TUGAS AKHIR

PERANAN *QUALITY ASSURANCE* TERHADAP PENGAWASAN KINERJA PEGAWAI DI PT. BANK LAMPUNG KCP. NATAR

Oleh:

AR-RAAFI'U PRIMASIDI
NPM. 1602080062

Jurusan D3 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1442 H / 2020 M

PERANAN *QUALITY ASSURANCE* TERHADAP PENGAWASAN KINERJA PEGAWAI DI PT. BANK LAMPUNG KCP. NATAR

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)

Oleh:

AR-RAAFI'U PRIMASIDI
NPM. 1602080062

Pembimbing: Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum

Jurusan D3 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1442 H / 2020 M

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul TA : **PERANAN *QUALITY ASSURANCE* TERHADAP PENGAWASAN KINERJA PEGAWAI DI PT. BANK LAMPUNG KCP. NATAR**

Nama : **AR-RAAFI'U PRIMASIDI**

NPM : 1602080062

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Diploma III Perbankan Syariah

MENYETUJUI

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

Metro, November 2020
Pembimbing,

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

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 TUGAS AKHIR

No: 3275/In.28.3/D/PP.00.9/12/2020

Judul Tugas Akhir: PERANAN *QUALITY ASSURANCE* TERHADAP PENGAWASAN KINERJA PEGAWAI DI PT. BANK LAMPUNG KCP. NATAR, disusun Oleh: AR-RAAFI'U PRIMASIDI, NPM: 1602080062, Program: D-III Perbankan Syariah telah diujikan dalam Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Senin/16 November 2020, di Kampus II Gedung Abu Yusuf (E.6.2.2).

TIM PENGUJI :

Ketua	: Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum	(.....)
Penguji I	: Drs. H. M. Saleh, M.A	(.....)
Penguji II	: Zumaroh, M.E.Sy	(.....)
Sekretaris	: Ani Nurul Imtihanah, S.H.I.,M.S.I	(.....)

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

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

ABSTRAK

PERANAN *QUALITY ASSURANCE* TERHADAP PENGAWASAN KINERJA PEGAWAI DI PT. BANK LAMPUNG KCP. NATAR

Oleh:
AR-RAAFI'U PRIMASIDI
NPM: 1602080062

PT. Bank Lampung KCP. Natar dalam melaksanakan pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah agar berjalan lebih efektif melakukan pengawasan terhadap seluruh kinerja pegawai yang ada di Bank Lampung KCP. Natar. Karena pada dasarnya pegawai di Bank Lampung, merupakan Sumber Daya Manusia (SDM) yang keberadaannya sangat penting dalam menunjang perusahaan melalui kinerja dan juga peran dari SDM demi meningkatnya kualitas mutu jasa keuangan di Bank Lampung KCP Natar. Kemampuan individual dari setiap pegawai yang ada berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perbankan kepada nasabah sehingga dapat berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan dalam pengawasan kinerja karyawan yaitu melalui *quality assurance* (penjaminan mutu).

Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui peranan *quality assurance* terhadap pengawasan kinerja pegawai di PT. Bank Lampung KCP. Natar. Jenis penelitian ini yaitu penelitian lapangan (*field research*). Sifat penelitian ini yaitu deskriptif. Sumber data yang diperoleh melalui sumber data primer dan sekunder, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif dengan pengambilan kesimpulan menggunakan cara berfikir induktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peranan *quality assurance* terhadap pengawasan kinerja pegawai di PT. Bank Lampung KCP. Natar sudah dilaksanakan dengan baik, namun masih menemui kendala di lapangan seperti belum terpenuhinya semua tugas pokok quality assurance dan belum terawasinya semua indikator kinerja karyawan. Selain itu, juga perlu diadakan pelatihan agar pegawai dapat bekerja lebih baik dan sesuai prosedur sehingga dapat dilihat perubahan lebih baik.

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: AR-RAAFI'U PRIMASIDI
NPM	: 1602080062
Jurusan	: D3 Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, September 2020
Yang Menyatakan,

METERAI TEMPEL
CBFE8AHF650733197
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Ar-Raafi'u Primasidi
NPM. 1602080062

MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلْقَلْبِ لَٱنفَضُّوا۟ مِنْ حَوْلِكَ ۖ
فَٱعْفُ عَنْهُمْ وَٱسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِى ٱلْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى ٱللَّهِ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ
يُحِبُّ ٱلْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: *Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.* (Q.S. Ali-Imran: 159)[1]

[1] Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: CV. Diponegoro, 2005), 56

PERSEMBAHAN

Allhamdulillahirobbilalamin, dengan penuh syukur kehadirat Allah SWT, peneliti persembahkan tugas akhir kepada orang-orang yang selalu mendukung serta memberikan motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini, khususnya kepada:

1. Kedua orang tua Bapak Topan Bayu Amtaris dan Ibu Yuliani selalu memberikan nasehat, semangat dan do'a dalam segala hal yang saya lakukan.
2. Kepada Adik saya Ar-Rooqib'u Raihannicko, Angkin Ninda Audiva dan keluarga tercinta yang selalu memberikan semangat dan do'a dalam segala hal.
3. Teman-teman satu angkatan khususnya PBS kelas A.
4. Almamater Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillahi Rabbil'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala nikmat, rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul: "PERANAN *QUALITY ASSURANCE* TERHADAP PENGAWASAN KINERJA PEGAWAI DI PT. BANK LAMPUNG KCP.NATAR".

Penulisan tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III IAIN Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md). Dalam upaya penyelesaian Tugas Akhir ini, penulis telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag Selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
2. Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro dan sebagai Pembimbing Tugas Akhir ini.
3. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.

4. Segenap staff karyawan PT. Bank Lampung KCP.Natar yang telah bersedia memberikan sarana, prasarana, serta informasi yang berguna dalam penyelesaian tugas akhri ini.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam tugas akhir ini, sehingga kritik dan saran sangat peneliti harapkan demi perbaiki di masa yang akan datang. Peneliti berharap semoga hasil penelitian yang telah dilakukan dapat bermanfaat bagi ilmu pendidikan perbankan.

Wasalamu 'alaikum Wr.Wb

Metro, September 2020
Peneliti,

Ar-Raafi'u Primasidi
NPM. 1602080062

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL ..... **i**
HALAMAN JUDUL ..... **ii**
HALAMAN PERSETUJUAN ..... **iii**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
HALAMAN ORISINLITAS PENELITIAN ..... **vi**
HALAMAN MOTTO ..... **vii**
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **viii**
HALAMAN KATA PENGANTAR ..... **ix**
DAFTAR ISI ..... **xi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiv**

BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Pertanyaan Penelitian 5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian 5
D. Metode Penelitian 6
1. Jenis dan Sifat Penelitian 6
2. Sumber Data 8
3. Teknik Pengumpulan Data 10
4. Teknik Analisis Data 11
E. Sistematika Penulisan 12

BAB II LANDASAN TEORI **13**
A. *Quality assurance* 13
1. Pengertian *Quality assurance* 13
2. Tujuan *Quality assurance* 14
3. Tugas Pokok *Quality assurance* 15
B. Pengawasan 16
1. Pengertian Pengawasan 16
2. Fungsi Pengawasan 18
3. Teknik-Teknik Pengawasan 18
4. Langkah-Langkah Pengawasan 21
C. Kinerja Pegawai 22
1. Pengertian Kinerja Pegawai 22
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai 23
3. Indikator Kinerja Pegawai 25

BAB III PEMBAHASAN 27
A. Profil PT. Bank Lampung KCP Natar 27
1. Sejarah Singkat PT. Bank Lampung KCP Natar 27
2. Visi & Misi PT. Bank Lampung KCP Natar 28
3. Struktur Organisasi PT. Bank Lampung KCP Natar 29
4. Produk-produk PT. Bank Lampung KCP Natar 30
B. Peranan *Quality assurance* Terhadap Pengawasan Kinerja Pegawai di PT. Bank Lampung KCP. Natar 34
C. Analisis Peranan *Quality assurance* Terhadap Pengawasan Kinerja Pegawai di PT. Bank Lampung KCP. Natar 46

BAB IV PENUTUP 56
A. Kesimpulan 56
B. Saran 57

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

Gambar **Halaman**

3.1 Struktur Organisasi PT. Bank Lampung KCP. Natar 29

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Bimbingan
2. Alat Pengumpulan Data
3. Kartu Konsultasi Bimbingan
4. Foto-Foto Penelitian
5. Surat Keterangan Bebas Pustaka

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada persaingan global saat ini, agar perusahaan/organisasi dapat berkembang dan untuk bertahan hidup, perusahaan harus mampu menghasilkan produk barang dan jasa dengan mutu yang lebih baik, harga bersaing, dan pelayanan yang lebih baik pula dibanding dengan pesaing-pesaingnya. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan perbaikan mutu dalam semua aspek yang berkaitan dengan produk tersebut, yaitu material, tenaga kerja, promosi yang efektif, dan layanan yang memuaskan pelanggan, sehingga mampu memikat menjadi pelanggan setia.[1] Kondisi mutu tersebut perlu dijamin dalam sistem jaminan mutu (*quality assurance*).

Sistem jaminan mutu (*quality assurance*) ialah sistem tentang pencapaian suatu tingkat kualitas tertentu berdasarkan prosedur-prosedur. Tujuannya ialah mencapai suatu tingkat kualitas tertentu sesuai dengan yang telah ditetapkan sebelumnya.[2] Salah satu perusahaan yang memerlukan *quality assurance* ialah perbankan.

Peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Secara sederhana bank

---

[1] Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), 45

[2] Ari Basuki, "Implementasi Sistem Jaminan Mutu (*Quality assurance*) Proses Pembelajaran di Perguruan Tinggi", dalam Jurnal Penelitiandan Evaluasi Pendidikan, No. 1, Tahun VI, 2004, 107

diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan meyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.[3]

Salah satu unsur yang memiliki peran penting dalam suatu bank yaitu sumber daya manusianya. Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif sumber daya manusia meskipun alat-alat yang dimiliki perusahaan begitu canggihnya. Alat-alat canggih yang dimiliki perusahaan tidak akan ada manfaatnya bagi perusahaan, jika peran aktif sumber daya manusia tidak diikutsertakan.[4]

Sumber daya manusia merupakan tulang punggung dalam menjalankan roda kegiatan operasional suatu bank. Sumber daya manusia yang dimiliki oleh bank haruslah memiliki kemampuan dalam menjalankan setiap transaksi perbankan, mengingat faktor pelayanan yang diberikan oleh para karyawan ini sangat menentukan sukses atau tidaknya bank ke depan.[5]

Karyawan merupakan salah satu sumber daya manusia yang merupakan ujung tombak dari sebuah bank. Perusahaan dituntut untuk dapat meningkatkan semangat kerja karyawan agar karyawan dapat mengoptimalkan kinerjanya. Kinerja karyawan merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan seseorang sepatutnya

---

[3] Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), 3

[4] Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2017), 10

[5] Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), 154

memilki derajat kesetian dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidak cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.[6]

Keberadaan karyawan dalam sebuah perusahaan dipandang sebagai sumber daya penggerak perusahaan, yaitu sebagai aspek penggerak dari sumber daya lainnya baik sumber daya alam maupun teknologi. Sehingga pencapaian tujuan sebuah perusahaan tergantung kepada kinerja karyawan di dalamnya.[7]

Dunia bisnis berkembang semakin pesat, terlihat dari persaingan serta perkembangan pengetahuan dan teknologi yang semakin canggih membawa perubahan terhadap pola kehidupan karyawan. Perubahan tersebut mengakibatkan tuntutan yang lebih tinggi terhadap setiap karyawan untuk lebih meningkatkan kinerja mereka. Salah satu upaya yang dapat dilakukan perbankan untuk memperoleh kemajuan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan adalah pimpinan perlu menggerakkan serta memantau kinerja pegawainya agar dapat mengembangkan seluruh kemampuan yang dimilikinya.[8] Kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas

---

[6] Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik, (*Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2009), 107

[7] Endang Kesumawaty, "Pengaruh Pengawasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Staff Dalam Kantor PT. Riau Media Televisi Pekanbaru)", dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Februari 2014, 2

[8] *Ibid.*

yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.[9]

Kinerja pegawai dapat ditingkatkan salah satunya melalui pengawasan dalam melaksanakan pekerjaan. Pengawasan yang dilakukan bermaksud untuk mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan sehingga dapat terwujud daya guna, hasil guna, dan tepat guna sesuai rencana dan sejalan dengan itu, untuk mencegah secara dini kesalahan-kesalahan dalam pelaksanaan kerja.[10]

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti di PT. Bank Lampung CP Natar didapatkan informasi bahwa penjaminan mutu (*quality assurance*) di Bank Lampung KCP Natar secara umum dibagi menjadi dua yaitu penjaminan mutu internal dan penjaminan mutu eksternal. Penjaminan mutu internal (*internal quality assurance*), bentuknya berupa evaluasi diri. Tujuannya untuk memperbaiki kinerja dan memberi penjaminan mutu internal, khususnya kepada pegawai.[11]

Lingkup tanggung jawab *Quality assurance* di PT. Bank Lampung KCP Natar adalah melakukan pemantauan dan evaluasi pekerjaan yang dilakukan secara sistematis terhadap berbagai aspek layanan atau fasilitas untuk memaksimalkan kemungkinan bahwa standar minimum kualitas di PT. Bank Lampung KCP Natar dapat tercapai.[12]

---

[9] Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2000), 67

[10] *Ibid*

[11] Feri Firdaus, Pimpinan Cabang Pembantu PT. Bank Lampung KCP Natar, wawancara , pada tanggal 15 Mei 2020

[12] Yulizar, Kontrol Intern Cabang PT. Bank Lampung KCP Natar, wawancara , pada tanggal 15 Mei 2020

Langkah-langkah *quality assurance* di PT. Bank Lampung KCP Natar yaitu: melaksanakan dokumentasi dan membuat catatan mutu, serta melakukan audit internal dan eksternal dengan menguji implementasi dan efektivitas program peningkatan mutu dan ketaatan pada standar yang telah ditetapkan di PT. Bank Lampung KCP Natar.[13]

Kinerja pegawai di PT. Bank Lampung KCP Natar, berdasarkan observasi didapatkan informasi bahwa kinerja pegawai belum memenuhi standar operasional. Hal ini dikarenakan disiplin karyawan belum sepenuhnya dijalankan, ada beberapa karyawan yang tidak mengikuti peraturan-peraturan yang berlaku. Hal ini dilihat dari kehadiran karyawan yang datang tidak tepat waktu atau sering terlambat.[14]

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik meneliti *quality assurance* di PT. Bank Lampung KCP Natar terhadap pengawasan kinerja pegawai di sana. Adapun judul penelitian ini adalah: "Peranan *Quality assurance* Terhadap Pengawasan Kinerja Pegawai di PT. Bank Lampung KCP. Natar".

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka pertanyaan penelitian ini adalah bagaimana peranan *quality assurance* terhadap pengawasan kinerja pegawai di PT. Bank Lampung KCP. Natar?

---

[13] Yulizar, Kontrol Intern Cabang PT. Bank Lampung KCP Natar, wawancara , pada tanggal 15 Mei 2020

[14] Feri Firdaus, Pimpinan Cabang Pembantu PT. Bank Lampung KCP Natar, wawancara , pada tanggal 15 Mei 2020

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan suatu kehendak yang ingin dicapai yang dapat memberikan arahan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan *quality assurance* terhadap pengawasan kinerja pegawai di PT. Bank Lampung KCP. Natar.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin diperoleh dalam penelitian ini antara lain sebagai:

a. Secara teoritis, dapat menjadi sumber informasi atau referensi serta memperkaya khazanah keilmuan di bidang perbankan syariah, khususnya yang berkaitan dengan *quality assurance* dan pengawasan kinerja pegawai.

b. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pengelola lembaga keuangan syariah terutama PT. Bank Lampung KCP Natar tentang penerapan *quality assurance* terhadap pengawasan kinerja pegawai.

D. Metode Penelitian

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Dilihat dari jenisnya penelitian ini termasuk penelitian lapangan, Menurut Abdurrahmat Fathoni, penelitian lapangan yaitu “suatu penelitian yang dilakukan di lapangan atau di lokasi penelitian,

suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala objektif sebagai terjadi di lokasi tersebut, yang dilakukan juga untuk penyusunan laporan ilmiah".[15]

Penelitian lapangan (*field research*) dianggap sebagai pendekatan luas dalam penelitian kualitatif atau sebagai metode untuk mengumpulkan data kualitatif. Ide pentingnya adalah bahwa peneliti berangkat ke lapangan untuk mengadakan penelitian tentang sesuatu fenomena dalam suatu keadaan ilmiah. Perihal demikian, maka pendekatan ini terkait erat dengan pengamatan-berperan serta. Peneliti lapangan biasanya membuat catatan secara ekstensif yang kemudian dibuatkan kodenya dan dianalisis dalam berbagai cara.[16]

Pada penelitian ini peneliti akan memaparkan data hasil penelitian yang diperoleh di lapangan yaitu di PT. Bank Lampung KCP Natar.

b. Sifat Penelitian

Sesuai dengan judul dari penelitian ini, maka penelitian ini bersifat deskriptif. "Penelitian deskriptif yaitu suatu penelitian yang bermaksud mengadakan pemeriksaan dan pengukuran-pengukuran terhadap gejala tertentu."[17] Menurut Cholid Narbuko dan Abu Achmadi "Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk

---

[15] Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Tugas Akhir*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 96

[16] Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014), 26.

[17] Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian.*, 97

menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data, jadi ia juga menyajikan data, menganalisis, dan menginterpretasi".[18]

Penelitian ini bersifat deskriptif, karena penelitian ini berupaya mengumpulkan fakta yang ada. Penelitian deskriptif yang dimaksud dalam penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peranan *quality assurance* terhadap pengawasan kinerja pegawai di PT. Bank Lampung KCP. Natar.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek darimana data dapat diperoleh.[19] Sumber data pada penelitian ini dibagi menjadi dua jenis, yaitu:

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data pada pengumpulan data.[20] Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah Bapak Feri Firdaus, selaku Pimpinan Cabang Pembantu, Bapak Yulizar selaku Kontrol Intern, Eka Puji Lestari selaku Customer Service dan Sutrisno selaku Cleaning Service Cabang PT. Bank Lampung KCP Natar.

---

[18] Cholid Narbuko dan Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), 44

[19] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 172.

[20] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 137

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.[21] Sumber data sekunder pada penelitian ini meliputi buku-buku, majalah, jurnal, dan internet, yang berkaitan dengan sanksi penundaan pembayaran.

