuan peneliti, karena sesungguhnya kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT. Peneliti harapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya, Amin.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Metro, Oktober 2018

Peneliti

**Dwi Ratnasari**  
**NPM. 141260810**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pertanyaan Penelitian.....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
D. Penelitian Relevan .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>10</b>
A. Kinerja .....	10
1. Definisi Kinerja.....	10
2. Indikator Kinerja.....	11
3. Penilaian Kinerja.....	12
4. Unsur-Unsur Penilaian Kinerja.....	13
5. Metode dan Teknik Penilaian Prestasi Kerja.....	14
6. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	17
7. Evaluasi Kinerja.....	19
B. Konsep Tentang Bank.....	20
1. Bank Syariah.....	20

a. Pengertian Bank Syariah.....	20
b. Produk-produk Bank Syariah.....	21
2. Bank Konvensional.....	27
a. Pengertian Bank Konvensional.....	27
b. Produk-produk Bank Konvensional.....	28
3. Perbandingan Bank Syariah dan Bank Konvensional .....	29
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	
A. Jenis dan Sifat Penelitian .....	37
B. Sumber Data .....	38
C. Teknik Pengumpulan Data.....	40
D. Teknik Analisa Data .....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	42
1. Bank Aman Syariah .....	42
a. Sejarah Berdirinya Bank Aman Syariah .....	42
b. Visi dan Misi Bank Aman Syariah .....	43
c. Struktur Organisasi Bank Aman Syariah.....	44
d. Produk-produk Bank Aman Syariah.....	45
e. Strategi Peningkatan Kinerja pada Bank Aman Syariah .....	50
2. Bank Lampung KC Metro .....	51
a. Sejarah Berdirinya Bank Lampung KC Metro .....	51
b. Visi dan Misi Bank Lampung KC Metro.....	52
c. Struktur Organisasi Bank Lampung KC Metro .....	53
d. Produk Bank Lampung KC Metro.....	54
e. Strategi Peningkatan Kinerja Pada Bank Lampung KC Metro .....	56
B. Kinerja Bank Aman Syariah dan Bank Lampung KC Metro .....	57
1. Kinerja Bank Aman Syariah .....	57
2. Kinerja Bank Lampung KC Metro .....	61

C. Analisis Perbandingan Kinerja Pada Bank Aman Syariah dan Bank Lampung KC Metro .....	65
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>71</b>
A. Kesimpulan .....	71
B. Saran.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR TABEL**

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Nasabah dan Keuntungan Bank Aman Syariah	3
Tabel 1.2 Jumlah Nasabah Bank Lampung KC Metro	4
Tabel 2.1 Perbandingan Bank Syariah dan Bank Konvensional	32

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Di era globalisasi ini persaingan dalam berbagai sektor bisnis tidak dapat di hindari, termasuk dalam bidang perbankan yang dimana saat ini persaingan yang terjadi semakin ketat baik itu antara bank konvensional maupun bank syariah. Mereka kini berlomba-lomba dalam mencari nasabah baru maupun mempertahankan nasabah yang sudah .

Salah satu cara mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah yaitu dengan meningkatkan kinerja karyawan. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang tercapai oleh karyawan dalam kemampuan melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan oleh atasan kepadanya. Selain itu, kinerja juga dapat diartikan sebagai suatu hasil dan usaha seseorang yang dicapai dengan adanya kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu.<sup>1</sup> Agar kinerja bank dapat tercapai sesuai target yang diinginkan, bank harus melakukan pelatihan dan melakukan penilaian kepada karyawan secara berkala.

Kinerja bank merupakan salah satu komponen yang harus diperhatikan dalam kegiatan perbankan. Kinerja bank akan menunjukkan kemampuan suatu perusahaan dalam mengelola dan mengalikasikan sumber dayanya, sehingga setiap bank menginginkan untuk memiliki

---

<sup>1</sup> Suwanto, Donni Juni Priansa, *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*, (Bandung : Alfabeta, 2014), h. 196

kinerja yang baik agar dapat bertahan di tengah meningkatnya persaingan pada industri perbankan dan kompleksitas usahanya, maka bank perlu mengidentifikasi permasalahan yang mungkin timbul dari kegiatan operasionalnya. Bagi perbankan hasil akhir penilaian kinerja bank tersebut dapat digunakan sebagai salah satu sarana dalam menetapkan strategi usaha di waktu yang akan datang dan juga sebagai bahan evaluasi hasil dari kebijakan perusahaan dan kegiatan operasional yang telah dijalankan.

Di kota Metro pertumbuhan perbankan sangat baik, terbukti banyak bank-bank yang berdiri dikota Metro, baik bank konvensional maupun bank syariah. Terdapat beberapa bank konvensional dikota metro diantaranya adalah Bank Negara Indonesia (BNI), Bank Mandiri, Bank Central Asia (BCA), Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Danamon, Bank Panin, Rabo Bank, Bank Pundi, Bank Mayapada, Bank Mega, Bank Internasional Indonesia (BII), Dan Bank Lampung. Sedangkan Bank Syariah Yang Ada Di Kota Metro Adalah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah, Bank Mandiri Syariah, Bank Syariah Metro Madani, Dan Bank Muamalat Indonesia. Mengingat banyaknya jumlah bank yang ada di kota Metro, baik Bank konvensional maupun bank syariah, tentunya persaingan di antara bank-bank tersebut juga semakin ketat. Oleh karenanya sebuah bank harus memiliki cara untuk meningkatkan kinerja bank agar bank tetap di minati masyarakat banyak.

Bank Aman Syariah merupakan bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah yang berada di wilayah Sekampung Lampung Timur. Bank Aman Syariah mulai beroperasi pada tahun 2014. Walaupun Bank Aman Syariah masih tergolong bank baru, tetapi sudah banyak masyarakat yang menggunakan jasa Bank Aman Syariah. Ini dapat dilihat dari pertumbuhan jumlah nasabah dan jumlah keuntungan bank setiap tahunnya.

Berikut ini tabel jumlah nasabah dan jumlah laba/keuntungan Bank Aman Syariah dari tahun 2015,2016 dan 2017.

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah dan Keuntungan Bank Aman Syariah

<b>TAHUN</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Jumlah Nasabah</b>	1.453 Orang	2.204 Orang	2.992 Orang
<b>Jumlah Keuntungan</b>	Rp.122 miliar	Rp.170 Miliar	Rp.238 Miliar

Dari tabel diatas dapat di lihat jumlah nasabah Bank Aman Syariah setiap tahunnya mengalami peningkatan. Begitu juga dengan laba/keuntungan setiap tahunnya juga mengalami kenaikan yang sangat baik. Hal ini terwujud berkat manajemen yang telah menjalankan kinerja perusahaan dengan upaya yang maksimal, walaupun belum semuanya terealisasikan sesuai dengan target yang diharapkan.

Pihak manajemen Bank Aman Syariah akan melakukan perubahan strategi dan melaksanakan secara efektif untuk menunjang perbaikan kinerja Bank di tahun selanjutnya, sehingga Bank Aman Syariah dapat tumbuh dan berkembang secara lebih baik antara lain melalui, Mendorong

pertumbuhan DPK dari masyarakat, terutama dengan meningkatkan kegiatan penggalangan dana masyarakat dalam bentuk tabungan dan deposito.<sup>2</sup>

Selain Bank Aman Syariah peneliti juga meneleti Bank Lampung KC Metro. Bank Lampung KC Metro merupakan Bank Daerah yang terletak di wilayah Kota Metro. Bank ini didirikan guna mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan di Kota Metro. Letaknya yang sangat strategis di pusat kota membuat bank ini setiap harinya ramai di datangi nasabah.

Berikut ini tabel jumlah nasabah dan jumlah laba/keuntungan Bank Lampung KC dari tahun 2015,2016 dan 2017.

Tabel 1.2 Jumlah Nasabah Bank Lampung KC Metro

<b>TAHUN</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Jumlah Nasabah</b>	39.600 Orang	52.800 Orang	66.000 Orang
<b>Jumlah Keuntungan</b>	Rp.11.567.230.000 Miliar	Rp.14,671,133,521 Miliar	Rp.17,430,648,174 Miliar

Sama dengan Bank Aman Syariah, jumlah nasabah Bank Lampung KC Metro setiap tahunnya juga mengalami peningkatan yang cukup baik. Begitu juga dengan laba/keuntungan setiap tahunnya juga mengalami kenaikan yang sangat pesat. Dengan upaya dan kerja keras semua pihak, Bank Lampung dapat Perkembangan dengan cukup baik. Peningkatan kinerja Bank Lampung tidak lepas dari dukungan SDM yang berkualitas

---

<sup>2</sup> Wawancara kepada Bapak Sugiyanto, pimpinan Bank Aman Syariah Syariah, Pada Tanggal 02 Juli 2018.

yang mampu menggerakkan roda usaha melalui cabang-cabangnya yang telah tersebar diseluruh Provinsi Lampung, khususnya di daerah-daerah yang awalnya tidak terjangkau layanan perbankan dan didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai serta jaringan Teknologi Informasi.

Secara umum pencapaian rencana kerja Bank Lampung KC Metro dari tahun ketahun sudah cukup baik dari aspek kualitatif maupun kuantitatif dinilai belum dapat tercapai optimal sesuai dengan target yang telah ditetapkan antara lain tercermin dari Total Aset, Dana Pihak Ketiga (DPK) dan Kredit.<sup>3</sup>

Uraian di atas dapat disimpulkan antara bank syariah dan bank konvensional itu memiliki visi dan misi yang berbeda tetapi mempunyai tujuan yang sama, yaitu sama-sama sebagai lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dalam bentuk pembiayaan kepada masyarakat luas. Kinerja Bank Lampung KC Metro lebih baik dari kinerja Bank Aman Syariah. Hal ini dapat dilihat dari jumlah nasabah dan keuntungan yang di dapat Bank Lampung KC Metro lebih besar di bandingkan dengan Bank Aman Syariah.

Dan dari segi kinerja karyawan, khususnya pada segi pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* dan *Teller* pada Bank Aman Syariah dan Bank Lampung KC Metro masih perlu dilakukan pelatihan secara berkala, agar cara kerja mereka bisa lebih cepat dan tepat dalam melayani nasabah. Para nasabah masih banyak yang mengeluh

---

<sup>3</sup> Wawancara kepada Bapak M.Yusuf T, Kepala Bagian Operasional Bank Lampung KC Metro, Pada Tanggal 16 April 2018.

dengan pelayanan yang terlalu lama, yang seharusnya nasabah bisa melakukan pekerjaan yang lain, pekerjaan tersebut harus tertunda karena menunggu giliran untuk mendapatkan pelayanan dari *Customer Service* maupun *Teller*.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Analisis Perbandingan Kinerja Bank Syariah dan Bank Konvensional”.

## **B. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi fokus penelitian sebagai berikut

Bagaimana Kinerja Bank Aman Syariah dan Bank Lampung KC Metro?

## **C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui kinerja Bank Aman Syariah dan Bank Lampung KC Metro.

### **2. Manfaat Penelitian**

- a. Secara teoritis penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan tentang perbandingan kinerja Bank Aman Syariah dengan Bank Lampung KC Metro, sebagai bahan informasi bagi para peneliti selanjutnya sekaligus menambah dan memperkaya khazanah pemikiran di bidang perbankan.

- b. Secara praktis empiris penelitian ini diharapkan adalah sebagai masukan untuk meningkatkan kinerjanya agar dapat bekerja dengan baik dan memuaskan nasabah.

#### **D. Penelitian Relevan**

Ada beberapa penelitian yang telah dilakukan dan relevan dengan penelitian yang dilakukan peneliti saat ini, yaitu :

1. Jurnal Dyah Rosna Yustani Toin, Staf Pengajar AMIKOM Cipta Darma Surakarta, dengan judul, “Analisis Kinerja Perbankan Studi Komparasi Antara Perbankan Syariah Dan Konvensional”<sup>4</sup>, Tujuan riset ini adalah untuk menguji apakah terdapat perbedaan kinerja antara perbankan syariah dan konvensional. Variabel kinerja bank diuji dengan kapital yang diprosikan oleh capital adequacy ratio (CAR), profitabilitas dengan dua proksi yakni return on equity (ROE) dan return on assets (ROA), likuiditas diprosikan oleh loan to deposit ratio (LDR) dan efisiensi dengan proksi BOPO dan non performance loan (NPL). Hasil menunjukkan bahwa kinerja bank yang diukur dengan CAR dan NPL tidak berbeda secara signifikan di antara perbankan syariah dan konvensional. Bila dilihat dari efisiensi dengan proksi BOPO menunjukkan bank konvensional lebih baik daripada bank syariah, begitu juga profitabilitas yang diukur dengan ROA dan ROE. Sedangkan ketika dilihat dari likuiditas (LDR), maka perbankan syariah lebih baik dibandingkan dengan bank konvensional. Pada hasil

---

<sup>4</sup> Dyah Rosna Yustani Toin, *Analisis Kinerja Perbankan Studi Komparasi Antara Perbankan Syariah dan Konvensional*, (Surakarta: Amikom Cipta Darma Surakarta, Vol 18, No 2, Juli 2014), diunduh pada tanggal 21 April 2018.

penelitian tersebut, yang membedakan dengan penelitian ini adalah pada penelitian tersebut lebih menitikberatkan apakah terdapat perbedaan kinerja antara perbankan syariah dan konvensional.

2. Jurnal Endi Sarwoko, Fakultas Ekonomi Universitas Kanjuruhan Malang, dengan judul “Analisis Kinerja Bank Swasta Nasional Devisa Dan Non Devisa Di Indonesia”<sup>5</sup>, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja bank devisa dan bank non devisa berbeda secara signifikan dilihat dari rasio LDR, dimana bank non devisa memiliki rata-rata rasio LDR lebih tinggi dari bank non devisa. Hal ini menunjukkan bahwa bank non devisa menjalankan fungsi intermediasi lebih baik dibandingkan bank devisa. Kinerja bank devisa dan bank non devisa berbeda secara signifikan dilihat dari rasio NIM, dimana bank non devisa memiliki rata-rata rasio NIM lebih tinggi dari bank non devisa. Hal ini menunjukkan bahwa bank non devisa mampu memperoleh bunga dalam memanfaatkan aktiva yang dimiliki lebih baik dibandingkan dengan bank devisa. Secara keseluruhan selama periode tahun 2000 sampai dengan 2008, bank non devisa memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan bank devisa dilihat dari rasio ROA, BOPO, LDR, NPL, dan NIM, hanya untuk rasio CAR saja bank devisa lebih unggul dibandingkan bank non devisa.
3. Skripsi Eddy Nurman Raharjo Program Strata Satu (S-1) Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lampung Bandar

---

<sup>5</sup> Endi Sarwoko, *Analisis Kinerja Bank Swasta Nasional Devisa Dan Non Devisa Di Indonesia*, (Malang: Universitas Kanjuruhan Malang), Diunduh pada tanggal 21 April 2018

Lampung 2016 yang berjudul : “Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Konvensional Dan Bank Syariah (Studi Pada Bank Mandiri (Persero),Tbk Dan Bank Syariah Mandiri,Tbk Periode 2008-2012)”<sup>6</sup>. Masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah perbandingan kinerja keuangan Bank Mandiri (Persero) Tbk, dengan Bank Syariah Mandiri,tbk periode 2008-2012. Tujuan penelitian ini adalah membandingkan kinerja keuangan Bank Mandiri (Persero) Tbk, dengan Bank Syariah Mandiri, Tbk periode 2008-2012.

Dari hasil penelitian-penelitian diatas, dapat diketahui penelitian yang akan diteliti oleh penulis berbeda, walaupun memiliki kajian yang sama di bagian-bagian tertentu. Akan tetapi di sini penulis menitikberatkan pada bagaimana analisis perbandingan kinerja bank syariah dan bank konvensional pada Bank Aman Syariah dan Bank Lampung KC Metro. Dengan demikian penulis menegaskan bahwa penelitian yang sedang dilakukan belum pernah diteliti sebelumnya.

---

<sup>6</sup> Eddy Nurman Raharjo, *Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Konvensional dan Bank Syariah (Studi Pada Bank Mandiri (Persero), Tbk dan Bank Syariah Mandiri, Tbk periode 2008-2012*, (Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2016), Diunduh pada tanggal 12 April 2018.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kinerja**

##### **1. Definisi Kinerja**

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia. Kinerja adalah “suatu yang dicapai” atau prestasi yang dicapai atau diperlihatkan sehingga kinerja diartikan sebagai prestasi kerja oleh individu perusahaan.<sup>1</sup>

Menurut Edy Sukarno, kinerja adalah gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi.<sup>2</sup> Secara umum kinerja dapat dikatakan sebagai prestasi yang dicapai organisasi dengan memanfaatkan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber daya yang dimiliki dalam periode tertentu.

Pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh suatu organisasi atau SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas.

---

<sup>1</sup> *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Balai Pustaka, 1977), Cet 9, h. 22

<sup>2</sup> Edy Sukarno, *Sistem Pengendalian Manajemen*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002), h. 131

## 2. Indikator Kinerja

Indikator kinerja merupakan sesuatu yang akan dihitung dan diukur. Untuk perusahaan yang baru pertama kali melakukan pengukuran kinerja dapat mengikuti langkah-langkah berikut :

- a. Meneliti tugas pokok dan fungsi perusahaan
- b. Meneliti tujuan kebijakan dan program-program yang ada pada perusahaan.
- c. Meneliti sasaran program, sasaran pelaksanaan tugas dan target-target yang ditetapkan oleh kantor pusat (bagi kantor cabang atau kantor wilayah).
- d. Membuat daftar, *indicator outcome*.
- e. Membuat daftar variabel-variabel masukan dan proses.
- f. Memilih indikator-indikator yang diinginkan

Penetapan indikator kinerja, dengan memerhatikan:

- 1) Karakteristik indikator kinerja yang baik.
- 2) Pertimbangan utama penetapannya bahwa indikator kinerja harus :
  - (a) Menggambarkan hasil atau pencapaian hasil.
  - (b) Merupakan indikator di dalam wewenangnya (*uncontrollable*).
  - (c) Mempunyai dampak negatif yang rendah.
  - (d) Digunakan untuk menghilangkan insentif yang sudah ada.

(e) Ada pengganti atau manfaat yang lebih besar jika menghilangkan insentif.<sup>3</sup>

### 3. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja adalah suatu penilaian yang dilakukan kepada pihak manajemen perusahaan baik para karyawan maupun manajer yang selama ini telah melakukan pekerjaannya. Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson, penilaian kinerja merupakan proses mengevaluasi seberapa baik karyawan mengerjakan pekerjaan mereka ketika dibandingkan dengan satu set standar, dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut. Penilaian yang dilakukan tersebut nantinya akan menjadi bahan masukan yang berarti dalam menilai kinerja yang dilakukan dan selanjutnya dapat dilakukan perbaikan, atau yang biasa disebut perbaikan yang berkelanjutan.<sup>4</sup>

Menurut Cascio, Penilaian kinerja ialah suatu gambaran yang sistematis tentang kebaikan dan kelemahan dari pekerjaan individu atau kelompok. Meskipun ada diantara masalah teknis (seperti pemelihan format) dan masalah manusianya itu sendiri (seperti resistansi penilai, dan adanya hambatan hubungan antar individu), yang kesemuanya itu tidak akan dapat teratasi oleh penilai kinerja.<sup>5</sup>

Agar suatu bank dapat berjalan dengan lancar maka perlu dilakukan penilaian kinerja. Berikut cara penilaian kinerja bank yaitu:

---

194 <sup>3</sup> Emron Edison, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 193-

<sup>4</sup> Irham Fahmi, *Manajemen Sumber daya Manusia...*, h. 203

197 <sup>5</sup> Suwanto, Donni Juni Priansa, *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik dan Bisnis.*, h.

- a. Kemampuan menghimpun dana dari masyarakat, dari lembaga lain, dan dari modal sendiri.
- b. Kemampuan mengelola dana.
- c. Kemampuan untuk menyalurkan dana ke masyarakat.
- d. Kemampuan memenuhi kewajiban kepada masyarakat, karyawan, pemilik modal, dan pihak-pihak lain.
- e. Pemenuhan peraturan perbankan yang berlaku.

#### **4. Unsur-Unsur Penilaian Kinerja**

Unsur-unsur penilaian kinerja adalah sebagai berikut:

- a. Prestasi

Penilaian hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dapat dihasilkan karyawan.

- b. Kedisiplinan

Penilaian disiplin dalam mematuhi peraturan yang ada dan melakukan pekerjaan sesuai dengan instruksi yang diberikan kepadanya.

- c. Kreatifitas

Penilaian kemampuan karyawan dalam mengembangkan kreatifitas untuk menyelesaikan pekerjaannya sehingga dapat bekerja lebih berdaya guna dan berhasil guna.

d. Bekerja sama

Penilaian kesediaan karyawan berpartisipasi dan bekerja sama dengan karyawan lain secara vertikal atau horizontal di dalam maupun di luar sehingga hasil pekerjaannya lebih baik.

e. Kecakapan

Penilaian dalam menyatukan dan melaraskan bermacam-macam elemen yang terlibat dalam menyusun kebijaksanaan dan dalam situasi manajemen.<sup>6</sup>

f. Tanggung Jawab

Penilaian kesediaan karyawan dalam mempertanggungjawabkan kebijaksanaannya, pekerjaan dan hasil kerjanya, saran dan prasarana yang digunakan, serta perilaku pekerjaannya.<sup>7</sup>

## 5. Metode dan Teknik Penilaian Prestasi Kerja

Ada dua metode yang digunakan untuk penilaian prestasi kerja, yaitu sebagai berikut.

a. Metode Penilaian Berorientasi Masa Lalu

Metode ini mempunyai kelebihan dalam hal prestasi kerja yang telah dilakukan dan telah terjadi sampai batas tertentu, dapat diukur. Kelemahannya bahwa prestasi kerja pada masa lalu tidak dapat diubah, tetapi dengan mengevaluasi prestasi kerja itu, para karyawan mendapatkan bahan masukan mengenai upaya mereka

---

<sup>6</sup> Sondang P. Siagian, *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2009), h. 174

<sup>7</sup> *Ibid.*, 174

untuk memperbaiki prestasi kerja mereka. Teknik-teknik penilaian adalah sebagai berikut.

1) *Rating Scale*

Pada metode ini, evaluasi subjektif dilakukan oleh penilai terhadap prestasi kerja karyawan dengan skala waktu tertentu dari rendah sampai tinggi. Evaluasi hanya didasarkan pada pendapat penilai. Dalam hal ini, penilai membandingkan hasil pekerjaan karyawan dengan kriteria yang dianggap penting terhadap pekerjaan tersebut.

2) *Checklist*

Metode ini menggunakan kalimat atau kata-kata yang menggambarkan prestasi kerja dan karakter karyawan sehingga penilaian tinggal memilihnya. Pada checklist terdapat item-item yang masing-masing diberi bobot dan pemberian bobot ini memungkinkan penilaian dapat dikuantifikasikan sehingga skor total dapat ditentukan.

3) *Metode Peristiwa Kritis*

Metode ini merupakan metode penilaian yang berdasarkan catatan-catatan penilaian yang memperhatikan perilaku karyawan berkaitan dengan kinerjanya.

4) *Metode Peninjauan Lapangan*

Metode ini dilakukan dengan cara menilai para pegawai secara langsung di lapangan. Para penilai yang ditugaskan oleh atasan

dalam perusahaan akan memantau secara langsung pegawainya yang bekerja di lapangan, biasanya di luar kantor.

5) Test dan Observasi Prestasi Kerja

Metode ini diterapkan berdasarkan tes pengetahuan dan ketrampilan. Tes yang dilakukan dapat berupa tes tertulis atau peragaan ketrampilan untuk pegawai sesuai dengan tugasnya masing-masing.

6) Metode Evaluasi Kelompok

Kegunaan penilaian kelompok adalah pengambilan keputusan kenaikan upah, promosi, dan berbagai bentuk penghargaan organisasional karena dapat menghasilkan ranking karyawan dari yang terbaik hingga terjelek, dengan membandingkan karyawan yang satu dengan yang lainnya.

b. Metode Penilaian Berorientasi Masa Depan

Penilaian yang berorientasi masa depan dilakukan melalui penilaian potensi pegawai untuk menentukan prestasi kerja pada waktu yang akan datang atau penetapan sasaran prestasi kerja untuk masa mendatang. Metode yang digunakan adalah sebagai berikut.

1) Penilaian Diri

Metode penilaian ini digunakan untuk pengembangan diri. Apabila karyawan menilai dirinya sendiri, perilaku defensif

cenderung tidak akan terjadi sehingga upaya untuk perbaikan cenderung dapat dilakukan.<sup>8</sup>

## 2) Penilaian Psikologis

Penilaian psikologis terdiri atas wawancara, tes psikologi, diskusi dengan atasan langsung, dan penilaian langsung lainnya.

## 3) Pendekatan *Management by Objective*

Inti dari metode ini adalah setiap karyawan dan penilai menetapkan tujuan atau sasaran pelaksanaan kerja pada waktu yang akan datang. Kemudian, menggunakan sasaran tersebut sebagai penilaian prestasi kerja yang dilakukan secara bersama.<sup>9</sup>

## 6. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu:

### a. Efektivitas dan efisiensi

Bila suatu tujuan tertentu bisa tercapai maka kegiatan tersebut efektif tetapi apabila dicari kegiatan mempunyai nilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan ketidakpuasan walaupun efektif maka hal tersebut tidak efisien. Sebaliknya apabila akibat yang dicari penting maka kegiatan tersebut efisien.

---

<sup>8</sup> Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), h. 244

<sup>9</sup> Kadar Nurzaman, *Manajemen Personalita*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2014), h. 175-178

b. Otoritas (wewenang)

Otoritas adalah sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki atau diterima oleh seseorang anggota organisasi kepada anggota yang lain untuk melakukan kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya. Perintah tersebut menyatakan apa yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh dilakukan dalam organisasi.<sup>10</sup>

c. Usaha (*Effrot*)

Usaha (*Effrot*) adalah kemauan, kesungguhan dan semangat kerja dalam mencapai kebuthan, sasaran, harapan dan imbalan.

d. Kesempatan (*Opportunity*)

Kesempatan (*Opportunity*) adalah wewenang yang dimiliki individu karyawan dalam mengerjakan, memanfaatkan waktu dan peluang untuk mencapai hasil tertentu.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), h.307

<sup>11</sup> Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah*, (jakarta: Bumi Aksara, 2007), h. 160

## 7. Evaluasi Kinerja

Evaluasi kinerja merupakan pendapat yang bersifat evaluatif atas sifat, perilaku seseorang, atau prestasi sebagai dasar untuk keputusan dan rencana pengembangan personel.

Teknik yang dapat digunakan dalam evaluasi individu adalah sebagai berikut:

### a. *Written Essays*

Teknik ini memberikan evaluasi kinerja dengan cara mendeskripsikan apa yang menjadi penilaian terhadap kinerja individu, tim maupun organisasi.

### b. *Critical Incidents*

Teknik ini mengevaluasi perilaku yang menjadi kunci dalam membuat perbedaan antara menjalankan pekerjaan secara efektif dengan tidak efektif.

### c. *Individual Ranking*

Teknik ini merupakan metode evaluasi yang menyusun pekerjaan dari terbaik ke terburuk.

Agar suatu sistem evaluasi/penilaian kinerja dapat berjalan dengan efektif, menurut Peter Allan mengemukakan bahwa ada beberapa persyaratan agar sistem kinerja dapat efektif:

- 1) Sistem evaluasi kinerja harus disesuaikan dengan kebutuhan spesifik dari organisasi terkait.
- 2) Faktor-faktor penilaian harus subjektif dan sekonkrit mungkin.

- 3) Prosedur dan administrasi evaluasi kinerja harus seragam.
- 4) Sistem evaluasi kinerja harus mudah untuk dioperasikan.
- 5) Penilaian kinerja harus didokumentasikan.
- 6) Sistem evaluasi kinerja harus menyediakan cara memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaannya.
- 7) Manajemen puncak harus mendukung sistem evaluasi kinerja dengan jelas.

## **B. Konsep Tentang Bank**

### **1. Bank Syariah**

#### **a. Pengertian Bank Syariah**

Menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>12</sup>

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang perbankan Syariah pada Bab1 pasal 1 dan ayat 7 disebutkan bahwa bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah.

---

<sup>12</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), h. 30

Sudarsono berpendapat bahwa yang dimaksud dengan bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa – jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi pada prinsip-prinsip syariah.<sup>13</sup>

Pada pasal 1 (butir empat) UU No. 10 Tahun 1992 tentang Perbankan, disebutkan bahwa Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha yang berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.<sup>14</sup>

## **b. Produk-Produk Bank Syariah**

### **1) Produk Funding**

#### **a) Tabungan**

Tabungan adalah simpanan dari nasabah dengan tingkat keleluasaan penarikan dana tertentu berdasarkan syarat-syarat yang disepakati. Pada umumnya produk tabungan pada bank syariah menggunakan skema/akad wadiah dan mudharabah.

#### **b) Giro**

Giro adalah simpanan yang dapat diambil kapan saja dengan menggunakan cek, bilyet giro, pemindah bukuan atau alat perintah pembayaran lain. Sama halnya dengan

---

<sup>13</sup>Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), h. 85

<sup>14</sup>Ismail, *Perbankan Syariah....*, h. 33

tabungan, giro pada bank syariah juga menggunakan prinsip wadiah tetapi tidak menggunakan prinsip mudharabah.

c) Deposito

Deposito pada bank syariah lazimnya menggunakan akad mudharabah mutlaqah. Pengertian dari deposito dengan akad mudharabah mutlaqah sendiri adalah investasi tidak terikat pihak ketiga pada bank syariah yang penarikannya dapat dilakukan pada waktu tertentu dengan pembagian hasil sesuai dengan nisabah yang telah disepakati dimuka antara nasabah dengan bank syariah yang bersangkutan.

**2) Produk Financing**

a) Pembiayaan berdasarkan prinsip jual beli dengan margin (Murabahah)

Murabahah adalah transaksi jual beli dimana bank bertindak sebagai penjual sementara nasabah sebagai pembeli. Harga jual dan harga beli bank dari pemasok ditambah keuntungan tertentu. Kedua pihak harus menyepakati harga jual dan jangka waktu pembayaran. Harga jual dicantumkan dalam akad jual beli dan jika telah disepakati tidak dapat berubah selama berlakunya akad. Dalam perbankan syariah, murabahah lazimnya dilakukan

dengan cara pembayaran cicilan. Dalam transaksi ini barang diserahkan segera setelah akad sedangkan pembayaran dilakukan secara tangguh. Contohnya pembelian kendaraan bermotor.<sup>15</sup>

- b) Pembiayaan dengan prinsip jual beli dengan pembayaran dilakukan dimuka (salam)

Salam adalah transaksi jual beli dimana barang yang diperjual belikan belum ada namun kuantitas, kualitas harga dan waktu penyerahan barang harus ditentukan secara pasti. Bank membayar secara tunai kepada supplier dan barang diserahkan secara tangguh. Ketika barang telah diserahkan kepada bank, maka bank akan menjualnya kepada rekanan nasabah, atau kepada nasabah itu sendiri secara tunai atau cicilan.