Adapun buku-buku sebagai sumber data sekunder yang terkait dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1) Anwar Prabu Mangkunegara. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama, 2005
2) M. Kadarisman. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia.* Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2013.
3) Sedarmayanti. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju, 2001.
4) Sondang P. Siagian. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
5) T. Hani Handoko. *Manajemen.* Edisi Kedua. Yogyakarta: BPFE, 2003.
6) Veithzal Rivai. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2009.

[21] *Ibid.*, 137

3. Teknik Pengumpulan Data

Metode ini bertujuan untuk mendapatkan data yang relavan dengan topik penelitian melalui cara:

a. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewancarai dan jawaban yang diberikan oleh yang diwawancarai.[22]

Wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara bebas terpimpin, yakni teknik *interview* yang dilakukan dengan membawa pedoman yang hanya merupakan garis besar tentang hal-hal yang akan ditanyakan.[23] Mengenai hal ini, peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada Feri Firdaus selaku Pimpinan Cabang dan Yulizar selaku Kontrol Intern Cabang di PT. Bank Lampung KCP Natar.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan mempelajari catatan-catatan mengenai data pribadi responden, seperti yang dilakukan oleh seseorah psikologi dalam meneliti perkembangan seorang klien melalu catatan pribadinya.[24] Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini seperti dokumen-dokumen atau arsip-arsip, baik berupa sejarah singkat, visi-misi, keadaan karyawan, dan struktur organisasi PT. Bank Lampung KCP Natar.

---

[22] Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian.,* 105
[23] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian.,* 199.
[24] Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian.,* 112

4. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya, sehingga dapat mudah difahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.[25] Analisis data yang digunakan adalah analisa data kualitatif dengan cara berfikir induktif, karena data yang diperoleh berupa keterangan-keterangan dalam bentuk uraian. Kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yaitu sumber dari tertulis atau ungkapan tingkah laku yang diobservasikan dari manusia.[26]

Cara berfikir induktif, yaitu suatu cara berfikir yang berangkat dari fakta-fakta yang khusus dan konkrit, peristiwa konkrit, kemudian dari fakta atau peristiwa yang khusus dan konkrit tersebut ditarik secara generalisasi yang mempunyai sifat umum. Cara berfikir induktif yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu atau menjadi hipotesis.[27]

Berdasarkan keterangan di atas, maka dalam menganalisis data, peneliti menggunakan data yang telah diperoleh kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan cara berfikir induktif yang berangkat dari informasi mengenai peranan *quality assurance* terhadap pengawasan kinerja pegawai di PT. Bank Lampung KCP. Natar.

---

[25] Sugiyono, *Metode Penelitian.*, 244
[26] Burhan Ashafa, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 16.
[27] Sugiyono, *Metode Penelitian.*, 245

E. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang: latar belakang, pertanyaan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisi tentang: A) *Quality assurance*, meliputi: 2) pengertian *quality assurance*, 2) tujuan *quality assurance*, 3) tugas pokok *quality assurance*. B) Pengawasan, meliputi: 1) pengertian Pengawasan, 2) fungsi pengawasan, 3) teknik-teknik pengawasan, 4) langkah-langkah pengawasan. C) Kinerja Pegawai, meliputi: 1) pengertian kinerja pegawai, 2) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, dan 3) indikator kinerja pegawai

BAB III PEMBAHASAN

Berisi tentang: A) Profil PT. Bank Lampung KCP Natar, yang meliputi: Sejarah Singkat, Visi & Misi, Struktur Organisasi, dan Produk-produk di PT. Bank Lampung KCP Natar. B) Peranan *Quality assurance* Terhadap Pengawasan Kinerja Pegawai di PT. Bank Lampung KCP. Natar. C) Analisis Peranan *Quality assurance* Terhadap Pengawasan Kinerja Pegawai di PT. Bank Lampung KCP. Natar.

BAB IV PENUTUP

Berisi tentang: kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB II

LANDASAN TEORI

A. *Quality assurance*

1. Pengertian *Quality assurance*

Secara umum yang dimaksud dengan penjaminan mutu (*quality assurance*) adalah proses penetapan dan pemenuhan standar pengelolaan secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga konsumen, produsen dan pihak lain yang berkepentingan memperoleh kepuasan.[1]

Menurut Elliot, sebagaimana dikutiup oleh Suharsaputra, penjaminan mutu (*quality assurance*) adalah seluruh rencana tindakan sistematis yang penting untuk menyediakan kepercayaan yang digunakan untuk memuaskan kebutuhan tertentu dari kualitas. Sedangkan menurut Gryna, sebagaimana dikutip oleh Suharsaputra mengatakan sistem penjaminan mutu merupakan kegiatan untuk memberikan bukti-bukti untuk membangun kepercayaan bahwa kualitas dapat berfungsi secara efektif.[2]

Muhaimin, sebagaimana dikutip oleh Fathurrohman dan Sulistyorini memberikan definisi penjaminan mutu yaitu keseluruhan aktivitas dalam berbagai bagian dari sistem untuk memastikan bahwa mutu produk atau layanan dihasilkan selalu konsisten sesuai dengan yang direncanakan/ dijanjikan. Penjaminan mutu adalah memastikan bahwa

---

[1] M. Fathurrohman & Sulistyorini, *Implementasi Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan*, (Yogyakarta: Teras, 2012), 142

[2] Uhar Suharsaputra, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2013), 2

semua karakteristik dan kinerja sesuai dengan standar mutu/harapan/ persyaratan melalui manual/dokumen dan audit/penilaian.[3]

Lingkup tanggung jawab *Quality assurance* (QA) adalah melakukan pemantauan dan evaluasi pekerjaan yang dilakukan secara sistematis terhadap berbagai aspek layanan, proyek atau fasilitas untuk memaksimalkan kemungkinan bahwa standar minimum kualitas sedang dicapai oleh suatu proses produksi.[4]

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa *quality assurance* dapat dartikan secara umum sebagai kegiatan dalam memastikan suatu pekerjaan telah dilaksanakan sesuai dengan standar operasional tanpa ada penyimpangan.

2. Tujuan *Quality assurance*

Tujuan kegiatan penjaminan mutu (*quality assurance*) bermanfaat, baik bagi pihak internal maupun eksternal organisasi. Menurut Yorke sebagaimana dikutip oleh Suharsaputra, tujuan *quality assurance* antara lain sebagai berikut:

a. Membantu perbaikan dan peningkatan secara terus-menerus dan berkesinambungan melalui praktik yang terbaik dan mau mengadakan inovasi.
b. Memudahkan mendapatkan bantuan, baik pinjaman uang atau fasilitas atau bantuan lain dari lembaga yang kuat dan dapat dipercaya.
c. Menyediakan informasi sesuai sasaran dan waktu secara konsisten, dan bila mungkin, membandingkan standar yang telah dicapai dengan standar pesaing.
d. Menjamin tidak akan adanya hal-hal yang tidak dikehendaki.[5]

---

[3] M. Fathurrohman & Sulistyorini, *Implementasi Manajemen.*, 142

[4] Arum, "*Quality assurance* dalam Perbankan", dalam *Business Lounge Journal*, Maret 2018, 1

[5] Uhar Suharsaputra, *Administrasi Pendidikan*., 262

Selain itu, tujuan dari diadakannya penjaminan mutu (*quality assurance*) ini adalah agar dapat memuaskan berbagai pihak yang terkait di dalamnya, sehingga dapat berhasil mencapai sasaran masing-masing. Penjaminan mutu merupakan bagian yang menyatu dalam membentuk kualitas produk dan jasa suatu organisasi atau perusahaan. Mekanisme penjaminan mutu yang digunakan juga harus dapat menghentikan perubahan bila dinilai perubahan tersebut menuju ke arah penurunan atau kemunduran.[6]

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa tujuan *Quality assurance* yaitu untuk membantu organisasi mengevaluasi dan meningkatkan efektivitas kerja dalam organisasi tersebut.

3. Tugas Pokok *Quality assurance*

Menjadi *Quality assurance* mempunyai beberapa tugas utama dan juga tanggung jawab seperti:

a. Menafsirkan dan menerapkan standar jaminan mutu.
b. Mempunyai tugas utama dalam merencanakan prosedur jaminan mutu sebuah produk atau jasa.
c. Mengevaluasi kecukupan standar jaminan mutu.
d. Merancang sampel prosedur dan juga petunjuk untuk mencatat serta melaporkan data yang berkualitas.
e. Meninjau pelaksanaan dan efisiensi kualitas dan inspeksi sistem supaya bisa berjalan sesuai dengan rencana, melaksanakan dan juga memantau pengujian serta inspeksi bahan serta produk untuk memastikan kualitas produk jadi.
f. Mendokumentasikan audit internal dan juga kegiatan jaminan mutu lainnya.
g. Mengumpulkan dan menyusun data kualitas statistik.
h. Menganalisis data untuk mengidentifikasi area untuk perbaikan dalam sistem mutu.

[6] *Ibid*

i. Mengembangkan, memberi rekomendasi dan juga memantau tindakan perbaikan dan pencegahan.
j. Menyiapkan laporan untuk berkomunikasi hasil dari kegiatan kualitas.
k. Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan juga mengatur intervensi pelatihan untuk memenuhi standar kualitas.
l. Mengkoordinasi dan mendukung tempat audit yang dilakukan penyedia eksternal.
m. Mengevaluasi temuan audit dan juga menerapkan tindakan koreksi yang benar.[7]

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa *quality assurance* memiliki tugas dan tanggung jawab utama untuk memastikan produk atau jasa memenuhi standa, seperti kegunaan, keandalan, kinerja dan juga standar kualitas umum yang sudah ditetapkan perusahaan.