- c) Pembiayaan berdasarkan prinsip jual beli dengan pesanan (Istishna)

Produk istishna menyerupai produk salam, namun dalam istishna pembayaran dapat dilakukan oleh bank dalam beberapa kali (termin) pembayaran. Skema istishna dalam bank syariah umumnya diaplikasikan pada pembiayaan manufaktur dan konstruksi.

---

<sup>15</sup> Ascarya, *Akad & Produk Bank Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h. 42

d) Pembiayaan berdasarkan prinsip sewa (Ijarah)

Transaksi ijarah adalah transaksi dimana bank menyewakan suatu objek sewa kepada nasabah, dan atas manfaat yang diterima oleh nasabah atas penggunaan obyek sewa yang disewakan tersebut, bank memperoleh ongkos sewa. Pada akhir masa sewa, bank dapat mengalihkan barang yang disewakan kepada nasabah. Karena itu dalam perbankan syariah dikenal ijarah muntahhiya bittamlik (sewa yang diikuti dengan berpindahnya kepemilikan). Harga sewa dan harga jual disepakati pada awal perjanjian.

e) Kemitraan (Musyarakah)

Transaksi musyarakah adalah semua bentuk usaha yang melibatkan dua pihak atau lebih dimana mereka secara bersama-sama memadukan seluruh bentuk sumber daya baik yang berwujud maupun tidak berwujud. Secara spesifik bentuk kontribusi dari pihak yang bekerja sama dapat berupa dana, barang perdagangan, kewiraswastaan, kepandaian, kepemilikan, peralatan, atau reputasi dan barang-barang lainnya yang dapat dinilai dengan uang. Kegiatan musyarakah telah Allah Swt. jelaskan dalam firman-Nya QS.Shaad : 24

.... وَإِنَّ كَثِيرًا مِّنَ الْخُلَطَاءِ لَيَبْغِي بَعْضُهُمْ عَلَى بَعْضٍ إِلَّا الَّذِينَ  
 ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَقَلِيلٌ مَّا هُمْ ۗ

Artinya: ....dan Sesungguhnya kebanyakan dari orang-orang yang berserikat itu sebahagian mereka berbuat zalim kepada sebahagian yang lain, kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal yang saleh.....<sup>16</sup>

Mudharabah adalah bentuk kerjasama antara dua pihak atau lebih dimana salah satu pihak mempercayakan sejumlah modal kepada pihak lain yang bertindak sebagai pengelola (mudharib) dengan suatu perjanjian pembagian keuntungan. Dalam mudharabah tidak dipersyaratkan adanya wakil pemilik modal (shahibul maal) dalam manajemen proyek.

### 3) Produk Jasa

#### a) Pengambilan utang piutang (Hawalah)

Pengalihan utang dari orang uang berutang kepada orang lain yang wajib menanggungnya. Kontrak hawalah dalam perbankan biasanya diterapkan pada Factoring (anjak piutang), Post-date check, dimana bank bertindak sebagai juru tagih tanpa membayarkan dulu piutang tersebut.

#### b) Pelimpahan/Gadai (Rahn)

Menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atas peminjam yang diterimanya. Barang yang ditahan tersebut memiliki nilai ekonomis. Dengan demikian,

<sup>16</sup> Departemen Agama RI, Al-Quran dan Terjemahannya, (Syamil Qur'an: Bandung: 2007), h. 454

pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya. Secara sederhana dapat dijelaskan bahwa rahn adalah semacam jaminan utang atau gadai.

c) Pinjaman Uang (Qard)

Pinjaman harta kepada orang lain yang dapat ditagih atau diminta kembali atau dengan kata lain meminjamkan tanpa mengharapkan imbalan. Produk ini digunakan untuk membantu usaha kecil dan keperluan sosial. Dana ini diperoleh dari dana zakat, infaq dan shadaqah.

d) Perwakilan (Wakalah)

Wakalah adalah pelimpahan kekuasaan (pekerjaan) dari nasabah kepada bank dan atas jasanya tersebut bank berhak meminta imbalan tertentu. Contoh, pembukaan L/C dan transfer uang.

e) Penjamin (Kafalah)

Produk di perbankan syariah yang menggunakan skema kafalah adalah produk bank garansi. Dalam kafalah, terdapat pengalihan tanggung jawab nasabah kepada bank dan atas jasanya bank berhak meminta imbalan. Contoh, kafalah digunakan dalam produk kartu kredit.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> *Ibid.*, h. 49-60

## 2. Bank Konvensional

### a. Pengertian Bank Konvensional

Pengertian bank menurut Undang-Undang No.10 Tahun 1999 tentang perubahan atas UU No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan pada Bab 1 dan Pasal 1 serta ayat 2 dijelaskan bahwa, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Adapun pada ayat 1 dijelaskan tentang definisi perbankan, perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.<sup>18</sup>

Di Indonesia, menurut jenisnya bank terdiri dari Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang No.10 Tahun 1998 menyebutkan bahwa Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Bank konvensional dapat didefinisikan seperti pada pengertian bank umum pada pasal 1 ayat 3 Undang-Undang No.10 tahun 1998 dengan menghilangkan kalimat “dan atau berdasarkan prinsip syariah”, yaitu bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara

---

<sup>18</sup> Zubairi Hasan, *Undang-Undang Perbankan Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), h.

konvensional yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bank umum (konvensional) merupakan bank yang paling banyak beredar di Indonesia.

#### **b. Produk-produk Bank Konvensional**

Produk-produk bank konvensional antara lain :

##### 1) Giro

Giro merupakan sebuah produk perbankan yang berfungsi untuk memindah bukukan dana dari rekening nasabah suatu ke rekening nasabah yang lain. Fungsi dari giro ini tidak lain untuk mempermudah transaksi keuangan.

##### 2) Cek

Cek merupakan salah satu sarana yang digunakan untuk menarik atau mengambil uang direkening giro. Fungsi lain dari cek adalah sebagai alat untuk melakukan pembayaran.<sup>19</sup>

##### 3) Tabungan

Tabungan merupakan simpanan pada bank yang penarikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh bank dan dapat dilakukan menggunakan buku tabungan, slip penarikan, kwitansi atau kartu (ATM).

##### 4) Deposito

Deposito merupakan simpanan pada Bank yang memiliki jangka waktu tertentu, pencairannya dilakukan pada saat jatuh

---

<sup>19</sup> Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan....*, h. 69-71

tempo yang terdiri dari Deposito Berjangka (*time deposit*), Sertifikat Deposito (*Certificate of Deposit*) dan *Deposit On Call*.

#### 5) Kredit

Kredit merupakan sebuah produk perbankan yang mampu memberikan keuntungan besar pada sektor perbankan. Hal tersebut terjadi karena dengan kredit bank mendapatkan pendapat berupa selisih tingkat suku bunga kredit dengan tingkat suku bunga tabungan. Dari produk kredit itu sendiri bank menawarkan jenis kredit yang antara lain meliputi kredit modal kerja, kredit investasi, kredit perdagangan dan kredit konsumtif.<sup>20</sup>

### 3. Perbandingan Bank Syariah dan Bank Konvensional

Bank syariah merupakan bank yang dalam sistem operasionalnya tidak menggunakan sistem bunga, akan tetapi menggunakan prinsip dasar sesuai dengan syariah Islam. Dalam menentukan imbalannya, baik imbalan yang diberikan maupun diterima, sedangkan bank konvensional menggunakan sistem bunga.<sup>21</sup>

Perbandingan konsep mendasar antara bank syariah dan bank konvensional, pada bank konvensional terdapat dua perjanjian yang saling terpisah. Pertama, perjanjian antara pihak bank dan nasabah

---

<sup>20</sup> Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (jakarta: Bumi Aksara, 2004), h. 7

<sup>21</sup> Ismail, *Perbankan Syariah...*, h. 34

penabung, yaitu penabung menaruh dananya di bank tersebut dengan sejumlah presentase tertentu bunga dari pihak bank. Kedua, perjanjian antara pihak bank dan nasabah peminjam, yaitu bank meminjamkan dananya kepada nasabah peminjam dan berhak mendapatkan sejumlah presentase tertentu bunga dari nasabah peminjam. Keuntungan bank adalah dengan mengambil selisih tingkat bunga dari yang ditawarkan kepada nasabah penabung dengan tingkat bunga yang dikenakan kepada nasabah peminjam.

Ada beberapa ciri-ciri bank syariah yang membedakan dengan bank bank konvensional, yaitu sebagai berikut.

- a. Beban biaya yang disepakati bersama pada waktu akad perjanjian diwujudkan dalam bentuk jumlah nominal yang besarnya tidak kaku dan dapat dilakukan dengan kebebasan untuk tawar menawar dalam batas wajar. Beban biaya tersebut hanya dikenakan sampai batas waktu sesuai dengan kesepakatan dalam kontrak.
- b. Penggunaan persentase dalam hal kewajiban untuk melakukan pembayaran selalu dihindari karena persentase bersifat melekat pada sisa utang meskipun batas waktu perjanjian telah berakhir, sehingga yang dipergunakan adalah nisbah bagi hasil.
- c. Dalam kontrak-kontrak pembiayaan proyek, bank syariah tidak menerapkan perhitungan berdasarkan keuntungan pasti yang ditetapkan di muka. Hal ini pada hakikatnya, yang mengetahui untung ruginya suatu proyek yang dibiayai bank hanya Allah.

Tingkat keuntungan yang dipergunakan adalah tingkat keuntungan actual. Apabila tingkat keuntungan actual lebih kecil daripada tingkat keuntungan proyeksi, yang dipergunakan adalah tingkat actual tersebut.

- d. Pengerahan dana masyarakat dalam bentuk deposito tabungan oleh penyimpan dianggap sebagai titipan (wadi'ah), sedangkan bagi bank syariah dianggap sebagai titipan yang diamanatkan sebagai penyertaan dana pada proyek-proyek yang dibiayai bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah sehingga pada penyimpan tidak dijanjikan imbalan yang pasti.
- e. Terdapatnya Dewan Pengawas Syariah (DPS) dalam struktur organisasi bank syariah yang bertugas mengawasi operasionalisasi bank dari sudut syariahnya. Selain itu, manajer dan pimpinan bank Islam harus menguasai dasar-dasar muamalah Islam. Unsur Dewan Pengawas Syariah inilah yang membedakan struktur organisasi antara bank syariah dan bank konvensional.
- f. Fungsi kelembagaan bank syariah selain menjembatani antara pihak pemilik modal dan pihak yang membutuhkan dana, juga mempunyai fungsi khusus, yaitu fungsi amanah, artinya berkewajiban menjaga dan bertanggung jawab atas keamanan dana yang disimpan dan siap sewaktu-waktu apabila dana diambil pemiliknya.

Tabel 2.1 Perbandingan Bank Syariah dan Bank Konvensional

No	Bank Syariah	Bank Konvensional
1	Melakukan investasi yang halal	Investasi yang halal dan haram
2	Berdasarkan prinsip bagi hasil, jual beli, dan sewa.	Memakai perangkat bunga
3	Profit dan falah oriented	Profit oriented
4	Hubungan dengan nasabah dalam bentuk hubungan kemitraan.	Hubungan dengan nasabah dalam bentuk hubungan debitur-kreditur
5	Penghimpunan dan penyaluran dana harus sesuai dengan fatwa DPS.	Tidak terdapat dewan sejenis <sup>22</sup>

Menurut M. Syafi'i Antonio, ada beberapa perbedaan mendasar antar bank syariah dengan bank konvensional, yaitu sebagai berikut.

#### 1) Akad dan aspek legalitas

Dalam bank syariah, akad yang dilakukan memiliki konsekuensi duniawi dan ukhrawi karena dilakukan berdasarkan hukum Islam. Seringnya nasabah berani melanggar

---

<sup>22</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Lembaga keuangan Syariah Suatu kajian Teoritis Praktis*, (Bandung : CV Pustaka Setia, 2012), h. 109

kesepakatan / perjanjian yang telah dilakukan apabila apabila hukum itu hanya berdasarkan hukum positif belaka.<sup>23</sup>

## 2) Lembaga penyelesaian sengketa

Berbeda dengan perbankan konvensional, jika pada perbankan syariah terdapat perbedaan atau perselisihan antara bank dan nasabahnya, kedua belah pihak tidak menyelesaikan di pengadilan negeri, tetapi menyelesaikannya sesuai tata cara dan hukum materi syariah.

## 3) Struktur Organisasi

Bank syariah dapat memiliki struktur yang sama dengan bank konvensional, misalnya dalam hal komisaris dan direksi, tetapi unsur yang amat membedakan antara bank syariah dan bank konvensional adalah keharusan adanya Dewan Pengawas Syariah yang bertugas mengawasi operasional bank dan produk-produknya agar sesuai dengan garis-garis syariah.

Dewan Pengawas Syariah biasanya diletakkan pada posisi setingkat Dewan Komisaris pada setiap bank. Hal ini untuk menjamin efektivitas dari setiap opini yang diberikan oleh Dewan Pengawas Syariah.<sup>24</sup> Karena itu, biasanya penetapan anggota Dewan Pengawas Syariah dilakukan oleh Rapat Umum Pemegang saham, setelah para anggota Dewan

---

<sup>23</sup> Muhammas Syafi'i Antonio, *Bank Syariah : dari Teori Kepraktik*, (Jakarta : Gema Insani Press, 2001), h. 30

<sup>24</sup> *Ibid.*, h. 30

Pengawas Syariah itu mendapat rekomendasi Dari Dewan Syariah Nasional.<sup>25</sup>

a) Dewan Pengawas Syariah (DPS)

Peran utama para ulama dalam Dewan Pengawas Syariah adalah mengawasi jalannya operasional bank sehari-hari agar selalu sesuai dengan ketentuan-ketentuan syariah. Hal ini karena transaksi-transaksi yang berlaku dalam bank syariah sangat khusus jika di banding bank konvensional. Karena itu, diperlukan garis paduan (guidelines) yang mengaturnya. Garis paduan ini disusun dan ditentukan oleh Dewan Syariah Nasional.

Tugas Dewan Pengawas Syariah adalah meneliti dan membuat rekomendasi produk baru dari bank yang diawasinya. Dengan demikian, Dewan Pengawas Syariah bertindak sebagai penyaring pertama sebelum suatu produk diteliti kembali dan difatwakan oleh Dewan Syariah Nasional.

b) Dewan Syariah Nasional (DSN)

Dewan Syariah Nasional dibentuk pada tahun 1997 dan merupakan hasil rekomendasi Lokakarya Reksadana Syariah pada bulan Juli tahun yang sama. Lembaga ini merupakan lembaga otonom di bawah Majelis Ulama

---

<sup>25</sup> *Ibid.*, h. 110

Indonesia dipimpin oleh Ketua Umum Majelis Ulama Indonesia dan Sekretaris (*ex-officio*). Kegiatan sehari-hari Dewan Syariah Nasional dijalankan oleh Badan Pelaksana Harian dengan seorang ketua dan sekretaris serta beberapa anggota.

Fungsi utama Dewan Syariah Nasional adalah mengawasi produk-produk lembaga keuangan syariah agar sesuai dengan syariah islam. Dewan ini bukan hanya mengawasi bank syariah, tetapi juga lembaga-lembaga lain seperti asuransi, resakdana, modal ventura, dan sebagainya. Untuk keperluan pengawasan tersebut, Dewan syariah Nasional membuat garis paduan prosuk syariah yang diambil dari sumber-sumber hukum islam. Garis paduan ini menjadi dasar pengawasan bagi Dewan Pengawas Syariah pada lembaga-lembaga keuangan syariah dan menjadi dasar pengembangan produk-produknya.<sup>26</sup>

#### 4) Bisnis dan usaha yang dibiayai

Bisnis dan usaha yang dilaksanakan bank syariah tidak terlepas dari kriteria syariah. Hal tersebut menyebabkan bank syariah tidak akan mungkin membiayai usaha yang mengandung unsur-unsur yang diharamkan.

---

<sup>26</sup> *Ibid.*, h. 33-34

#### 5) Lingkungan Kerja dan corporate culture

Bank syariah selayaknya memiliki lingkungan kerja yang sesuai dengan syariah. Dalam hal etika, misalnya sifat amanah dan shiddiq, harus melandasi setiap karyawan sehingga tercermin integritas eksekutif muslim yang baik. Selain itu, karyawan bank syariah harus profesional (*fathanah*) dan mampu melakukan tugas secara *team-work* di mana informasi merata di seluruh fungsional organisasi (*tabligh*). Dalam hal *reward* dan *penishmen*, diperlukan prinsip keadilan yang sesuai dengan syariah.<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup> Amir Machmud, *Bank Syariah Teori, Kebijakan, dan Studi Empiris di Indonesia*, ( Jakarta: Erlangga, 2010), h. 12

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Sifat Penelitian**

Jenis penelitian ini ditinjau dari segi tempat penelitian merupakan penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan yaitu suatu penelitian yang dilakukan di lapangan atau di lokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala objektif yang terjadi di lokasi tersebut.<sup>1</sup> Sesuai dengan fokus penelitian yang diambil dari judul, maka penelitian ini digolongkan kedalam penelitian deskriptif. Menurut Muhammad Nazir penelitian deskriptif bertujuan membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis faktual dan akurat mengenai fakta, sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.<sup>2</sup>

Objek yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Bank Aman Syariah yang beralamat di Kecamatan Sekampung Kabupaten Lampung Timur dan Bank Lampung Kantor Cabang Metro.

Penelitian ini bersifat *deskriptif kualitatif*. Penelitian yang bersifat *deskriptif* adalah merupakan penelitian yang dilakukan untuk membuat

---

<sup>1</sup> Abdurrahmat Fatoni, *Metedologi Penelitian Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h. 96.

<sup>2</sup> Muhammad Nazir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009), h. 54.

pencandraan atau gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu.<sup>3</sup>

Penelitian *kualitatif* adalah penelitian yang bersifat atau memiliki karakteristik bahwa datanya dinyatakan dalam keadaan kewajaran atau sebagaimana adanya (*natural setting*) dengan tidak dirubah dalam bentuk simbol atau bilangan, sedangkan perkataan penelitian pada dasarnya berarti rangkaian kegiatan atau proses pengungkapan rahasia sesuatu yang belum diketahui dengan mempergunakan cara bekerja atau metode yang sistematis, terarah dan dapat dipertanggung jawabkan.<sup>4</sup>

Uraian diatas dapat diambil pengertian bahwa, penelitian *deskriptif kualitatif* dalam penulisan skripsi ini adalah berupaya mendeskripsikan atau menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik dari analisis perbandingan bank syariah dan bank konvensional yang mengacu pada teori dan konsep yang ada.

## **B. Sumber Data**

Sumber data adalah subjek dari mana data diperoleh.<sup>5</sup>Karena sumber data merupakan salah satu hal yang sangat menentukan keberhasilan suatu penelitian. Jenis sumber data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder.

---

<sup>3</sup> Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), h. 75.

<sup>4</sup> Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung:CV Alfabeta, 2007), h. 47

<sup>5</sup>Jonathan Sarwono, *Analisis Data Penelitian menggunakan SPSS 13*, (Yogyakarta: Andi Offcet, 2006), h. 8

## 1. Data Primer

Data primer merupakan sumber-sumber dasar yang merupakan bukti atau saksi utama dari sebuah penelitian.<sup>6</sup> Data ini tidak tersedia dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber, yaitu orang yang dijadikan obyek penelitian atau orang yang dijadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data. Jadi dapat dikatakan bahwa data yang diperoleh dan digali langsung oleh peneliti berasal dari sumber pertamanya atau dari objek penelitiannya yaitu Pimpinan Bank Aman Syariah, *Teller* dan *Customer Service* Bank Aman Syariah dan kepala bagian operasional Bank Lampung KC Metro, *Teller* dan *Customer Service* Bank Lampung KC Metro,

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.<sup>7</sup> Data sekunder juga dapat diartikan data-data pendukung yang berhubungan dengan objek penelitian atau data sekunder adalah data yang di peroleh dari literatur buku dan bacaan yang berkaitan dengan laporan-laporan yang dikeluarkan oleh pihak bank atau pemegang personalia Bank Aman Syariah dan dari Bank lampung serta diperoleh dari kepustakaan, seperti buku-buku, internet dan kepustakaan lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

---

<sup>6</sup>Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), h. 50.

<sup>7</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, (Bandung : CV, Alfabeta, 2009), h. 137.

### C. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan salah satu tahapan penting dalam kegiatan penelitian dan dilakukan setelah peneliti selesai membuat desain penelitian sesuai dengan masalah yang akan diteliti<sup>8</sup>. Metode pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah:

#### a. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dengan wawancara, maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi.<sup>9</sup>

Terkait dengan penelitian ini, peneliti mewawancarai pimpinan Bank Aman Syariah yaitu bapak Sugiyanto, *Teller* Bank Aman Syariah yaitu ibu Ukhtiya, *Customer Service* Bank Aman Syariah yaitu ibu Eka dan dan pimpinan bagian operasional Bank Lampung KC Metro yaitu Bapak M. Yusuf T, *Teller* Bank Lampung KC Metro yaitu Ibu Yuniarti, *Customer Service* Bank Lampung KC Metro Bapak Ferry P Kurniawan.. dengan pedoman wawancara semiterstruktur, yaitu dengan pedoman wawancara berupa pertanyaan yang disusun secara sistematis dan juga

---

<sup>8</sup> Rony Kountor, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), h. 178

<sup>9</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, h. 316.

bebas menanyakan hal-hal yang terkait dengan penjelasan yang telah dipaparkan.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data<sup>10</sup>. Penggunaan metode dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh sumber tertulis yaitu berupa brosur, dan data lainnya yang digunakan untuk mendukung data dari wawancara dari Bank Aman Syariah dan Bank Lampung KC Metro.

#### **D. Teknik Analisa Data**

Analisis data dapat dipahami sebagai kegiatan membahas dan memahami data guna menemukan makna, tafsiran dan kumpulan tertentu dari keseluruhan data dalam penelitian.<sup>11</sup> Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis.<sup>12</sup> Sesuai dengan pengertian tersebut, peneliti menganalisa data-data yang diperoleh baik melalui wawancara maupun dokumentasi, kemudian ditarik ke arah kesimpulan untuk mengetahui bagaimana analisis perbandingan bank syariah dan bank konvensional pada Bank Aman Syariah Syariah KCP Metro dan Bank Lampung Kc Metro.

---

<sup>10</sup>Burhan Bugin, *Metodologi Penelitian kuantitatif komunikasi, Ekonomi dan kebijakan Publik serta ilmu Sosial lainnya*, (Jakarta: KencanaPrenanda Media Group, 2011) h.154

<sup>11</sup>Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: ALFABETA, 2015), h. 103.

<sup>12</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, h. 333.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Bank Aman Syariah**

###### **a. Sejarah Berdirinya Bank Aman Syariah**

PT. BPRS Aman Syariah Lampung Timur didirikan berdasarkan Rapat Calon Pemegang Saham pada tanggal 17 Maret 2012 oleh 17 orang calon pemegang saham. PT BPRS Aman Syariah Lampung Timur mendapatkan badan hukum PT berdasarkan Akta Pendirian PT BPRS Aman Syariah Lampung Timur No. 15 tanggal 11 Pebruari 2014 oleh Notaris Abadi Riyantini, SH dan pengesahan Badan Hukum PT dari Kementerian Hukum dan Hak Azasi Manusia (Menkumham) Nomor : AHU-10.01982.PENDIRIAN-PT.2014 tanggal 13 Pebruari 2014 serta Surat Otoritas Jasa Keuangan Nomor : S-2/PB.1/2014 tentang Pemberian Izin Prinsip Pendirian PT BPRS Aman Syariah pada tanggal 28 Januari 2014 dan Mulai beroperasi pada tanggal 30 Desember 2014 berdasarkan Surat Otoritas Jasa Keuangan Nomor : S-237/PB.131/2014 tentang Pemberian Izin Usaha pada tanggal 30 Desember 2014.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Dokumentasi Bank Aman Syariah, Dikutip Pada Tanggal 06 Agustus 2018

## **b. Visi dan Misi Bank Aman Syariah Lampung**

PT. BPRS Aman Syariah Lampung Timur Mempunyai visi yang telah ditetapkan dari awal berdiri yaitu sebagai berikut:

“Untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat di wilayah Lampung Timur dan sekitarnya melalui Pemberian pelayanan jasa perbankan bagi pengusaha kecil di pedesaan yang mudah, aman, Islami dengan prinsip bank yang sehat dan sesuai dengan peraturan yang berlaku”.<sup>2</sup>

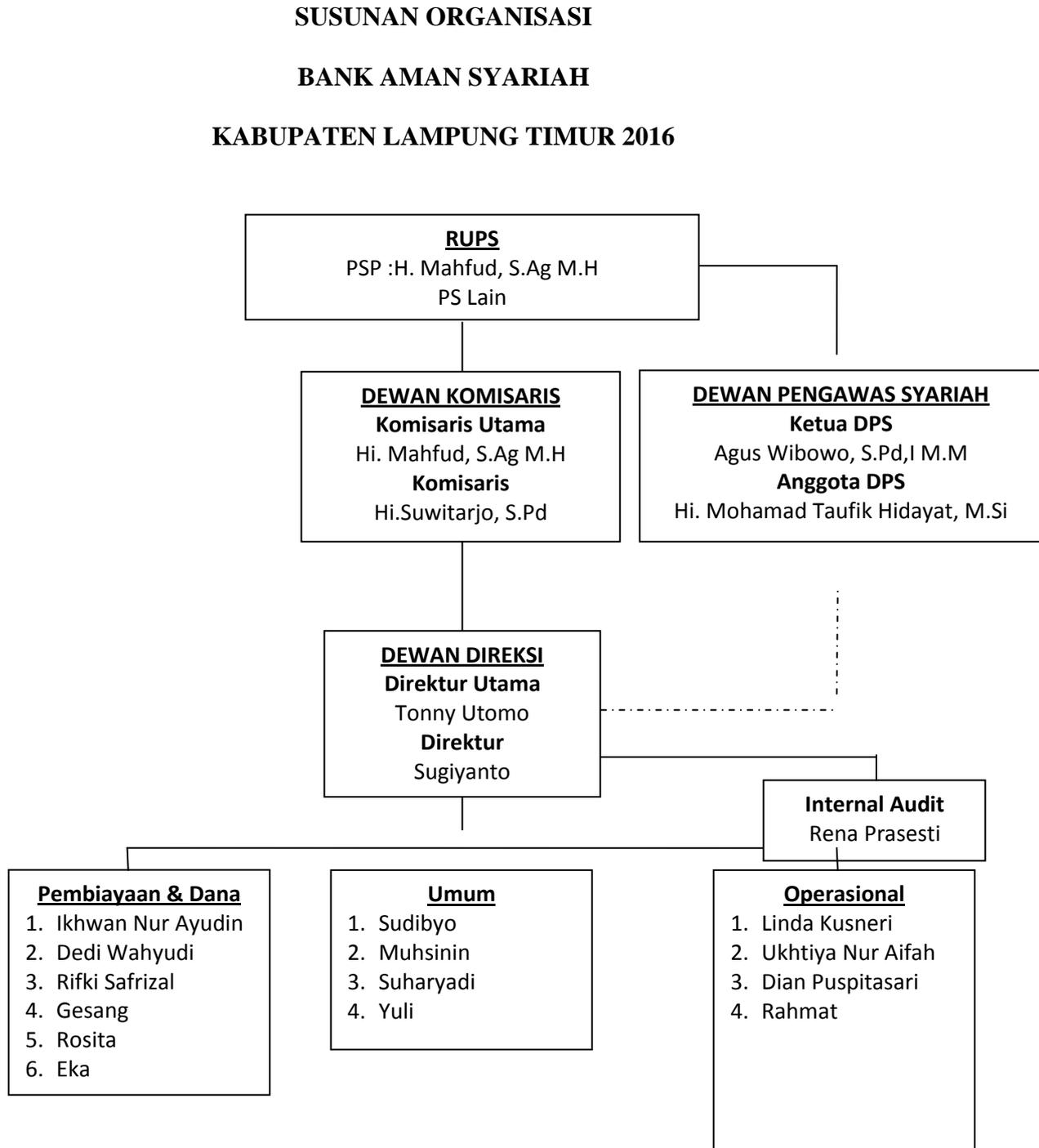
Misi

- 1) Membuka dan memperluas lapangan dan kesempatan kerja bagi masyarakat.
- 2) Berpartisipasi dalam upaya memberantas para pelepas uang (rentenir).
- 3) Terciptanya ukhuwah Islamiyah yang semakin berkualitas baik antara nasabah dengan BPR Syariah sebagai pelaksana amaliah, maupun di antara nasabah BPR Syariah.
- 4) Mendidik masyarakat untuk selalu memikirkan masa depan dan tidak hanya menguntungkan kepada nasib, namun lebih menekankan kepada usaha.