B. Pengawasan

1. Pengertian Pengawasan

Menurut Handoko, pengawasan adalah proses untuk menjamin bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai. Pengawasan merupakan elemen tugas-tugas manajerial dan ia mencakup tindakan pengukuran dan perbaikan (koreksi) performa pihak yang diawasi guna memastikan bahwa sasaran-sasaran, instruksi yang dikeluarkan dilaksanakan secara efisien dan berjalan lancar.[8]

Menurut Sondang P. Siagian, pengertian pengawasan adalah segenap kegiatan untuk meyakinkan dan menjamin bahwa pekerjaan-pekerjaan dilakukan dengan rencana yang ditetapkan, kebijakan-kebijakan yang telah digariskan dan perintah-perintah yang telah diberikan dalam

---

[7] Aji Ayu, "Pengertian dan Tugas dari *Quality assurance*", dalam Jurnal *Telemarketing*, Desember 2017, 2

[8] T. Hani Handoko, *Manajemen*, Edisi Kedua, (Yogyakarta: BPFE, 2003), 359

rangka pelaksanaan rencana tersebut. Pengawasan harus mengukur apa yang telah dicapai, menilai pelaksanaan, serta mengadakan tindakan perbaikan dan penyesuaian yang dianggap perlu.[9]

Pegawasan adalah fungsi di dalam manajemen fungsional yang harus dilaksanakan oleh setiap pimpinan semua unit/satuan kerja terhadap pelaksanaan pekerjaan atau pegawai yang melaksanakan sesuai dengan tugas pokoknya masing-masing. Dengan demikian, pengawasan oleh pimpinan khusunya yang berupa pengawasan melekat (*built in control*), merupakan kegiatan manajerial yang dilakukan dengan maksud agar tidak terjadi penyimpangan dalam melaksanakan pekerjaan. Kesalahan terjadi atau tidak selama dalam pelaksanaan pekerjaan tergantung pada tingkat kemampuan dan keterampilan pegawai. Para pegawai yang selalu mendapat pengarahan atau bimbingan dari atasan, cenderung melakukan kesalahan atau penyimpangan yang lebih sedikit dibandingkan dengan pegawai yang tidak memperoleh bimbingan.[10]

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa pengawasan adalah suatu kegiatan yang harus dilaksanakan untuk menilai dan mengetahui apakah suatu kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan atau tidak.

---

[9] Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 127.

[10] M. Kadarisman, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2013), 172.

2. Fungsi Pengawasan

Menurut Belkoui, sebagaimana dikutip oleh Harahap, fungsi pengawasan pada dasarnya mencakup 4 unsur, yaitu:

a. Penetapan standar pelaksana.
b. Penentuan ukuran-ukuran pelaksana.
c. Pengukuran pelaksanaan nyata dan membandingkan dengan standar yang telah ditetapkan.
d. Mengambil tindakan koreksi yang diperlukan bila pelaksanaan menyimpang dari standar.[11]

Berdasarkan fungsi di Atasdapat dipahami bahwa pada hakekatnya fungsi pengawasan adalah mngontrol jalannya suatu prosedur kegiatan, dan menjadi pengarah agar tidak terjadi kekeliruan dan berjalan sesuai rencana yang telah ditetapkan.

3. Teknik-Teknik Pengawasan

Menurut Siagian, untuk mengetahui dengan jelas apakah penyelenggaraan berbagai kegiatan operasional sesuai dengan rencana atau tidak, manajemen perlu mengamati jalannya kegiatan operasional tersebut. Berbagai teknik yang dapat digunakan dalam pengawasan antara lain adalah:[12]

a. Pengamatan langsung

Pengamatan langsung atau observasi oleh manajemen untuk melihat sendiri bagaimana cara para petugas operasional dalam menyelenggarakan dan menyelesaikan tugasnya. Teknik ini dapat berakibat sangat positif dalam implementasi strategi dengan efisien

---

[11] Sofyan Syafri Harahap, *Analisis Kritis Manajemen Keuangan*, (Jakarta: Salemba Empat, 2000), 35

[12] Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia.*, 259

dan efektif. Dikatakan demikian karena dengan pengamatan langsung berbagai manfaat dapat dipetik, seperti perolehan infomasi "*on the spot*" bukan hanya tentang jalanya pelaksanaan berbagai kegiatan operasional, akan tetapi dengan demikian manajemen dapat segera "meluruskan" tindakan para pelaksana apabila diperlukan dan manajemen langsung dapat memberikan pengarahan tentang tata cara bekerja yang benar. Disamping itu dengan pengamatan langsung, para bawahan akan merasa diperhatikan oleh pemimpinnya sehingga dalam diri bawahan tidak timbul kesan bahwa pimpinan "jauh" dan "tidak terjangkau" oleh para bawahan tersebut. Kelemahan pengguna teknik ini terutama terletak pada kenyataan bahwa waktu manajemen yang sangat berharga itu akan sedikit tersita untuk melakukan kegiatan pengawasan dalam bentuk ini.[13]

b. Laporan Lisan atau tertulis

Melalui laporan lisan atau tertulis dari pada penyelia yang sehari-hari mengawasi secara langsung kegiatan para bawahannya. Dalam semua organisasi, penyampaian laporan dari seseorang bawahan kepada atasnnya yang merupakan hal yang bukan hanya biasa terjadi akan tetapi merupakan keharusan. Dalam rangka pelaksanaan suatu strategi laporan yang memenuhi berbagai persyarat, seperti: penyampaian secara berkala yang frekuensnya tergantung pada "kebiasaan" yang berlaku pada organisasi, dalam format yang sudah

[13] *Ibid.*

ditentukan, mengandung informasi yang bersifat kritikal yang berarti tidak hanya menyajikan segi-segi positif dari pelaksanaan kegiatan operasional akan tetapi juga situasi negatif yang perlu segara mendapat perhatian manajemen.[14]

c. Penggunaan kuesioner

Melalui penggunaan kuesioner yang respondennya adalah para pelaksann kegiatan opersional. Penggunaan kuesioner sangat bermanfaat apabila maksudnya untuk menggali informasi tentang situasi yang nyata dihadapi dilapangan dari sejumlah besar tenaga pelaksana kegiatan operasional. Kiranya relevan untuk menambahkan bahwa ada kalanya manajemen "segan" menggunakan instrumen ini dalam melakukan pengawasan karena, di samping memerlukan waktu yang tidak sedikit untuk menyusun berbagai pertanyaan yang dipandang relevan dengan untuk ditanyakan, juga tidak jarang terjadi bahwa jumlah responden yang mengembalikan kuesioner tidak cukup banyak sehingga informasi yang diperoleh pun hanya bersifat parsial yang ada kalanya kurang bermannfaat sebagai dasar untuk menarik kesimpulan tentang apakah strategi implementasikan dengan baik atau tidak.[15]

d. Wawancara.

Apabila diperlukan, wawancara dengan para penyelenggara berbagai kegiatan operasional pun dapat dilakukan dalam rangka

---

[14] *Ibid*
[15] *Ibid.*, 259-260

pengawasan. Telah umum diketahui bahwa terdapat tiga bentuk wawancara, yaitu yang tidak terstruktur, yang terstruktur dan kombinasi keduanya. Jika manajemen akan menggunakan teknik ini sebagai instrument pengawasan dalam rangka implementasi strategi organisasi, manajemen yang bersangkutan harus memutuskan bentuk mana yang digunakan. Bentuk apapun yang digunakan, penting memperhatikan bahwa manaer hendaknya tidak "terjerumus" pada bias-bias tertentu, baik yang sifatnya pribadi, cultural maupun keperilaukuan. Tegasnya dalam wawancaram harus terjamin kebebasan pihak yang diwawancarai untuk menyampaikan informasi yang menyangkut masalah dan segi-segi negatif penyelenggaraan berbagai kegiatan operasional tanpa dihantui oleh ketakutan akan menerima ganjaran.[16]

4. Langkah-Langkah Pengawasan

Menurut Kadarman langkah-langkah proses pengawasan yaitu sebagai berikut:

a. Menetapkan Standar
   Karena perencanaan merupakan tolak ukur untuk merancang pengawasan, maka secara logis hal iri berarti bahwa langkah pertama dalam proses pengawasan adalah menyusun rencana. Perencanaan yang dimaksud disini adalah menentukan standar.
b. Mengukur Kinerja
   Langkah kedua dalam pengawasan adalah mengukur atau mengevaluasi kinerja yang dicapai terhadap standar yang telah ditentukan.

[16] *Ibid.*, 260

c. Memperbaiki Penyimpangan
Proses pengawasan tidak lengkap jika tidak ada tindakan perbaikan terhadap penyimpangan-penyimpangan yang terjadi.[17]

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa langkah-langkah pengawasan meliputi menetapkan standar, mengukur kinerja, dan terakhir yaitu memperbaiki penyimpangan.