---

<sup>2</sup> *Ibid*

c. Struktur Organisasi Bank Aman Syariah<sup>3</sup>



<sup>3</sup> Dokumentasi Bank Aman Syariah, Dikutip Pada Tanggal 06 Agustus 2018

#### **d. Produk Bank Aman Syariah**

Aspek ini merupakan jenis-jenis produk yang akan diperkenalkan kepada masyarakat pengguna jasa Bank Aman Syariah.<sup>4</sup>

##### **1) Produk Pendanaan**

Produk ini menyangkut berbagai pelayanan untuk menarik dana masyarakat yang meliputi :

###### **a) Tabungan Khusus *Wadiah* (TAKWA)**

Tabungan ini pada hakekatnya merupakan dana masyarakat, tabungan dengan sistem wadiah ini dapat menampung berbagai aspek kepentingan Baitul Maal dan yang bersifat amanah lainnya, seperti :

- (1) Zakat
- (2) Infaq
- (3) Shadaqah
- (4) SPP
- (5)Uang Infaq Bangunan
- (6)Amanah lainnya

###### **b) Tabungan *Mudharabah* (TAMBAH)**

Tabungan *Mudharabah* merupakan produk yang ditawarkan kepada masyarakat dengan sistem bagi hasil sesuai dengan nisbah yang telah disepakati oleh bank dan

---

<sup>4</sup> Rahmat, Wawancara Dengan Bagian Operasional Di Bank Aman Syariah, Sekampung 06 Agustus 2018

nasabah. Tabungan *mudharabah* pada PT BPRS Aman Syariah dibagi menjadi beberapa variasi produk simpanan, yaitu:

c) Tabungan Haji Mabrur (TAJIMABRUR)

Tabungan Ongkos Naik Haji PT. BPRS Aman Syariah Lampung Timur ini merupakan produk simpanan guna menampung kepentingan kaum muslimin dan muslimat yang berniat menunaikan ibadah haji namun belum cukup untuk membayar lunas sekaligus.

d) Tabungan Qurban Aman Syariah (TAQURBANAS)

Tabungan Qurban ini merupakan produk simpanan guna menampung kepentingan muslimin dan muslimat yang berniat untuk melaksanakan ibadah penyembelihan hewan qurban pada hari Raya Idul Qurban/Idul Adha. Dalam hal ini PT. BPRS Aman Syariah Lampung Timur harus memberikan jaminan kepada pemilik dana, bahwa simpanan itu dapat diambil pada saat menjelang Hari Raya Idul Qurban/Idul Adha untuk dapat segera dibelikan hewan qurban.

e) Tabungan Pendidikan Aman Syariah (TAPENAS)

Tabungan ini merupakan produk simpanan untuk para pelajar dan mahasiswa atau bagi orang tua yang ingin

menyimpan dananya untuk kepentingan pendidikan selama menempuh pendidikan.

f) Tabungan Masa Tua (TAMATU)

Tabungan ini merupakan produk simpanan untuk masyarakat dalam mencukupi kebutuhan dimasa tua nanti.

g) Tabungan Anak Sejahtera (TABANAS)

Tabungan ini merupakan produk simpanan diperuntukan bagi orang tua atau masyarakat dalam membantu anaknya mempersiapkan masa depan yang lebih baik, seperti tabungan untuk membuatkan rumah, tempat usaha dan penambahan modal usaha sehingga anaknya kelak bisa hidup sejahtera.

h) Tabungan Makbullah Umroh (TAMU)

Tabungan ini merupakan produk simpanan guna menampung kepentingan muslimin dan muslimat yang berniat untuk melaksanakan ibadah umroh. Ketentuan tabungan ini sama dengan tabungan lainnya.

i) Tabungan Wisata (TAWA)

Tabungan ini merupakan produk simpanan untuk kepentingan wisata atau ziaroh, sehingga pelaksanaan wisata atau ziaroh bisa dijadwalkan kapan saja sesuai dengan dana yang sudah disiapkan.

j) Tabungan Keluarga Samara (TAKASMARA)

Tabungan ini merupakan produk simpanan yang ditawarkan kepada para pemuda yang ingin membangun rumah tagga sakinah, mawwadah warahmah guna mempersiapkan biaya pernikahan yang sudah direncanakan. Ketentuan tabungan ini sama dengan tabungan lainnya.

k) Tabungan Idul Fitri (TIFI)

Tabungan ini merupakan tabungan yang tujuannya untuk persiapan menjelang idul fitri bagi masyarakat. Ketentuan tabungan ini sama dengan tabungan lainnya.

l) Deposito Mudharabah

Deposito berjangkan ini diperuntukkan bagi penyimpanan perorangan, perusahaan badan amal, organisasi sosial, koperasi dan segala lapisan masyarakat.

**2) Produk Penempatan Dana Masyarakat (Pembiayaan)**

Produk penyaluran dana masyarakat adalah merupakan kualitas aktiva sangat ditentukan oleh ketepatan dan efektifnya penempatan dana tersebut. Oleh karena itu penyaluran dana masyarakat yang akan dikelola PT. BPRS Aman Syariah Lampung Timur yaitu sebagai berikut :<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Rahmat, Wawancara Dengan Bagian Operasional Di Bank Aman Syariah, Sekampung 06 Agustus 2018

a) Pembiayaan dengan transaksi jual beli berdasarkan prinsip :

- (1) Murabahah
- (2) Istishna
- (3) Salam
- (4) Ijarah
- (5) Multi Jasa
- (6) Jual beli lainnya

b) Pembiayaan bagi hasil berdasarkan prinsip :

- (1) Mudharabah
- (2) Musyarakah
- (3) Pembiayaan lainnya berdasarkan prinsip :
- (4) Rahn
- (5) Qardh
- (6) Qardhul Hasan
- (7) Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan PT.  
BPRS Aman Syariah Lampung Timur sepanjang  
disetujui oleh Dewan Pengawas Syariah.

#### **e. Strategi Peningkatan Kinerja pada Bank Aman Syariah**

Strategi pada Bank Aman Syariah dalam upaya meningkatkan kualitas kerja karyawan, dengan cara perencanaan bagaimana suatu lembaga atau perusahaan untuk mencapai tujuan tertentu. Perencanaan tersebut harus dilakukan dengan cermat.

Upaya Bank Aman Syariah dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan.

- 1) Perlu dilakukan usaha peningkatan mutu atau kualitas kerja karyawan tersebut dengan mengadakan pendidikan dan pelatihan bagi para pegawainya.
- 2) Usaha dalam peningkatan jalur karir yaitu untuk meningkatkan kualitas kerjanya sehingga dapat menjujung kemajuan karirnya.

Unsur-unsur penilaian kinerja pada bank aman syariah

- a) Metode yang digunakan dalam pelatihan menggunakan metode yang banyak memberikan kesempatan simulasi dan diskusi.
- b) Komunikasi antar karyawan lancar.
- c) Selain itu sejumlah karyawan juga memiliki tingkat kehadiran yang tepat pada waktunya.
- d) Penempatan karyawan didasarkan pada kualifikasi tertentu seperti tingkat pendidikan, pengalaman bekerja, dan kemampuan. Tetapi latar belakang pendidikan tidak menjadi dasar, melainkan lebih kepada kemampuan dan pengalaman kerja seseorang.

## **2. Bank Lampung KC Metro**

### **a. Sejarah Singkat Pendirian Bank Lampung KC Metro**

Bank Lampung pertama kali didirikan di Bandar Lampung dengan nama “Bank Pembangunan Daerah Lampung” sesuai dengan ketentuan Pasal 3 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 1962 tentang ketentuan-ketentuan pokok bank pembangunan daerah sebagaimana termasuk dalam Peraturan Daerah Tingkat I No 10A/1964 tanggal 1 Agustus 1964 tentang pembentukan Bank Pembangunan Daerah Lampung, yang telah memperoleh pengesahan dari Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia dengan keputusannya No. DES 57/7/31-150 tanggal 26 Juli 1965.

Bank Lampung resmi beroperasi tanggal 31 Januari 1966 berdasarkan izin usaha Menteri Usaha Bank Sentral No. 8/PERDA/II/DPRD/73 didirikan dengan maksud membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah disegala bidang dan sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam meningkatkan taraf hidup rakyat.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Dokumentasi Bank Lampung KC Metro, Dikutip Pada Tanggal 06 Agustus 2018

## **b. Visi dan Misi Bank Lampung KC Metro**

Visi:

Menjadi Bank Regional Terkemuka dan Terpercaya di Lampung.

Misi:

- 1) Memenuhi kebutuhan masyarakat akan jasa perbankan.
- 2) Memberikan kontribusi pada pertumbuhan ekonomi regional.
- 3) Mempunyai daya saing tinggi.
- 4) Tersedianya SDM yang berkualitas dengan memiliki kompetensi tinggi.
- 5) Memiliki struktur permodalan yang kuat.
- 6) Pengembangan infrastruktur permodalan yang kuat.
- 7) Meningkatkan kualitas pelayanan dan *Corporate Image* di masyarakat serta meningkatkan kualitas pengendalian intern.
- 8) Peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan.

*Corporate Statement:* “Banknya Masyarakat Lampung”<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Marketing KIT, Produk, Dana & Jasa, PT. Bank Lampung, Dikutip Pada Tanggal 06 Agustus 2018



#### **d. Produk Bank Lampung KC Metro**

##### 1) Produk-produk PT. Bank Lampung KC. Metro

###### a) Produk Dana

###### (1) Tabungan Sigermas

Merupakan produk unggulan yang dimiliki oleh Bank Lampung.

###### (2) Tabungan Simpeda (Simpanan Pembangunan Daerah)

Yaitu produk tabungan hasil kerjasama BPD seluruh Indonesia, cukup dengan membuka rekening dengan setoran ringan bisa menjadi nasabah Bank Lampung.

###### (3) Tabunganku

Yaitu tabungan untuk perorangan warga Indonesia dengan persyaratan mudah dan ringan tanpa dikenakan biaya administrasi yang diterbitkan secara bersama oleh seluruh perbankan di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

###### (4) Simpanan Pelajar

SimPel adalah tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia, dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Dokumentasi Bank Lampung KC Metro, Dikutip Pada Tanggal 06 Agustus 2018

(5) Giro

Giro Swasta Merupakan giro yang diperuntukkan bagi perseorangan, badan usaha, dan lain-lain yang dipersamakan untuk menunjang aktivitas bisnisnya. Cukup menggunakan cek atau bilyet giro untuk melakukan transaksi, nasabah aman transaksi bisnis lancar.

(6) Giro Dinas

Merupakan giro yang diperuntukkan bagi institusi/lembaga di lingkup SKPD Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota dalam pengelolaan keuangannya. Penarikan dilakukan menggunakan cek atau bilyet giro.

(7) Deposito

Deposito merupakan simpanan yang jangka waktu simpanannya ditentukan berdasarkan perjanjian antara nasabah dan Bank Lampung. Simpanan ini dalam bentuk mata uang rupiah dari pihak ketiga (deposan) kepada Bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu menurut perjanjian antara deposan dan bank.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> *Ibid.*

b) Produk Layanan

(1) ATM Regular dan KPE (Kartu Pegawai Negeri Elektronik)

(2) Siger Mobile

Adalah layanan perbankan yang disediakan bagi nasabah untuk mengakses rekeningnya dan melakukan transaksi Perbankan non-tunai dengan mengirimkan instruksi transaksi melalui Telepon Seluler, dimana saja dan setiap saat.<sup>10</sup>

**e. Strategi Peningkatan Kinerja pada Bank Lampung KC Metro**

Strategi pada Bank Lampung KC Metro dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan, dengan cara perencanaan bagaimana suatu lembaga atau perusahaan untuk mencapai tujuan tertentu. Perencanaan tersebut harus dilakukan dengan cermat, yaitu upaya untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan.

Upaya Bank Lampung KC Metro dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan.

- 1) Rotasi pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan karyawan untuk mempertahankan kinerja karyawan.
- 2) Karyawan yang mempunyai kemampuan, bakat dan semangat untuk bekerja dan itu semua mereka gunakan dalam mengerjakan pekerjaan mereka.

---

<sup>10</sup> *Ibid.*

Solusi dalam meningkatkan kinerja karyawan Bank Lampung Kc Metro yaitu pengembangan dan peningkatan kualitas kinerja karyawan yang akan dilakukan oleh bank, mengadakan pendidikan dan pelatihan bagi karyawannya, agar karyawan terhindar dari keusangan dan dapat mempertahankan diri agar mampu melaksanakan pekerjaan dengan baik.

## **B. Kinerja Bank Aman Syariah dan Bank Lampung KC Metro**

### **1. Kinerja Bank Aman Syariah**

Kinerja adalah hasil atau tingkatan keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu yang telah disepakati bersama.

Usaha Bank dalam meningkatkan Kinerja Karyawan dengan cara mengembangkan kualitas kinerja karyawan. Perlu dilakukan penataan sistem pendidikan dan pelatihan pegawai guna mewujudkan target.

Guna memperkuat kinerja Bank Aman Syariah dalam mewujudkan visi dan misi perusahaan, melahirkan sebuah strategi yang inovatif untuk menjadikan penggerak yang kokoh dalam pelaksanaan aktivitas bisnis perbankan.<sup>11</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sugianto selaku pimpinan Bank Aman Syariah beliau mengatakan bahwa kinerja

---

<sup>11</sup> Bapak Sugianto, Pimpinan Bank Aman Syariah,, wawancara 06 Agustus 2018 Pukul 10.00 WIB

karyawan Bank Aman Syariah dari tahun berdiri sampai dengan sekarang sudah mengalami peningkatan yang baik.

Seluruh karyawan Bank Aman Syariah sudah mematuhi peraturan yang ada dan melakukan pekerjaan sesuai dengan instruksi yang diberikan. Seluruh karyawan juga sudah melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan prinsip syariah.

Pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Aman Syariah terdiri dari pelayanan secara lisan yang diberikan oleh *Teller* dan *Customer Service* di Bank Aman Syariah meliputi keramahan serta penyampaian informasi kepada nasabah harus jelas dan dapat dipahami setiap nasabah yang membutuhkan. Selain memberikan pelayanan secara lisan, *Teller* dan *Customer Service* juga memberikan pelayanan secara tertulis. Seperti contoh ketika ada nasabah yang berusia lanjut dan buta maka *Teller* dan *Customer Service* harus senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik dengan membantu mengisi lembar atau slip yang disediakan pada saat transaksi.

Pengembangan sumber daya manusia yang berupaya untuk meningkatkan sifat-sifat kepribadian atau perilaku seperti kedisiplinan, tanggung jawab, kerjasama, semangat kerja, yang sangat berguna dalam menunjang pelaksanaan tugas dan pekerjaan mereka. Hal ini sangat berperan dalam penilaian sumber daya manusia pada Bank Aman Syariah untuk menunjang karir karyawan dalam meningkatkan kualitas kerjanya.

Penilaian kinerja karyawan sangat penting demi kelancaran dan kemajuan Bank Aman Syariah, karena dengan penilaian tersebut dapat terlihat seberapa besar kemampuan karyawan dalam bekerja melayani nasabah dan pencapaian target.

Karyawan yang mencapai target, sebagai apresiasi pimpinan akan memberikan bonus kepada karyawan tersebut. Jika karyawan tidak bisa mencapai target yang telah ditentukan maka pimpinan akan memberikan kesempatan. Kesempatan diberikan sebanyak tiga kali. Apabila dalam kesempatan ketiga karyawan masih tidak mampu mencapai target maka pimpinan akan memberikan sanksi berupa teguran, peringatan bahkan bisa diberhentikan.

Untuk penilaian *Performance* seperti *Customer service* dan *Teller* cukup dengan melihat cara melayani nasabah sudahkan sesuai dengan aturan yang ada. Seperti keramahan dalam melayani nasabah dan mengucapkan salam kepada nasabah yang datang dan hendak menggunakan jasa bank dan tidak ada nasabah yang mengeluh.. Sehingga apabila kinerja dari segi pelayanan terhadap nasabah baik dan ramah maka nasabah tidak akan sungkan dalam memberikan aspirasi, keluhan dari apa yang menjadi sebuah kebutuhan nasabah.<sup>12</sup>

Selain melakukan wawancara dengan pimpinan Bank Aman Syariah, peneliti juga mewawancarai pegawai bagian *Front Office*,

---

<sup>12</sup> Bapak Sugianto, Pimpinan Bank Aman Syariah,, wawancara 06 Agustus 2018 Pukul 10.00 WIB

pegawai yang memberikan pengaruh yang cukup besar dalam meningkatkan kinerja bank. Ada 2 pegawai yang peneliti wawancarai.

Pertama adalah Hasil Wawancara dengan Ibu Ukhtiya selaku teller Bank Aman Syariah. Ibu Ukhtiya sebagai teller sudah melakukan tugasnya dengan baik, ibu Ukhtiya juga sudah memberikan pelayanan dengan semaksimal mungkin.