C. Kinerja Pegawai

1. Pengertian Kinerja Pegawai

Menurut Rivai kinerja diartikan kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan suatu kegiatan, dan menyempurnakannya sesuai tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.[18]

Menurut Simammora, kinerja adalah tingkat terhadapnya para pegawai mencapai persyaratan pekerjaan secara efisien dan efektif. Kinerja pegawai merupakan prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan organisasi.[19]

Mangkunegara mengatakan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai

---

[17] Kadarman, *Pengantar Ilmu Manajemen*, (Jakarta: Prenhallindo, 2001), 161

[18] Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2009), 532

[19] Henry Simamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: STIE YKPN, 2006), 34

dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.[20]

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa kinerja pegawai merupakan hasil kerja baik itu secara kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai pegawai, dalam menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan organisasi, dan hasil kerjanya tersebut disesuaikan dengan hasil kerja yang diharapkan organisasi, melalui kriteria-kriteria atau standar kinerja pegawai yang berlaku dalam organisasi tersebut.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Menurut Simamora, sebagaimana dikutip oleh Mangkunegara, kinerja pegawai dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu:

a. Faktor individual yang terdiri dari:
   1) Kemampuan dan keahlian
   2) Latar belakang
   3) Demografi
b. Faktor psikologis yang terdiri dari:
   1) Persepsi
   2) Attitude
   3) Personality
   4) Pembelajaran
   5) Motivasi
c. Faktor organisasi yang terdiri dari:
   1) Sumber daya
   2) Kepemimpinan
   3) Penghargaan
   4) Struktur
   5) Job design.[21]

---

[20] Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2000), 67

[21] Anwar Prabu Mangkunegara, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Refika Aditama, 2005), 14

Menurut Mangkunegara, faktor individual dan psikologis termasuk dalam hasil dari atribut individu, yang menentukan kapasitas untuk mengerjakan sesuatu atau bisa disebut sebagai faktor yang berasal dari dalam diri seseorang (internal). Sedangkan faktor organisasi dapat dikategorikan sebagai hasil dari dukungan organisasi atau faktor yang berasal dari luar diri seseorang (eksternal).[22]

Pada akhirnya, Mangkunegara menyimpulkan bahwa faktor-faktor penentu kinerja pegawai dalam organisasi adalah:

a. Faktor individu
   Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu rersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi. Konsentrasi individu dalam bekerja sangat dipengaruhi oleh kemampuan potensi, yakni kecerdasan pikiran (IQ) dan kecerdasan emosi (EQ).
b. Faktor lingkungan kerja organisasi
   Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, autoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi yang efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarier dan fasilitas kerja yang relatif memadai.[23]

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa kinerja pegawai dapat dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor individu (internal) dan faktor lingkungan kerja organisasi (eksternal).

---

[22] *Ibid.*, 15
[23] *Ibid.*, 16-17

3. Indikator Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai secara objektif dan akurat dapat dievaluasi melalui tolak ukur tingkat kinerja. Pengukuran tersebut berarti memberi kesempatan bagi para pegawai untuk mengetahui tingkat kinerja mereka. Memudahkan pengkajian kinerja pegawai, lebih lanjut Mitchel, sebagaimana dikutip oleh Sedarmayanti mengemukakan indikator-indikator kinerja pegawai yaitu sebagai berikut:

a. Kualitas Kerja (*Quality of work*) adalah kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya yang tinggi pada gilirannya akan melahirkan penghargaan dan kemajuan serta perkembangan organisasi melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan secara sistematis sesuai tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang pesat.
b. Ketetapan Waktu (*Pomptnees*) yaitu berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lain.
c. Inisiatif (*Initiative*) yaitu mempunyai kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab. Bawahan atau pegawai dapat melaksanakan tugas tanpa harus bergantung terus menerus kepada atasan.
d. Kemampuan (*Capability*) yaitu diantara beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang, ternyata yang dapat diintervensi atau diterapi melalui pendidikan dan latihan adalah faktor kemampuan yang dapat dikembangkan.
e. Komunikasi (*Communication*) merupakan interaksi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan untuk mengemukakan saran dan pendapatnya dalam memecahkan masalah yang dihadapi. Komunikasi akan menimbulkan kerjasama yang lebih baik dan akan terjadi hubunganhubungan yang semangkin harmonis diantara para pegawai dan para atasan, yang juga dapat menimbulkan perasaan senasib sepenanggungan.[24]

---

[24] Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, (Bandung: Mandar Maju, 2001), 51

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa untuk mendapatkan kinerja pegawai yang optimal yang menjadi tujuan organisasi harus memperhatikan aspek-aspek kualitas pekerjaan, ketetapan waktu, inisiatif, kemampuan, serta komunikasi.

BAB III

PEMBAHASAN

A. Profil PT. Bank Lampung KCP Natar

1. Sejarah Singkat PT. Bank Lampung KCP Natar

Bank Lampung (PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung) yang resmi beroperasi tanggal 31 Januari 1996 berdasarkan izin usaha Menteri Usaha Bank Sentral No. Kep. 66/UBS/1965 dan berlandaskan Peraturan Daerah No. 8/PERDA/II/DPRD/73 didirikan dengan maksud membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang dan sebagai salah satu sumber pndapatan daerah dalam ranga meningkatan taraf hidup rakyat.

Kemudian Bank Lampung merubah status dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) dengan Peraturan Daerah Lampung Nomor 2 Tahun 1999 tanggal 31 Maret 1999 dan Akta Notaris Soekarno, SH Nomor 5 tanggal 3 Mei 1999 yang telah disyahkan oleh Menteri Kehakiman RI No.C-8058 H.01.04 Tahun 2001 tanggal 6 Mei 1999.[1]

Sejalan dengan perkembangan kegiatan perekonomian dan perbankan, guna meningkatkan permodalan bank, daya saing, perluasan produk, dan usaha bank serta memberi kesempatan pada masyarakat untuk ikut berpatisipasi dalam pemilikan saham, dengan tahap memperhatikan fungsinya sebagai Bank Umum dan pemegang Kas Daerah.[2]

---

[1] Dokumentasi PT. Bank Lampung KCP Natar Tahun 2020
[2] Dokumentasi PT. Bank Lampung KCP Natar Tahun 2020

PT. Bank Lampung KCP Natar memiliki beberapa jenis produk yang berkaitan dengan tabungan dan Pengkreditan. Jenis tabungan di PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Natar adalah tabungan SIGERMAS (Simpanan Generasi Masa Depan Sejahtera), SIMPEDA (Simpanan Pembangunan Daerah), Tabunganku, SIMPEL (Simapanan Pelajar), Deposito Berjangka, Giro.

Untuk produk Kredit di antaranya Personal Loan (Pinjaman Bagi Golongan Profesi), Pilar (Pinjaman Bagi Usaha Kecil Dan Mencegah), Pugar (Pinjaman Bagi Golongan Kontraktor), KUR (Kredit Usaha Rakyat), Kredit Lunak Lunik, PANTAS (Pinjaman Aman Terbatas), Siger Dewan, Tentram, Pikul, BPD Peduli, Pintas, Kredit Pepadun, Kredit Sindikasi, dan Bank Garansi.[3]

2. Visi & Misi PT. Bank Lampung KCP Natar

a. Visi

"Menjadi Bank Terkemuka dan Terpercaya"

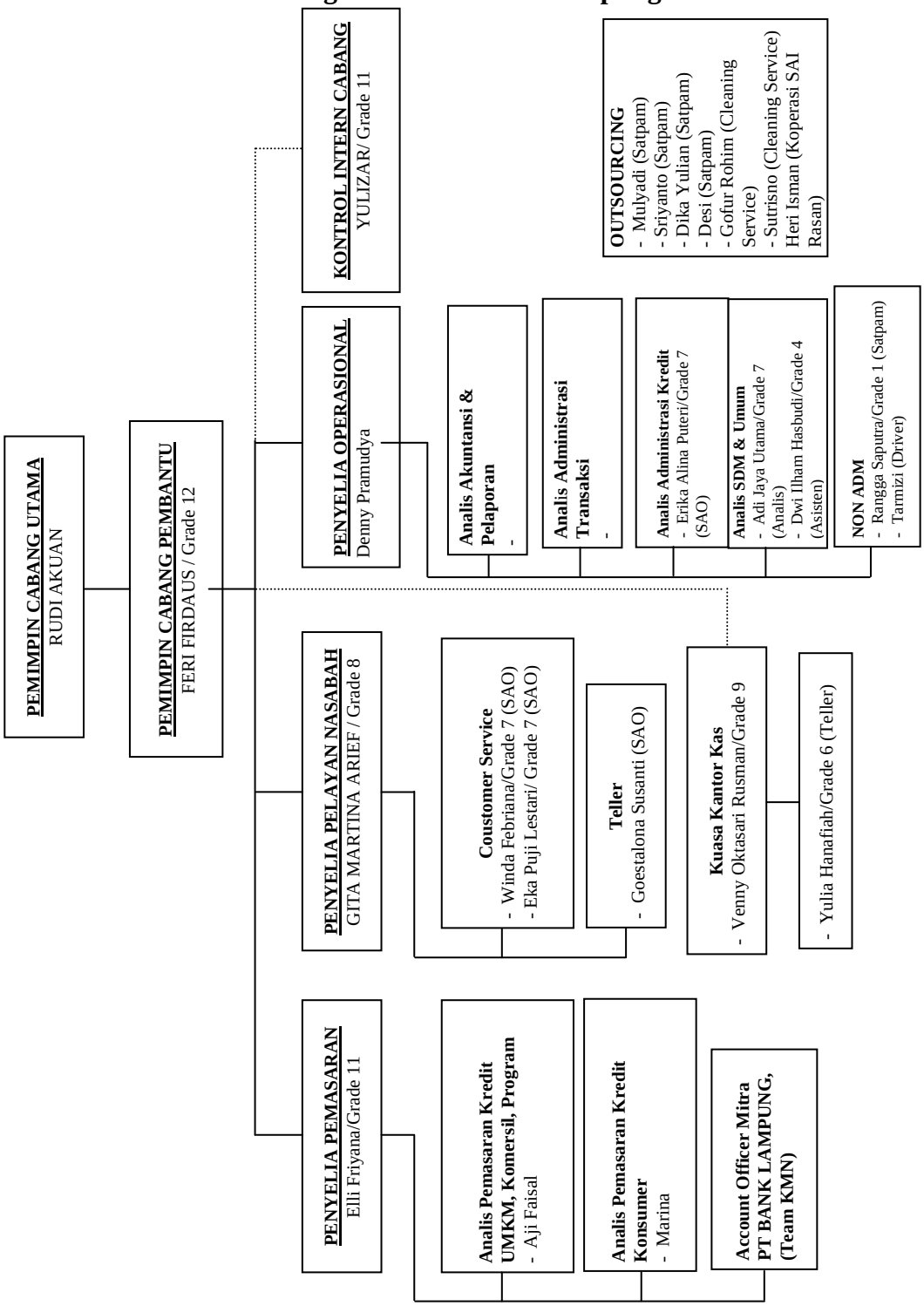
b. Misi

1) Memenuhi kebutuhan Masyarakat akan jasa Perbankan.
2) Tersedianya Sumber Daya Manusia yang berkualitas dengan memiliki kompetensi tinggi.
3) Memiliki struktur permodalan yang kuat.
4) Pengembangan Infrastruktur Informasi Teknologi.
5) Meningkatkan kualitas pelayanan dan *Corporate Image*.
6) Melakukan kerjasama strategis antar bank dan lembaga lainnya.[4]

[3] Dokumentasi PT. Bank Lampung KCP Natar Tahun 2020
[4] Dokumentasi PT. Bank Lampung KCP Natar Tahun 2020

3. Struktur Organisasi PT. Bank Lampung KCP Natar

Gambar 3.1.
Struktur Organisasi PT. Bank Lampung KCP Natar[5]



[5] Dokumentasi PT. Bank Lampung KCP Natar Tahun 2020

4. Produk-produk PT. Bank Lampung KCP Natar

a. Produk Simpanan

Produk simpanan dalam penghimpunan dana PT. Bank Lampung KCP Natar membagi dalam tiga kelompok, yaitu Tabungan, Deposito dan Giro . Penjelasannya sebagai berikut:[6]

1) Tabungan PT. Bank Lampung

Tabungan adalah simpanan dari pihak ketiga yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro dan atau alat lainya yang dapat dipersamakan dengan itu.

Pada PT. Bank Lampung, produk tabungan dibagi lagi menjadi beberapa produk, yakni sebagai berikut:

a) Tabungan Sigermas (Simpanan Generasi Masa Depan Sejahtera)

Tabungan Sigermas merupakan produk unggulan yang dimiliki oleh Bank Lampung, tabungan ini pun memberikan kesempatan kepada nasabahnya untuk mendapatkan berbagai macam hadiah yang menarik.

b) Tabungan Simpeda (Simpanan Pembangunan Daerah)

Tabungan Simpeda merupakan tabungan yang bekerja sama dan dimiliki oleh Bank Pembangunan Daerah seluruh

[6] Dokumentasi PT. Bank Lampung KCP Natar Tahun 2020

Indonesia. Berbagai fasilitas dan keuntungan tabungan SIMPEDA yang akan memberikan kemudahan dan kenyamanan ganda bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan sesuai keinginan Bank Lampung untuk selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

c) Tabunganku

Tabunganku merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

d) Tabungan SIMPEL (Simpanan Pelajar)

SIMPEL yang merupakan singkatan dari Simpanan Pelajar, yaitu salah satu produk tabungan yang dikeluarkan oleh pemerintah yang diciptakan khusus untuk kalangan pelajar guna mengajari anak cinta menabung.

2) Giro PT. Bank Lampung

Giro adalah simpanan pihak ketiga dalam mata uang Rupiah (IDR) yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan menggunakan surat perintah penarikan (Cek/BG (Bilyet Giro)). Pada PT. Bank Lampung giro di menjadi macam, yakni:[7]

[7] Dokumentasi PT. Bank Lampung KCP Natar Tahun 2020

a) Giro Kas Daerah (KASDA)

Giro kas daerah (KASDA) adalah produk giro Bank Lampung yang diperuntukkan bagi simpanan Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota untuk mengelola kas daerah. Bank Lampung menyediakan fasilitas "*Looking Account*" sehingga nasabah dapat melakukan kontrol terhadap saldo simpanannya secara *up to date*. Penarikan dana atas giro tersebut dilakukan dengan menggunakan SP2D (Surat Perintah Pencairan Dana), bilyet giro, cek atau pemindahbukuan.

b) Giro Swasta

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

c) Giro Dinas

Giro dinas merupakan giro yang diperuntukkan bagi institusi/lembaga di lingkup SKPD Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota dalam pengelolaan keuangannya. Penarikan dananya dilakukan menggunakan cek atau bilyet giro.[8]

[8] Dokumentasi PT. Bank Lampung KCP Natar Tahun 2020

3) Deposito PT. Bank Lampung

Deposito merupakan simpanan yang jangka waktu simpanannya ditentukan berdasarkan perjanjian antara nasabah dan Bank Lampung.

b. Pinjaman (Kredit atau Pembiayaan)

Kredit adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu pembelian atau mengadakan suatu pinjaman dengan suatu janji, pembayaran akan dilaksanakan pada jangka waktu yang telah disepakati.

Dalam Undang-Undang Pokok Perbankan No. 7 Tahun 1992 yang menyatakan bahwa kriteria adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara pihak bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melaksanakan dengan jumlah bunga sebagai imbalan.

Dalam praktek sehari-hari pinjaman kredit dinyatakan dalam bentuk perjanjian tertulis baik di bawah tangan maupun secara materiil. Dan sebagai jaminan pengaman, pihak peminjam akan memenuhi kewajiban dan menyerahkan jaminan baik bersifat kebendaan maupun bukan kebendaan.[9]

Sebenarnya sasaran kredit pokok dalam penyediaan pinjaman tersebut bersifat penyediaan suatu modal sebagai alat untuk

[9] Dokumentasi PT. Bank Lampung KCP Natar Tahun 2020

melaksanakan kegiatan usahanya sehingga kredit (dana bank) yang diberikan tersebut tidak lebih dari pokok produksi semata.

Pada PT. Bank Lampung kredit terdapat macam, yakni:

1) PANTAS (Pinjaman Anda Aman Terbatas), kredit ini merupakan pinjaman bagi Pegawai Negeri (PNS/CPNS/Pensiun).
2) Personal Loan (Pinjaman Bagi Golongan Profesi), kredit ini merupakan pinjaman bagi Dokter, Bidan, Konsultan, Apoteker, Akuntan, Advokasi/Pengacara dan lain-lain yang memiliki izin praktek/profesi.
3) PILAR (Pinjaman Investasi dan Modal Kerja), kredit ini merupakan pinjaman bagi usaha kecil dan menengah.
4) PUGAR, kredit ini merupakan pinjaman bagi golongan kontraktor.
5) KUR (Kredit Usaha Rakyat), kredit ini merupakan pinjaman bagi usaha perorangan.[10]

B. Peranan *Quality assurance* Terhadap Pengawasan Kinerja Pegawai di PT. Bank Lampung KCP. Natar

Quality assurance merupakan suatu program yang berisi aktivitas-aktivitas yang harus dilakukan agar kualitas pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan kualitas pekerjaan yang diinginkan. *Quality assurance* (adalah seorang yang bertugas menjamin mutu sebuah produk sesuai standar yang diinginkan perusahaan.

[10] Dokumentasi PT. Bank Lampung KCP Natar Tahun 2020

Quality assurance di PT. Bank Lampung KCP Natar memiliki tugas dalam kaitannya dengan pengawasan kinerja pegawai yaitu sebagai berikut:

1. Memantau, menganalisis, meneliti, dan menguji perkembangan kinerja pegawai.
2. Melakukan monitoring kinerja pegawai
3. Melakukan verifikasi kinerja pegawai
4. Memastikan kinerja pegawai memiliki mutu yang memenuhi standar bank.
5. Merekomendasikan untuk melakukan kerja ulang pada kinerja dengan mutu rendah
6. Mendokumentasi kinerja pegawai.
7. Membuat analisis atau catatan dan dokumentasi atas kinerja pegawai yang dapat digunakan untuk referensi mendatang.[11]

Persyaratan menjadi *quality assurance* di PT. Bank Lampung yaitu sebagai berikut:

1. Gelar sarjana atau diploma yang sesuai dengan bidang tugas
2. Berpengalaman dalam pemeriksaan mutu, audit, dan pengalaman pengujian.
3. Memiliki keterampilan komputer yang baik terutama Microsoft Office dan database
4. Memiliki keterampilan & pengetahuan tentang alat, konsep, dan metodologi *Quality assurance*.[12]

---

[11] Feri Firdaus, Pimpinan Cabang Pembantu PT. Bank Lampung KCP Natar, wawancara , pada tanggal 15 Mei 2020

[12] Feri Firdaus, Pimpinan Cabang Pembantu PT. Bank Lampung KCP Natar, wawancara , pada tanggal 15 Mei 2020

Seorang *Quality assurance* di PT. Bank Lampung KCP Natar dituntut untuk memiliki keahlian-keahlian sebagai berikut.

1. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi secara tertulis ataupun lisan.
2. Mempunyai kemampuan dalam mengumpulkan berbagai macam data.
3. Berkemampuan untuk memanajemen dan menganalisis kinerja pegawai.
4. Memiliki kemampuan untuk melakukan kerjasama dengan team.
5. Mempunyai tingkat ketelitian yang tinggi.
6. Mampu untuk menganalisis masalah serta menyelesaikannya dengan cara melakukan perencanaan dan pengorganisasian keputusan.[13]

Lingkup tanggung jawab *Quality assurance* adalah melakukan pemantauan dan evaluasi pekerjaan yang dilakukan secara sistematis terhadap berbagai aspek layanan atau fasilitas untuk memaksimalkan kemungkinan bahwa standar minimum kualitas di PT. Bank Lampung KCP Natar sedang dicapai.[14]

Beberapa manfaat dari *Quality assurance* di PT. Bank Lampung KCP Natar, di antaranya sebagai berikut :

1. Dapat menghasilkan kinerja pegawai yang berkualitas tinggi.
2. Berguna untuk menghindari terjadinya pemborosan.
3. Mampu untuk meningkatkan efisiensi operasional.
4. Mampu meningkatkan kepuasan para pelanggan.

---

[13] Feri Firdaus, Pimpinan Cabang Pembantu PT. Bank Lampung KCP Natar, wawancara , pada tanggal 15 Mei 2020

[14] Yulizar, Kontrol Intern Cabang PT. Bank Lampung KCP Natar, wawancara , pada tanggal 15 Mei 2020

5. Meminimalkan terjadinya pengerjaan ulang yang dapat merusak bank secara finansial seiring berjalannya waktu.
6. Sangat membantu untuk memotivasi semua anggota agar dapat bekerja lebih baik dengan memberikan mutu yang tinggi.
7. Dapat meningkatkan rasa kepercayaan para pelanggan.[15]

Quality assurance di PT. Bank Lampung KCP Natar akan melakukan tugasnya sebelum proses kinerja pegawai berjalan, karena *Quality assurance* harus membuat rencana, prosedur, atau standar kerja yang dirancang guna menjamin mutu kinerja pegawai dan menghindari terjadinya penyimpangan kerja.[16]

Hal yang dibutuhkan oleh *quality assurance* dalam pengaruhnya terhadap kinerja pegawai yaitu umpan balik. Umpan balik yang diberikan oleh pegawai dapat memberikan masukan bagi divisi *Quality assurance* untuk menentukan strategi yang tepat dalam menentukan program kerja terbaik bagi PT. Bank Lampung KCP Natar. Semakin banyak umpan balik yang diterima *quality assurance* akan semakin banyak pula pilihan strategi untuk menentukan arah tujuan bank dan bisa dipertimbangkan di jajaran manajemen sehingga menjadikan kebijakan yang lebih efisien.[17]

---

[15] Yulizar, Kontrol Intern Cabang PT. Bank Lampung KCP Natar, wawancara , pada tanggal 15 Mei 2020

[16] Yulizar, Kontrol Intern Cabang PT. Bank Lampung KCP Natar, wawancara , pada tanggal 15 Mei 2020

[17] Yulizar, Kontrol Intern Cabang PT. Bank Lampung KCP Natar, wawancara , pada tanggal 15 Mei 2020

Untuk menjamin mutu pengawasan kinerja karyawan digunakan beberapa teknik yaitu: *Quality Audit*, *Process Analysis*, *Quality Management* and *Control Tools*.

1. *Quality Audit*

   Pada *quality audit*, *quality assurance* akan melakukan peninjauan proses dan prosedur yang telah ditentukan oleh bank. Jika ditemukan perbedaan antara apa yang dikerjakan dengan apa yang dinyatakan dalam prosedur atau proses maka bank yang pegawai yang bersangkutan diminta untuk melakukan tindakan perbaikan. *Quality assurance* juga akan memberikan saran-saran untuk perbaikan pada proses-prosesnya. *Quality audit* ini memastikan proses dan prosedur yang telah disetujui dan yang telah ditentukan tersebut telah dilaksanakan dengan baik dan diikuti oleh semua pegawai di PT. Bank Lampung KCP Natar.

2. *Process Analysis*

   Process Analysis adalah kegiatan menganalisis setiap proses untuk menemukan potensi terjadinya kinerja yang buruk ataupun kinerja-kinerja yang kurang produktif kemudian dicari akar penyebabnya dan dilakukan tindakan perbaikan.

3. *Quality Management* dan *Control Tools*

   Quality Management dan *Control Tools* mencakup berbagai teknik yang membantu untuk menemukan permasalahan, ide perbaikan,

pengambilan keputusan, dan prioritas permasalahan yang harus diselesaikan.[18]

Quality assurance PT. Bank Lampung KCP. Natar dalam melihat kinerja pegawai yakni dilakukan dengan melihat 5 faktor yaitu: kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian pegawai. Jadi kinerja pegawai dapat dilihat dengan 5 faktor tersebut. Apabila pegawai memiliki kualitas pekerjaan yang baik, sikap yang baik terhadap sesama pegawai maupun kepada atasannya, bisa bekerja sama dengan rekan kerja dan atasannya, dan dapat berkomunikasi untuk mencapai tujuan yang baik demi kepentingan bersama, maka dapat dipastikan pegawai tersebut mendapatkan nilai positif.[19]

Quality assurance PT. Bank Lampung KCP. Natar memiliki 2 tahap penindakan dalam mengatasi pegawai bermasalah yaitu: *pertama* melakukan peringatan atau teguran secara langsung oleh dan yang *kedua* dengan cara mutasi pegawai berdasarkan usulan dari Pimpinan Kantor Cabang kepada Direksi PT. Bank Lampung Pusat yang telah disetujui jika pegawai benar-benar tidak bisa diatasi kembali.[20]

Peranan *quality assurance* terhadap pengawasan kinerja pegawai di PT. Bank Lampung KCP. Natar di antaranya: *Pertama*, mengindentifikasi kelemahan pengawasan kinerja karyawan. Peranan *quality assurance* dalam

---

[18] Yulizar, Kontrol Intern Cabang PT. Bank Lampung KCP Natar, wawancara , pada tanggal 15 Mei 2020

[19] Yulizar, Kontrol Intern Cabang PT. Bank Lampung KCP Natar, wawancara , pada tanggal 15 Mei 2020

[20] Yulizar, Kontrol Intern Cabang PT. Bank Lampung KCP Natar, wawancara , pada tanggal 15 Mei 2020

hal ini yaitu melakukan pengamatan terhadap seluruh kegiatan-kegiatan bank, terutama pengawasan kinerja karyawan, apakah segala sesuatunya sesuai dengan rencana yang telah dibuat, dengan tujuan menemukan kelemahan-kelemahan untuk memperbaikinya dan mencegah agar kesalahan yang pernah terjadi tidak terulang lagi di waktu yang akan datang.[21]

Dengan adanya peranan ini maka pengawasan kinerja karyawan pekerjaan akan dapat berjalan dengan lancar dan dapat menghasilkan hasil kerja yang baik pula. Selain itu, melalui peranan ini pula dapat dipantau berbagai hal yang dapat merugikan bank antara lain kesalahan-kesalahan dalam kinerja karyawan, kekurangan-kekurangan dalam pelaksanaan dalam pekerjaan, kelemahan pelaksanaan, dan cara kerjanya. Akan tetapi, peranan *quality assurance* dilaksanakan bukanlah untuk mencari-cari kesalahan, melainkan ditujukan agar rencana-rencana dapat dilaksanakan dengan sebaik–baiknnya. Selain itu dibutuhkan juga pengawasan yang berkelanjutan agar dapat menghasilkan dampak positif untuk perkembangan dan perubahan yang lebih baik.[22]

Kedua, menyarankan solusi untuk kelemahan yang ditemukan di dalam pengawasan kinerja karyawan. Peranan ini bertujuan agar pelaksanaan pengawasan kinerja karyawan sesuai dengan instruksi yang telah dikeluarkan, dan untuk mengatasi kelemahan-kelemahan serta kesulitan-kesulitan yang dihadapi, setelah itu dapat diambil tindakan untuk memperbaikinya, baik pada

---

[21] Feri Firdaus, Pimpinan Cabang Pembantu PT. Bank Lampung KCP Natar, wawancara , pada tanggal 15 Mei 2020

[22] Yulizar, Kontrol Intern Cabang PT. Bank Lampung KCP Natar, wawancara , pada tanggal 15 Mei 2020

waktu itu maupun waktu-waktu yang akan datang.[23] Solusi untuk kelemahan yang ditemukan di dalam pengawasan kinerja karyawan di antaranya yaitu:

1. Mengenali dan memahami akar masalah/penyebabnya

   Sebelum membuat rencana untuk mengatur dan mengubah pengawasan kinerja karyawan ataupun karyawan yang berkinerja buruk, *quality assurance* harus mendekati karyawan untuk mengenali dan memahami akar masalahnya. Untuk melakukan hal ini, *quality assurance* sebelumnya harus mengumpulkan semua bukti dan fakta sebelum berbicara dengan karyawan, untuk menegaskan alasan *quality assurance* beranggapan bahwa mereka memiliki kinerja yang buruk.[24]