Pelayanan yang diberikan sudah dianggap memuaskan. Ketetapan pelaksanaan dalam pelayanan sudah efisien, dan ketika karyawan dalam melayani nasabah sudah cepat. Karyawan yang bekerja sebagai teller mempunyai kinerja dengan baik dan sudah sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya.<sup>13</sup>

Secara keseluruhan kinerja *Customer Service* dalam upaya meningkatkan pelayanan nasabah Bank Aman Syariah sudah cukup baik. Dalam memberikan penjelasan untuk pembiayaan, menerima keluhan nasabah dan memberikan solusi dan bertanggung jawab atas nasabah dalam kepentingan pembukuan tabungan deposito, serta memberikan informasi yang berkaitan dengan produk yang dimiliki oleh bank mengutamakan kualitas pelayanan demi kepuasan nasabah.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Ibu Rosita, Bagian *Teller* Bank Aman Syariah, wawancara 06 Agustus 2018 Pukul 10.00 WIB

<sup>14</sup> Ibu Eka, Bagian *Customer Service* Bank Aman Syariah, wawancara 06 Agustus 2018 Pukul 10.00 WIB

## **2. Kinerja Bank Lampung KC Metro**

Untuk meningkatkan kinerja karyawan Bank Lampung KC Metro mengembangkan dan meningkatkan kualitas kerja karyawan yang akan dilakukan oleh bank, perlu dilakukan penataan sistem pendidikan dan pelatihan pegawai yang dalam pelaksanaannya disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan perusahaan serta tuntutan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang dibutuhkan bank saat ini dan masa mendatang.

Guna memperkuat kinerja Bank Lampung KC Metro dalam mewujudkan visi dan misi perusahaan, melahirkan sebuah strategi yang inovatif untuk menjadikan penggerak yang kokoh dalam pelaksanaan aktivitas bisnis perbankan. Langkah-langkah perbaikan internal dan pengembangan aktivitas usaha pun dilakukan secara konsisten guna memberikan nilai bagi seluruh stakeholder perusahaan (nasabah, pemegang saham, karyawan dan manajemen).

Oleh karenanya, strategi yang telah direncanakan manajemen yang terfokus melalui konsep pelayanan kepada nasabah dengan formulasi bisnis yang fokus untuk mencapai visi misi Bank Lampung KC Metro. Struktur organisasi perusahaan dibutuhkan guna mengembangkan aktivitas usaha yang proaktif dan responsif terhadap tuntutan pasar. Perkembangan struktur organisasi yang pro bisnis akan mengarah pada penciptaan sumber daya manusia yang kompeten, memiliki integritas yang tinggi, profesional, bertanggung jawab, berdisiplin dan berbudaya

sehingga terbangung kualitas human capital yang dapat mempertajam daya saing perusahaan.<sup>15</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Yusuf selaku pimpinan bagian Operasioanl Bank Bank Lampung KC Metro beliau mengatakan bahwa kinerja Bank Lampung KC sudah baik. Karyawan juga sudah bekerja sesuai dengan kemampuannya dan keahliannya. Setiap periode tertentu karyawan Bank Lampung KC Metro diperintahkan untuk pemindahan penempatan kerja, hal ini bertujuan agar kinerja bank dapat berjalan dengan baik.

Karyawan sudah mematuhi peraturan yang ada di Bank Lampung KC Metro sudah melakukan pekerjaan sesuai dengan instruksi yang diberikan. Kesiediaan karyawan berpartisipasi dan bekerja sama dengan karyawan lain secara vertikal atau horizontal di dalam maupun di luar sehingga hasil pekerjaannya lebih baik. Karyawan bertanggung jawab dalam pekerjaan dan hasil kerjanya dengan baik. Sarana dan prasarana sudah digunakan sebagai mana mestinya. Setiap Karyawan sudah mampu bekerjasama untuk menaikkan keuntungan atau mengurangi kerugian.

Kinerja *Teller* dan *Customer Service* pada Bank Lampung KC Metro dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah mulai dari sikap menyambut nasabah, sikap dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah, keramahan dalam memberikan pelayanan, kehandalan dalam

---

<sup>15</sup> Bapak Yusuf, Pimpinan Bagian Operasional Bak Lampung KC Metro, wawancara 06 Agustus 2018 Pukul 10.00 WIB

memberikan pelayanan dan sikap saat selesai kunjungan nasabah sudah cukup baik.

Penilaian kinerja karyawan sangat penting demi kelancaran dan kemajuan Bank Lampung KC Metro, karena dengan penilaian tersebut dapat terlihat seberapa besar kemampuan dalam bekerja melayani nasabah dan pencapaian target.

Karyawan yang dapat mencapai target yang ditetapkan perusahaan, pimpinan akan mengapresiasi dengan memberikan bonus. Jika karyawan tidak bisa mencapai target yang telah ditetapkan maka pimpinan akan memberikan sanksi berupa teguran, peringatan bahkan bisa diberhentikan.

Upaya Bank Lampung KC Metro dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan dengan cara meningkatkan promosi yang tepat dan rotasi pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan karyawan. Selain itu karyawan harus mempunyai kemampuan, bakat, dan semangat untuk bekerja. Ini untuk mengetahui sejauh mana seorang karyawan telah mendayagunakan kemampuan dirinya untuk memberikan kontribusi bagi pencapaian tujuan perusahaan.<sup>16</sup>

Selain melakukan wawancara dengan pimpinan Bagian Operasional Bank Lampung KC Metro, peneliti juga mewawancarai pegawai bagian *Front Office*, Ada 2 pegawai yang peneliti wawancarai.

---

<sup>16</sup> Bapak Yusuf, Pimpinan Bagian Operasional Bank Lampung KC Metro, wawancara 06 Agustus 2018 Pukul 10.00 WIB

Pertama adalah Hasil Wawancara dengan Ibu Yuniarti selaku *teller* Bank Lampung KC Metro. Ibu Yuniarti sebagai *head teller* sudah melakukan tugasnya dengan baik. Pegawai yang dalam naungan beliau juga sudah memberikan pelayanan dengan baik.

Pelayanan dan kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan sudah cukup bagus. Jaminan yang dirasakan yaitu keramahan karyawan dalam memberikan karyawan pelayanan dan merespon dengan baik ketika nasabah menyampaikan kebutuhannya, serta memberikan informasi sangat mudah dimengerti.<sup>17</sup>

Bapak Ferry P Kurniawan Selaku Head *Customer Service* Bank Lampung KC Metro. Bapak Ferry sudah menjalankan tugasnya sebagai Head customer service dengan baik. Beliau juga memberikan teguran kepada karyawannya apabila karyawannya melakukan kesalahan.

Secara keseluruhan kinerja *Customer Service* dalam upaya meningkatkan pelayanan nasabah Bank Lampung KC Metro sudah cukup baik, hal itu dapat dilihat dari beberapa faktor kinerja *Customer Service* dan metode pengukuran kinerja yang diterapkan oleh Bank Lampung KC Metro, dimana pelayanan yang diberikan juga telah memenuhi kriteria dasar-dasar dan standar pelayanan seperti pengucapan salam, menanyakan keperluan nasabah, memberikan informasi kepada nasabah dengan sikap sopan santunan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh nasabah.

---

<sup>17</sup> Ibu Yuniarti, Bagian *Teller* Bank Lampung KC Metro, wawancara 06 Agustus 2018 Pukul 10.00 WIB

Keberhasilan pelayanan Customer Service sangat dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam pelayanan informasi. Hubungan yang baik antara Customer Service dan nasabah sangat dibutuhkan dalam pelayanan di Bank Lampung KC Metro, dengan melakukan komunikasi yang baik akan berdampak positif bagi nasabah sebagai suatu kepuasan dari keluhan-keluhan yang disampaikan. Seorang Customer Service harus bisa membina hubungan baik dengan nasabah agar tidak berpaling ke bank yang lain dan menjadi nasabah yang loyal.<sup>18</sup>

### **C. Analisis Perbandingan Kinerja pada Bank Aman Syariah dan Bank Lampung KC Metro.**

Hasil penelitian di lapangan, diperoleh data yang dapat memberikan banyak informasi tentang Kinerja Bank Aman Syariah dan Bank Lampung KC Metro.

Berdasarkan wawancara kepada informan dan dokumentasi yang telah peneliti lakukan, selanjutnya menganalisis Bagaimana Perbandingan Kinerja antara Bank Aman Syariah dan Bank Lampung KC Metro.

Kinerja adalah hasil atau tingkatan keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu yang telah disepakati bersama.

---

<sup>18</sup> Ferry P Kurniawan, Bagian *Customer Service* Lampung KC Metro, wawancara 06 Agustus 2018 Pukul 10.00 WIB

Kinerja bank dikatakan baik jika mematuhi peraturan yang ada dan melakukan pekerjaan sesuai dengan instruksi yang diberikan. Kesiapan karyawan dalam berpartisipasi dan bekerja sama dengan karyawan lain secara vertikal atau horizontal di dalam maupun di luar sehingga hasil pekerjaannya lebih baik. Karyawan bertanggung jawab dalam pekerjaannya agar hasil kerjanya berjalan dengan baik.

Sumber daya manusia adalah modal awal yang dimiliki oleh perusahaan yang memegang peranan penting dalam keberhasilan untuk menjadikan Bank Aman Syariah dan Bank Lampung sebagai lembaga keuangan terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah. Dengan adanya karyawan diharapkan kegiatan perusahaan dapat terlaksana dengan baik. Oleh karena itu karyawan dituntut untuk lebih profesional guna mencapai tujuan perusahaan. Untuk itu perusahaan harus membuat penilaian agar setiap karyawan bisa bekerja dengan maksimal.

Penilaian kinerja karyawan sangat penting demi kelancaran dan kemajuan Bank Aman Syariah dan Bank Lampung KC Metro, karena dengan penilaian tersebut dapat terlihat seberapa besar kemampuan karyawan dalam bekerja melayani nasabah dan mencapai target yang telah ditentukan bank.

Menurut hasil wawancara dengan bapak sugianto selaku pimpinan Bank Aman Syariah, kinerja karyawan Bank Aman Syariah mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP), apa yang dikerjakan dan apa yang dilaksanakan mengikuti aturan-aturan yang ada. Sehingga setiap karyawan

diuntut untuk memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Bank Aman Syariah agar dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Bapak sugianto menuturkan bahwa kinerja Bank Aman Syariah selalu diawasi setiap hari, setiap minggu dan setiap bulan. Aspek-aspek yang dinilai yaitu kemampuan membuat rencana pekerjaan meliputi jadwal dan urutan pekerjaan, ketelitian, kejujuran dan ketepatan, kemandirian dalam melaksanakan pekerjaan, kemampuan bekerjasama antar karyawan dan sikap yang konstruktif dalam tim, kedisiplinan dalam melaksanakan seluruh pekerjaan kantor serta tanggung jawab terhadap pekerjaan.<sup>19</sup>

Untuk penilaian *performance* seperti *customer service* dan *Teller* cukup dengan melihat cara melayani nasabah sudah sesuai dengan aturan yang ada. Seperti keramahan dalam melayani nasabah dan mengucapkan salam kepada nasabah yang datang dan hendak menggunakan jasa bank. sehingganya apabila kinerja dari segi pelayanan terhadap nasabah baik dan ramah maka nasabah tidak sungkan-sungkan dalam memberikan aspirasi, keluhan dari apa yang menjadi sebuah kebutuhan nasabah. Karena seluruh karyawan Bank Aman Syariah dituntut untuk sikap ramah, sopan dan selalu tersenyum sesuai aturan perusahaan. Keberlangsungan bank itu tergantung bagaimana kinerja yang dilakukan oleh karyawan.

Peningkatan sumber daya manusia pada Bank Aman Syariah memiliki tujuan untuk meningkatkan Etos kerja, kemampuan, profesionalitas dan kinerja karyawan. Pelaksanaan peningkatan sumber daya manusia pada

---

<sup>19</sup> Bapak Sugianto, Pimpinan Bank Aman Syariah,, wawancara 06 Agustus 2018 Pukul 10.00 WIB

Bank Aman Syariah bagi karyawan dilaksanakan dengan pelatihan. Tahap-tahap yang dilaksanakan dalam pelaksanaan peningkatan sumber daya manusia adalah analisis kebutuhan, rancangan instruksional, pelaksanaan, dan evaluasi. Kendala-kendala yang terjadi dalam peningkatan sumber daya manusia pada Bank Aman Syariah itu masih ada.

Kendala itu seperti karyawan yang bekerja tidak sesuai dengan kualifikasi pendidikan yang ditempuh. Upaya Bank Aman Syariah dalam meminimalisir kendala tersebut yaitu meningkatkan sumber daya manusia. Peningkatan sumber daya manusia yang dilakukan Bank Aman Syariah dapat dilaksanakan baik dengan terbukti adanya peningkatan jumlah nasabah.<sup>20</sup>

Upaya yang diterapkan oleh pihak Bank Aman Syariah dalam meningkatkan jumlah nasabah dapat dikatakan membuahkan hasil dari perkembangan nasabah mengalami peningkatan pada awal berdirinya tahun 2015.

Menurut hasil wawancara dengan bapak Yusuf selaku pimpinan bagian operasional Bank Bank Lampung KC Metro, kinerja karyawan Bank Lampung KC Metro sudah mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP), apa yang dikerjakan dan apa yang dilaksanakan mengikuti aturan-aturan yang ada. Sehingga setiap karyawan di tuntut untuk memahami

---

<sup>20</sup> Dedi, Wawancara Dengan Bagian Marketing Di Bank Aman Syariah, Sekampung 02 Juni 2018

Standar Operasional Prosedur (SOP) Bank Lampung KC Metro agar dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya seorang karyawan.

Penilaian kinerja karyawan sangat penting demi kelancaran dan kemajuan Bank Lampung KC Metro, karena dengan penilaian tersebut dapat terlihat seberapa besar kemampuan dalam bekerja melayani nasabah dan pencapaian target.

Unsur yang dinilai yaitu penilaian prestasi kinerja karyawan, penilaian tersebut dapat dilihat dari kualitas maupun kuantitas karyawan. Penilaian kedisiplinan yaitu karyawan mematuhi peraturan yang ada di Bank Lampung KC Metro dan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu. Penilaian kreatifitas yaitu kemampuan karyawan dalam mengembangkan kreatifitas untuk menyelesaikan pekerjaannya. Penilaian bekerja sama yaitu kesediaan karyawan berpartisipasi dan bekerja sama dengan karyawan lain secara vertikal atau horizontal di dalam maupun di luar sehingga hasil pekerjaannya lebih baik. Penilaian tanggung jawab kesediaan karyawan dalam mempertanggungjawabkan kebijaksanaannya, pekerjaan dan hasil kerjanya, saran dan prasarana yang digunakan serta perilaku pekerjaannya

Karyawan sudah mematuhi peraturan yang ada di Bank Lampung KC Metro dan sudah melakukan pekerjaan sesuai dengan instruksi yang diberikan. Kesediaan karyawan berpartisipasi dan bekerja sama dengan karyawan lain secara vertikal atau horizontal di dalam maupun di luar sehingga hasil pekerjaannya lebih baik. Karyawan bertanggung jawab

dalam pekerjaan dan hasil kerjanya dengan baik. Setiap Karyawan sudah mampu bekerjasama untuk menaikkan keuntungan atau mengurangi kerugian.

Berdasarkan survei yang peneliti lakukan mengenai sikap teller dan CS dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah yang dimiliki oleh karyawan Bank Lampung KC Metro, yaitu:

1. Sopan santun, dalam hal berbicara dan memberikan informasi kepada nasabah.
2. Cerdas dan cermat, sikap cerdas yang dimiliki oleh para karyawan Bank Aman Syariah adalah bagaimana karyawan menyikapi para nasabah yang memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda-beda dan cermat dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.
3. Integritas, bagaimana para karyawan dengan sukarela dan ikhlas dalam melakukan pelayanan atas dasar ibadah. Hal ini yang dibentuk adalah mentalitas keikhlasan dalam melayani para nasabah.
4. Totalitas pelayanan, kesungguhan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.
5. Cepat dan tepat, yaitu cepat dalam melayani nasabah. Dan tepat sasaran, yaitu bagaimana karyawan bisa tepat dalam merekomendasikan pelayanan yang harus diterima oleh nasabah.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Bapak Yusuf, Pimpinan Bagian Operasional Bank Lampung KC Metro, wawancara 06 Agustus 2018 Pukul 10.00 WIB

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan serta hasil yang diperoleh seperti yang telah di deskripsikan pada bab-bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

Pada Bank Aman Syariah Sekampung kinerja yang di lakukan karyawan untuk meningkatkan mutu bank sudah cukup baik dan sudah sesuai dengan prinsip syariah. Komunikasi antar karyawan lancar, selain itu sejumlah karyawan juga memiliki tingkat kehadiran yang tepat pada waktunya. Penempatan karyawan didasarkan pada kualifikasi tertentu seperti tingkat pendidikan, pengalaman bekerja, dan kemampuan.

Pada Bank Lampung KC Metro kinerja karyawan untuk meningkatkan kualitas bank sudah cukup baik dan sudah sesuai dengan peraturan pemerintah. Penempatan karyawan didasarkan pada kualifikasi tertentu seperti tingkat pendidikan, pengalaman bekerja, dan kemampuan.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil analisa dan kesimpulan, maka peneliti memberikan saran-saran dalam upaya memajukan Bank Aman Syariah dan Bank Lampung KC Metro, yaitu:

1. Untuk segi pelayanan agar lebih ditingkatkan guna memuaskan nasabah baik pinjaman ataupun simpanan.

2. Perlu adanya kerjasama antara semua pihak yang terkait supaya Bank Aman Syariah dan Bank Lampung KC Metro dapat terus berkembang di masyarakat.
3. Kinerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya harus sesuai dengan kemampuannya.
4. Penilaian kinerja membantu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan karyawan oleh sebab itu perusahaan sebaiknya menerapkan sistem penilaian kinerja yang dapat membantu perusahaan agar dapat mengetahui kekuatan dan kelemahan karyawan supaya karyawan dapat berusaha belajar meningkatkan kelemahannya pada tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat Fatoni. *Metedologi Penelitian Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta. 2006.
- Amir, Rukman. *Bank Syariah Teori, Kebijakan dan Studi Empiris Di Indonesia*. (Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama. 2010.
- Ascarya. *Akad & Produk Bank Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers. 2013.
- Burhan Bugin. *Metodologi Penelitian kuantitatif komunikasi, Ekonomi dan kebijakan Publik serta ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: KencanaPrenanda Media Group. 2011.
- Edy Sukarno. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2002.
- Emron Edison. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta. 2016.
- Ibrahim. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. 2015.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana. 2011.
- Jonathan Sarwono. *Analisis Data Penelitian menggunakan SPSS 13*, (Yogyakarta: Andi Offcet. 2006.
- Kadar Nurzaman. *Manajemen Personalialia*. Bandung: CV Pustaka Setia. 2014.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Balai Pustaka. 1977. Cet 9.
- Kasmir. *Dasar-Dasar Perbankan*. (Jakarta: Rajawali Pers. 2010)
- M. Nur Rianto Al Arif. *Lembaga keuangan Syaria Suatu kajian Teoritis Praktis*. Bandung : CV Pustaka Setia. 2012.
- Malayu S.P. Hasibuan. *Dasar-Dasar Perbankan*. jakarta: Bumi Aksara. 2004.
- Malayu S.P. Hasibuan. *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah*. jakarta: Bumi Aksara. 2007.
- Moh. Nazir. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia. 2005.
- Muhammad Nazir. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 2009.

- Muhammad Syafi'I Antonio. *Bank Syariah Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani. 2001.
- Rony Kountor. *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara 2005.
- Sondang P. Siagian. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta : Rineka Cipta. 2009.
- Sondang P.Siagaan. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi aksara. 2013.
- Sugiono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung:CV Alfabeta. 2007.
- Sugiyono. *Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung : CV, Alfabeta. 2009.
- Sumadi Suryabrata. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2008.
- Suwanto, Donni Juni Priansa. *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung : Alfabeta. 2014.
- Suwanto, Donni Juni Priansa. *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*.
- Veithzal Rivai. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2004.
- Zubairi. *Undang-Undang Perbankan Syariah*. (Jakarta: Sinar Grafika. 2009.

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Alat Pengumpul Data (APD)
2. Surat Keterangan Pembimbing Skripsi
3. Surat Pra Survei
4. Surat Research
5. Surat Tugas
6. Surat Balasan Research
7. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
8. Foto-Foto Penelitian
9. Surat Keterangan Bebas Pustaka
10. Riwayat Hidup

## ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

### ANALISIS PERBANDINGAN KINERJA BANK SYARIAH DAN BANK KONVENSIONAL (Studi Pada Bank Aman Syariah Dan Bank Lampung KC Metro)

#### A. Wawancara (*Interview*)

1. Wawancara kepada Pimpinan Bank Aman Syariah
  - a. Sejak kapan berdirinya Bank Aman Syariah?
  - b. Apa dasar hukum Bank Aman Syariah?
  - c. Apa visi dan misi Bank Aman Syariah?
  - d. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Bank Aman Syariah ?
  - e. Bagaimana sistem penilaian kinerja Bank Aman Syariah?
  - f. Apabila kinerja karyawan sesuai dengan target apakah mendapatkan penghargaan.
  - g. Reward apa yang di berikan bank kepada karyawan yang memenuhi target.
  - h. Bagaimana Cara Meningkatkan Kinerja Bank Aman Syariah?
  - i. Bagaimana tahap-tahap dalam manajemen Kinerja Bank Aman Syariah?
  - j. Apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja Bank Aman Syariah?
  - k. Siapa yang seharusnya mengevaluasi kinerja dari karyawan?
  - l. Apa kendala dalam menerapkan kinerja Bank Aman Syariah?
  - m. Apa manfaat penilaian dan prestasi kinerja?
  - n. Apa saja faktor yang perlu dinilai dalam prestasi kinerja?
  - o. Apa yang terjadi jika manajer tidak memberikan kompensasi yang seimbang dengan prestasi kinerja?
  - p. Bagaiaman persiapan dalam penilaian prestasi kinerja?
  - q. Apakah metode yang tepat dan akurat digunakan untuk menilai sebuah prestasi kinerja?

2. Wawancara Kepada Pimpinan Bank Lampung KC Metro
  - a. Sejak kapan berdirinya Bank Lampung KC Metro.
  - b. Apa dasar hukum Bank Lampung KC Metro?
  - c. Apa visi dan misi Bank Lampung KC Metro?
  - d. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Bank Aman Syariah ?
  - e. Bagaimana sistem penilaian kinerja Bank Lampung KC Metro?
  - f. Apabila kinerja karyawan sesuai dengan target apakah mendapatkan penghargaan.
  - g. Reward apa yang di berikan bank kepada karyawan yang memenuhi target.
  - h. Bagaimana Cara Meningkatkan Kinerja Bank Lampung KC Metro?
  - i. Bagaimana tahap-tahap dalam manajemen Kinerja Bank Lampung KC Metro?
  - j. Apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja Bank Lampung KC Metro?
  - k. Siapa yang seharusnya mengevaluasi kinerja dari karyawan?
  - l. Apa kendala dalam menerapkan kinerja bank?
  - m. Apa manfaat penilaian dan prestasi kinerja?
  - n. Apa saja faktor yang perlu dinilai dalam prestasi kinerja?
  - o. Apa yang terjadi jika manajer tidak memberikan kompensasi yang seimbang dengan prestasi kinerja?
  - p. Bagaimana persiapan dalam penilaian prestasi kinerja?
  - q. Apakah metode yang tepat dan akurat digunakan untuk menilai sebuah prestasi kinerja?
3. Wawancara kepada *Front Office*
  - a. Bagaimana sistem penilaian kinerja *Front Office*?
  - b. Apabila kinerja karyawan *Front Office* sesuai dengan target apakah mendapatkan penghargaan.
  - c. Reward apa yang di berikan bank kepada karyawan *Front Office* yang memenuhi target.

- d. Bagaimana Cara Meningkatkan Kinerja karyawan *Front Office*?
- e. Apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan *Front Office*?
- f. Siapa yang seharusnya mengevaluasi kinerja dari karyawan *Front Office*?
- g. Apa kendala yang sering di hadapi dalam kinerja karyawan *Front Office*?
- h. Apa manfaat penilaian dan prestasi kinerja?
- i. Apa saja faktor yang perlu dinilai dalam prestasi kinerja?
- j. Bagaiaman persiapan dalam penilaian prestasi kinerja?

#### **B. Dokumentasi**

1. sejarah berdirinya Bank Aman Syariah dan Bank Lampung KC Metro.
2. visi dan misi dari Bank Aman Syariah dan Bank Lampung KC Metro.
3. Struktur organisasi Bank Aman Syariah dan Bank Lampung KC Metro.
4. Data Nasabah Bank Aman Syariah dan Bank Lampung KC Metro.

Metro, 19 Juli 2018

Mahasiswa Ybs



**Dwi Ratnasari**

NPM. 141260810

Pembimbing II



**Rina El Maza, S.H.I, M.S.I**

NIP.19840123 200912 2 005

Pembimbing I



**Liberty, SE, MA.**

NIP. 19740824 200003 2 002



Nomor : B-157a/In.28/FEBI/PP.00.9/05/2017

03 Mei 2017

Lampiran :-

Perihal : **Pembimbing Skripsi**

Kepada Yth:

1. Liberty, SE., MA
  2. Rina Elmaza, M.S.I
- di – Metro

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Skripsi mahasiswa :

Nama : Dwi Ratnasari  
NPM : 141260810  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1-Perbankan Syariah (S1-PBS)  
Judul : Analisis Perbandingan Kinerja Bank Syariah Dan Bank Konvensional Pada Bank Bri Syariah Metro Dan Bank Bri Metro

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi:
  - a. Pembimbing I, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
  - b. Pembimbing II, mengoreksi proposal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang dikeluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
  - a. Pendahuluan  $\pm$  2/6 bagian.
  - b. Isi  $\pm$  3/6 bagian.
  - c. Penutup  $\pm$  1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*



Dekan,

Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum  
NIP. 197209232000032002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;  
Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); email: [lainmetro@metrouniv.ac.id](mailto:lainmetro@metrouniv.ac.id)

Nomor : B-0628/In.28.3/D.1/PP.00.9/03/2018

Metro, 28 Maret 2018

Sifat : Biasa

Lampiran : -

Perihal : Izin Pra Survey

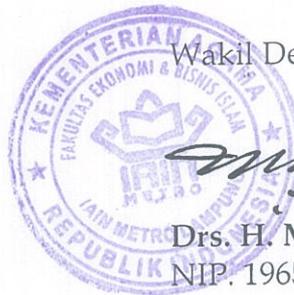
Kepada Yth,  
Pimpinan Bank Aman Syariah Sekampung Lampung Timur  
di- Tempat

Berkenaan dengan kegiatan akademik dalam rangka penyusunan Proposal Skripsi mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro :

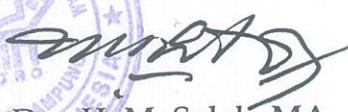
Nama : Dwi Ratnasari  
NPM : 141260810  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan/Prodi : S1 Perbankan Syariah  
Judul : Analisis Perbandingan Kinerja Bank Syariah Dan Bank Konvensional (Studi Pada Bank Aman Syariah Dan Bank Lampung KC. Metro).

Maka dengan ini dimohon kepada Bapak/Ibu agar berkenan memberikan izin kepada mahasiswa untuk melakukan pra survey dalam rangka penyusunan Proposal Skripsi yang dimaksud.

Demikian surat ini disampaikan, atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.



Wakil Dekan I,

  
Drs. H. M. Saleh, MA  
NIP. 19650111 199303 1 001



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;  
Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); email: [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

Nomor : B-0628/In.28.3/D.1/PP.00.9/03/2018

Metro, 28 Maret 2018

Sifat : Biasa

Lampiran : -

Perihal : Izin Pra Survey

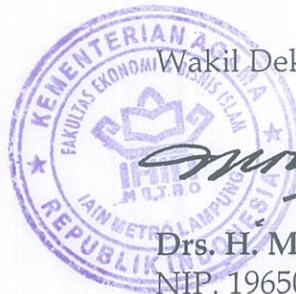
Kepada Yth,  
Pimpinan Bank Lampung KC. Metro  
di- Tempat

Berkenaan dengan kegiatan akademik dalam rangka penyusunan Proposal Skripsi mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro :

Nama : Dwi Ratnasari  
NPM : 141260810  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan/Prodi : S1 Perbankan Syariah  
Judul : Analisis Perbandingan Kinerja Bank Syariah Dan Bank Konvensional (Studi Pada Bank Aman Syariah Dan Bank Lampung KC. Metro).

Maka dengan ini dimohon kepada Bapak/Ibu agar berkenan memberikan izin kepada mahasiswa untuk melakukan pra survey dalam rangka penyusunan Proposal Skripsi yang dimaksud.

Demikian surat ini disampaikan, atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.



Wakil Dekan I,

  
Drs. H. M. Saleh, MA

NIP. 19650111 199303 1 0014



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
 Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : 1791/In.28/D.1/TL.00/07/2018  
 Lampiran : -  
 Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,  
 Pimpinan Bank Aman Syariah  
 Kantor Cabang Metro  
 di-  
 Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 1790/In.28/D.1/TL.01/07/2018, tanggal 30 Juli 2018 atas nama saudara:

Nama : **DWI RATNASARI**  
 NPM : 141260810  
 Semester : 9 (Sembilan)  
 Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah

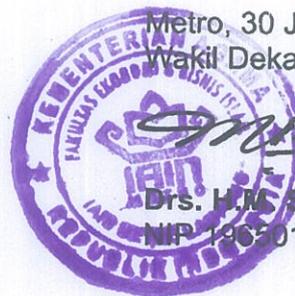
Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di Bank Aman Syariah Kantor Cabang Metro, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS PERBANDINGAN KINERJA BANK SYARIAH DAN BANK KONVENSIONAL (STUDI PADA BANK AMAN SYARIAH DAN BANK LAMPUNG KC METRO)".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 30 Juli 2018

Wakil Dekan I,



**Drs. H. M. Saleh MA**

NIP. 19650111 199303 1 001



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : 1791/In.28/D.1/TL.00/07/2018  
Lampiran : -  
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,  
Pimpinan Bank Lampung Kantor  
Cabang Metro  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

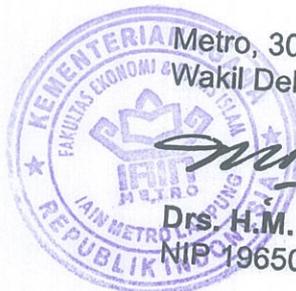
Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 1790/In.28/D.1/TL.01/07/2018,  
tanggal 30 Juli 2018 atas nama saudara:

Nama : **DWI RATNASARI**  
NPM : 141260810  
Semester : 9 (Sembilan)  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di Bank Lampung Kantor Cabang Metro, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS PERBANDINGAN KINERJA BANK SYARIAH DAN BANK KONVENSIONAL (STUDI PADA BANK AMAN SYARIAH DAN BANK LAMPUNG KC METRO)".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*



Metro, 30 Juli 2018  
Wakil Dekan I,

*[Signature]*  
**Drs. H.M. Saleh MA**  
NIP. 19650111 199303 1 001



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT TUGAS**

Nomor: 1790/In.28/D.1/TL.01/07/2018

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro,  
menugaskan kepada saudara:

Nama : **DWI RATNASARI**  
NPM : 141260810  
Semester : 9 (Sembilan)  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di Bank Aman Syariah Kantor Cabang Metro, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS PERBANDINGAN KINERJA BANK SYARIAH DAN BANK KONVENSIONAL (STUDI PADA BANK AMAN SYARIAH DAN BANK LAMPUNG KC METRO)".
  2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro  
Pada Tanggal : 30 Juli 2018





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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iaim@metrouniv.ac.id

**SURAT TUGAS**

Nomor: 1790/In.28/D.1/TL.01/07/2018

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro,  
menugaskan kepada saudara:

Nama : **DWI RATNASARI**  
NPM : 141260810  
Semester : 9 (Sembilan)  
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di Bank Lampung Kantor Cabang Metro, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS PERBANDINGAN KINERJA BANK SYARIAH DAN BANK KONVENSIONAL (STUDI PADA BANK AMAN SYARIAH DAN BANK LAMPUNG KC METRO)".
  2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro  
Pada Tanggal : 30 Juli 2018

Mengetahui,  
Pejabat Setempat

*[Handwritten signature]*  
Drs. H.M. Saleh MA  
NIP. 19650111 199303 1 001



Wakil Dekan I,

*[Handwritten signature]*  
Drs. H.M. Saleh MA  
NIP. 19650111 199303 1 001

Lampung Timur, 21 September 2018

No : 009/Research/BAS/IX/2018

Lamp : -

Kepada Yth.

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro

Jl. Ki Hajar Dewantara 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

di.

Kota Metro

Perihal : Pemberian Izin Research

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Sehubungan dengan surat Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Nomor : 1791/In.28/D.1/TL.00/07/2018 tanggal 30 Juli 2018 perihal Permohonan Izin Research pada PT BPRS Aman Syariah Lampung, dengan ini disampaikan bahwa kami dapat menyetujui Permohonan Izin Research, atas nama saudara :

Nama : **DWI RATNASARI**  
NPM : 141260810  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan/Prodi : S1 Perbankan Syari'ah  
Judul : **"Analisis Perbandingan Kinerja Bank Syariah dan Bank Konvensional (Studi Pada Bank Aman Syariah dan Bank Lampung Kantor Cabang Metro)"**.

Demikian surat balasan ini kami sampaikan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

**PT. BPRS AMAN SYARIAH**  
  
**SUCIYANTO, S.E**  
Direktur



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: [www.syariah.metrouniv.ac.id](http://www.syariah.metrouniv.ac.id); E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : **Dwi Ratnasari**  
NPM : 141260810

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS  
Semester / TA : VIII / 2017-2018

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1	Senin 14/5-18	✓	Perbaiki bentuk tabel di halaman 4. Jadikan satu rnti tabel saja, sesuai arahan saat bimbingannya * Hal 6 . ibid * Inti judul di bold . * Teknis pengetikan Konsisten Latar belakang Masalah fokus kan sesuai judul penelitian perbaiki !	    

Dosen Pembimbing I

**Liberty, SE, MA.**

NIP. 19740824 200003 2 002

Mahasiswa Ybs.

**Dwi Ratnasari**

NPM. 141260810



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: [www.syariah.metrouniv.ac.id](http://www.syariah.metrouniv.ac.id); E-mail: [syariah.iain@metrouniv.ac.id](mailto:syariah.iain@metrouniv.ac.id)

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : **Dwi Ratnasari**  
NPM : 141260810

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS  
Semester / TA : VIII / 2017-2018

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
2.	Selasa 15/ -18 /5	✓	Pada bab 2. * Alat Ukur Penilaian Kinerjanya apa. * Cari contoh di Bank yg di jadikan objek peneliti teknis penilaiannya  * Cari landasan Hukum Islam; ayat atau hadis yg berkunaan dgn Judul yg di teliti	   

Dosen Pembimbing I



**Liberty, SE, MA.**

NIP. 19740824 200003 2 002

Mahasiswa Ybs.



**Dwi Ratnasari**

NPM. 141260810



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp.(0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: [www.syariah.metrouniv.ac.id](http://www.syariah.metrouniv.ac.id);E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : **Dwi Ratnasari**  
NPM : 141260810

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS  
Semester / TA : VIII / 2017-2018

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
3	Selasa 22/5-18	✓	Telah di perbaiki sesuai arahan saat bimbingan.  * Proposal Acc. Siap di sidangkan  * lughapi kampiran  * Daftar pustaka disesuaikan dgn kompetensi keilmuan.	    

Dosen Pembimbing I



**Liberty, SE, MA.**

NIP. 19740824 200003 2 002

Mahasiswa Ybs.



**Dwi Ratnasari**

NPM. 141260810



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507

No. Dokumen	-
No. Revisi	-
Tgl. Berlaku	-
Halaman	-

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Dwi Ratnasari  
NPM : 141260810

Fakultas / Jurusan : FEBI / S1 PBS  
Semester / TA : VIII / 2017-2018

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Rabu, 21 Maret 2018	✓	Outline Teorinya ditambah	
2.	Jum'at 23 Maret 2018	✓	ACC outline	
3.	Rabu 28 Maret 2018	✓	Bimbingan BAB I Indikator Kinerja itu apa saja? Misalnya dari segi pencapaian keuntungan	
4.	Rabu 11 April 2018	✓	Wawancara kepada pihak Bank. Untuk mendapatkan data tentang Kinerja Bank Prolog di latar belakang harus di perjelas.	
5.	Jum'at 20 April 2018	✓	Penelitian kelevan - mendeskripsikan hasil penelitian - riset sebelum dan sesudahnya.	

Dosen Pembimbing II

**Rina El Maza, M.S.I**  
NIP. 19840123 200912 2 005

Mahasiswa Ybs.

**Dwi Ratnasari**  
NPM. 141260810



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp.(0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: [www.syariah.metrouniv.ac.id](http://www.syariah.metrouniv.ac.id);E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : **Dwi Ratnasari**  
NPM : 141260810

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS  
Semester / TA : VIII / 2017-2018

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
6.	Selasa 24 April 2018	✓	- Tabel jumlah nasabah Gari tahun 2015 sampai tahun 2017 - Tabel jumlah keuntungan Gari tahun 2015 sampai tahun 2017	
7.	Jum'at 27 April 2018	✓	Kurang Sistematis.	
8.	Selasa, 08 Mei 2018	✓	BAB III - Data primer tambahkan informasi. - Sebutkan model wawancara dan yang akan digunakan	
9.	Jum'at 11 Mei 2018	✓	Ata bab I - III	

Dosen Pembimbing II

**Rina El Maza, S.H.I, M.S.I**

NIP.19840123 200912 2 005

Mahasiswa Ybs.

**Dwi ratnasari**

NPM. 141260810



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: [www.syariah.metrouniv.ac.id](http://www.syariah.metrouniv.ac.id); E-mail: [syariah.iaim@metrouniv.ac.id](mailto:syariah.iaim@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : **Dwi Ratnasari**  
NPM : 141260810

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS  
Semester / TA : VIII / 2017-2018

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
			Acc Outline	
			APD Acc	
			Acc 1, 2, 3	

Dosen Pembimbing I



**Liberty, SE, MA.**

NIP. 19740824 200003 2 002

Mahasiswa Ybs.



**Dwi Ratnasari**

NPM. 141260810



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp.(0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id;E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : **Dwi Ratnasari**  
NPM : 141260810

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS  
Semester / TA : VIII / 2017-2018

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1	Selasa, 3 Juli 2018		Perbaiki Peletakan Sub bab pada Outline Tambah Pertanyaan pada APD ACC 1, 2, 3	
2	Jum'at 20 Juli 2018		ACC out line dan APD	

Dosen Pembimbing II

**Rina El Maza, S.H.I, M.S.I**

NIP.19840123 200912 2 005

Mahasiswa Ybs.

**Dwi Ratnasari**

NPM. 141260810



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp.(0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: [www.syariah.metrouniv.ac.id](http://www.syariah.metrouniv.ac.id);E-mail: [syariah.iain@metrouniv.ac.id](mailto:syariah.iain@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : **Dwi Ratnasari**  
NPM : 141260810

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS  
Semester / TA : IX / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1	Kamis 4/ - 18 / 10	✓	Bimbingan bab 4-5 - Gambaran Umum ttg Kondisi Bank lebih di kerucutkan saja / lebih fokus pada objek yg di teliti * Produk bank syariah tidak perlu muncul karena tidak membahayakan produk tp ttg kinerja * perbaiki ! <hr/>	 

Dosen Pembimbing I



**Liberty, SE, MA.**

NIP. 19740824 200003 2 002

Mahasiswa Ybs.



**Dwi Ratnasari**

NPM. 141260810



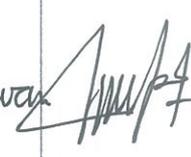
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp.(0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: [www.syariah.metrouniv.ac.id](http://www.syariah.metrouniv.ac.id);E-mail: [syariah.iain@metrouniv.ac.id](mailto:syariah.iain@metrouniv.ac.id)

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Dwi Ratnasari**  
NPM : 141260810

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS  
Semester / TA : IX / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
2		✓	<p>SAP BAS dan Bank Lampung Usahakan ada sebagai lampiran dan Acuan utk membandingkan kedua bank tsb.</p> <p>* Hasil wawancara kpd pihak bank &amp; karyawan harus terlampir pd bab 4.</p> <p>* perbaiki</p>	  

Dosen Pembimbing I



Liberty, SE, MA.

NIP. 19740824 200003 2 002

Mahasiswa Ybs.



Dwi Ratnasari

NPM. 141260810



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp.(0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: [www.syariah.metrouniv.ac.id](http://www.syariah.metrouniv.ac.id);E-mail: [syariah.iain@metrouniv.ac.id](mailto:syariah.iain@metrouniv.ac.id)

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Dwi Ratnasari**  
NPM : 141260810

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS  
Semester / TA : IX / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
3.	Rabu 10/10 - 18	✓	Hasil wawancara di lampirkan di bab 4. Secara keseluruhan telah di perbaiki sesuai arahan Saet bimbingan  Bab 5 telah mendasar putusannya pada bab sebelumnya  	  

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs.

**Liberty, SE, MA.**

NIP. 19740824 200003 2 002

**Dwi Ratnasari**

NPM. 141260810



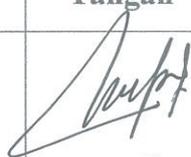
**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp.(0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: [www.syariah.metrouniv.ac.id](http://www.syariah.metrouniv.ac.id);E-mail: [syariah.iaim@metrouniv.ac.id](mailto:syariah.iaim@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : **Dwi Ratnasari**  
NPM : 141260810

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS  
Semester / TA : IX / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
4.		✓	Secara keseluruhan telah siap untuk di uji. Acc bab 4.5 lengkapi semua lampiran	  
				

Dosen Pembimbing I



Liberty, SE, MA.

NIP. 19740824 200003 2 002

Mahasiswa Ybs.

Dwi Ratnasari

NPM. 141260810



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp.(0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id;E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Dwi Ratnasari  
NPM : 141260810

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS  
Semester / TA : IX / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1	Selasa 09 September 2018		BAB IV - Mendeskripsikan hasil wawancara Poin B - Harus sesuai dengan APD	
2	Rabu, 12 September 2018		- Penulisan belum sesuai dengan buku pedoman. - Ruang lingkup Finerja	
3	Selasa, 18 September 2018		- Di sub bagian B (finerja Bank Aman Syariah dan Bank Lampung KEMAS) ditambah pembahasan tentang bagaimana jika pegawai/karyawan bisa mencapai target yang telah ditetapkan pimpinan apakah mendapatkan bonus atau tidak. Dan jika tidak bisa mencapai target konsekuensi yang di dapat bagaimana.	

Dosen Pembimbing II

Rina El Maza, S.H.I, M.S.I

NIP.19840123 200912 2 005

Mahasiswa Ybs.

Dwi Ratnasari

NPM. 141260810



FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Dwi Ratnasari  
NPM : 141260810

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS  
Semester / TA : IX / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
4.	Selasa, 25 September 2018		Di sub bagian Analisis disesuaikan dengan teori Pinjarja yang ada di BAB <u>4</u>	
5.	Selasa, 02 Oktober 2018		Att I -	

Dosen Pembimbing II

Rina El Maza, S.H.I, M.S.I

NIP.19840123 200912 2 005

Mahasiswa Ybs.

Dwi Ratnasari

NPM. 141260810

## FOTO- FOTO PENELITIAN



Hasil dokumentasi wawancara kepada Bapak Sugianto Pimpinan Bank Aman Syariah Sekampung.



Hasil dokumentasi wawancara Ibu Eka bagian *Customer Service* Bank Aman Syariah Sekampung



Hasil dokumentasi wawancara Ibu Ukhtiya bagian *Teller* Bank Aman Syariah  
Sekampung



Hasil dokumentasi wawancara kepada Bapak Yusuf Pimpinan Bagian Operasional  
Bank Lampung KC Metro.



Hasil dokumentasi wawancara Ibu Yuniarti bagian *Teller* Bank Lampung KC  
Metro



Hasil dokumentasi wawancara kepada Bapak Ferry P Kurniawan *Customer*  
*Service* Bank Lampung KC Metro.

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA**  
**Nomor : P-0722/In.28/S/OT.01/10/2018**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : Dwi Ratnasari  
NPM : 141260810  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2018 / 2019 dengan nomor anggota 141260810.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dari pinjaman buku Perpustakaan dan telah memberi sumbangan kepada Perpustakaan dalam rangka penambahan koleksi buku-buku Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 11 Oktober 2018  
Kepala Perpustakaan,



*[Signature]*  
Drs. Mokhtaridi Sudin, M.Pd.  
NIP. 195808311981031001

## RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Dwi Ratnasari, lahir di Tanjung Qencono tanggal 07 Desember 1995, peneliti merupakan putri ketiga dari empat bersaudara pasangan Bapak Sunaryo dan Ibu Suyatmi, bertempat tinggal di desa Tambah Subur Dusun II RT. 007 RW. 004 Kecamatan Way Bungur Kabupaten Lampung Timur, Provinsi Lampung.

Berikut ini riwayat pendidikan yang telah peneliti tempuh:

1. TK Aisyiyah Bustanul Athfal Tanjung Qencono, lulus pada tahun 2002
2. Mi Muhammadiyah Tanjung Qencono, lulus pada tahun 2008
3. SMP N 1 Way Bungur, lulus pada tahun 2011
4. SMK N 1 Way Bungur, lulus pada tahun 2014

Kemudian pada tahun 2014 peneliti melanjutkan study di STAIN Jurai Siwo Metro, yang kemudian pada tanggal 19 Desember 2016 STAIN Jurai Siwo Metro beralih status menjadi IAIN Metro. peneliti memilih Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan S1 Perbankan Syariah. pada akhir masa studi, peneliti mempersembahkan skripsi yang berjudul “**Analisis Perbandingan Kinerja Bank Syariah dan Bank Konvensional (Studi Pada Bank Aman Syariah dan Bank Lampung KC Metro)**”.