   Ketika mendekati karyawan, *quality assurance* harus menjaga profesionalisme dan sebisa mungkin bersikap tenang. Hindari semua konfrontasi yang emosional. Kemukakan alasan yang menyebabkan *quality assurance* berpikir bahwa pengawasan kinerja karyawan memiliki kinerja buruk dan tunjukkan kelemahan-kelemahan yang telah ditemukan.[25]

2. Memperjelas ekspektasi dan mendiskusikan hal-hal yang dapat memotivasi

   Ketika *quality assurance* sudah mengetahui akar masalahnya, *quality assurance* dapat membantu dengan mencarikan solusi untuk

---

[23] Feri Firdaus, Pimpinan Cabang Pembantu PT. Bank Lampung KCP Natar, wawancara , pada tanggal 15 Mei 2020

[24] Yulizar, Kontrol Intern Cabang PT. Bank Lampung KCP Natar, wawancara , pada tanggal 15 Mei 2020

[25] Yulizar, Kontrol Intern Cabang PT. Bank Lampung KCP Natar, wawancara , pada tanggal 15 Mei 2020

masalah pengawasan kinerja karyawan. Hal ini mungkin sulit dilakukan bergantung pada kompleksitas dari akar masalah yang ada. Akan tetapi, pengawasan kinerja karyawan akan terbantu ketika mengetahui bahwa *quality assurance* dan pihak manajemen benar-benar peduli pada karyawan.[26]

Pada saat itulah *quality assurance* juga bisa melihat apakah karyawan memahami apa yang diharapkan darinya. Terkadang, kelemahan pengawasan kinerja karyawan timbul hanya karena mereka tidak yakin tentang batasan-batasan dan apa yang diharapkan dari pekerjaan mereka.[27]

Pada saat yang sama, *quality assurance* mungkin juga harus tahu hal apa yang memotivasi kinerja karyawan sehingga *quality assurance* dapat membantu meningkatkan kinerja karyawan. Jika memungkinkan, gunakan hal yang memotivasi karyawan sebagai hadiah atau penghargaan jika karyawan berhasil meningkatkan kinerja mereka.[28]

3. Mengakui dan menghargai setiap perbaikan

Salah satu cara yang dilakukan *quality assurance* di Bank Lampung KCP Natar untuk menangani pengawasan karyawan dengan kinerja rendah adalah meminta karyawan untuk melakukan perubahan. *Quality assurance* selalu mengucapkan terima kasih atas usaha atau pekerjaan yang karyawan lakukan. Lalu dilanjutkan dengan memberikan

---

[26] Yulizar, Kontrol Intern Cabang PT. Bank Lampung KCP Natar, wawancara , pada tanggal 15 Mei 2020

[27] Yulizar, Kontrol Intern Cabang PT. Bank Lampung KCP Natar, wawancara , pada tanggal 15 Mei 2020

[28] Yulizar, Kontrol Intern Cabang PT. Bank Lampung KCP Natar, wawancara , pada tanggal 15 Mei 2020

feedback setiap performa dan diberikan insentif jika performa mereka sangat bagus.[29]

Ketiga, memastikan fungsi-fungsi pengawasan kinerja karyawan yang dirancang dapat berjalan dengan baik. Peran ini bertujuan agar pekerjaan dapat berjalan lancar dan dapat menghasilkan suatu hasil kerja yang optimal. Semakin lancar kerja dan disertai pengawasan yang baik maka pekerjaan itu akan berhasil dengan baik, pengawasan yang baik akan mendorong karyawan lebih giat dalam bekerja dan menghasilkan kerja yang baik pula terlebih apabila menyelesaikan pekerjaannya dengan semangat yang baik.[30]

Pengawasan di PT. Bank Lampung KCP Natar dilaksanakan dengan prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Adanya rencana tertentu dalam pengawasan, karena dengan adanya rencana yang matang akan menjadi standar atau alat pengukur berhasil atau tidaknya sebuah pengawasan.
2. Adanya pemberian instruksi atau perintah serta wewenang kepada bawahan.
3. Pengawasan harus bersifat fleksibel, dinamis dan ekonomis.
4. Diberlakukannya tindakan korektif, yakni segera mengetahui apa yang salah, dimana terjadinya kesalahan tersebut serta siapa yang bertanggung jawab.[31]

---

[29] Yulizar, Kontrol Intern Cabang PT. Bank Lampung KCP Natar, wawancara , pada tanggal 15 Mei 2020

[30] Yulizar, Kontrol Intern Cabang PT. Bank Lampung KCP Natar, wawancara , pada tanggal 15 Mei 2020

[31] Yulizar, Kontrol Intern Cabang PT. Bank Lampung KCP Natar, wawancara , pada tanggal 15 Mei 2020

Keempat, berkolaborasi dengan bagian lain untuk memastikan pengawasan kinerja karyawan dapat berjalan dengan baik. Peran ini dilakukan dengan cara interaksi, diskusi, dan kerjasama dengan bagian lain di Bank Lampung KCP Natar perihal pemantauan kinerja karyawan. Suatu sinergi dalam bentuk kolaborasi dengan bagian lain yang akan menghasilkan pengawasan kinerja karyawan kerja yang lebih baik. Kolaborasi yang dilakukan oleh *quality assurance* dilakukan dengan bagian-bagian lain di Bank Lampung KCP Natar di antaranya yaitu bagian pemasaran, bagian pelayanan nasabah, dan bagian operasional.[32]

Kelima, membuat laporan kinerja karyawan. Penilaian kinerja karyawan yang bagus tidak hanya dilihat dari hasil yang dikerjakannya, namun juga dilihat dari proses karyawan tersebut dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kinerja merupakan hasil kerja, hasil dari keseluruhan proses seseorang dalam mengerjakan tugasnya. Penilaian kinerja karyawan di PT. Bank Lampung dilakukan setahun sekali untuk melihat kualitas karyawan demi membangun perusahaan.[33]

Dalam membuat laporan penilaian kinerja karyawan yang menjadi fokus adalah mengetahui seberapa produktif kah seorang karyawan dan apakah memiliki kinerja yang sama atau lebih efektif pada masa yang akan datang.[34]

---

[32] Feri Firdaus, Pimpinan Cabang Pembantu PT. Bank Lampung KCP Natar, wawancara , pada tanggal 15 Mei 2020

[33] Feri Firdaus, Pimpinan Cabang Pembantu PT. Bank Lampung KCP Natar, wawancara , pada tanggal 15 Mei 2020

[34] Yulizar, Kontrol Intern Cabang PT. Bank Lampung KCP Natar, wawancara , pada tanggal 15 Mei 2020

Laporan penilaian karyawan di Bank Lampung KCP Natar ditujukan untuk mengukur dua elemen penilaian, yakni elemen perilaku atau kecakapan dan elemen hasil kerja. Elemen penilaian perilaku atau kompetensi merujuk pada evaluasi atas terhadap perilaku kerja karyawan selama bekerja. Elemen kedua penilaian kinerja karyawan sebaiknya melihat aspek hasil kerja. Dalam hal ini sebaiknya disusun semacam indikator kinerja atau dari setiap posisi yang ada dalam perusahaan.[35]

Kendala yang dihadapi *quality assurance* terhadap pengawasan kinerja pegawai dapat dijelaskan bahwa dalam melakukan tugasnya tim *quality assurance* banyak berhubungan dengan unit-unit bisnis yang lain. Standar mutu yang telah diterapkan melibatkan seluruh unit kerja di dalam bank. Apabila standar mutu hanya diterapkan di satu atau dua unit kerja saja maka tidak akan terjadi permasalahan yang berarti terhadap kinerja organisasi bank. Jadi harus semua unit kerja menerapkan standar mutu yang dikeluarkan dan disepakati oleh *quality assurance* dan unit bisnis. Oleh karena itu tim *quality assurance* juga bertanggung jawab mensosialisasikan standar mutu ini di semua unit sehingga setiap orang dalam organisasi PT. Bank Lampung KCP Natar memiliki pengertian yang sama dan fokus yang sama. Oleh karena itu salah satu keberhasilan dari tim *quality assurance* dapat diukur dari besarnya dukungan dan kontribusi dari setiap unit organisasi dalam usaha meningkatkan mutu di unitnya. Perlu diakui bersama bahwa kesulitan yang terbesar di dalam melaksanakan kegiatan peningkatan mutu PT. Bank

[35] Yulizar, Kontrol Intern Cabang PT. Bank Lampung KCP Natar, wawancara , pada tanggal 15 Mei 2020

Lampung KCP Natar adalah untuk menyamakan persepsi dan kesadaran dari semua pegawai bank mengenai peningkatan mutu.[36]

Seringkali dalam praktiknya *quality assurance* akan berbenturan dengan bagian-bagian yang lain. Hal ini disebabkan karena *quality assurance* akan mengelola kualitas bagian-bagian yang terkait, tetapi bagian-bagian yang dikelola *quality assurance*nya sering merasa hal ini hanya menambah pekerjaan yang sudah menumpuk dan sering dianggap tidak terkait dengan kinerja individu atau grupnya. Untuk itu perlu upaya dari manajemen untuk menyadarkan bahwa kalau *quality assurance* berjalan dalam jangka panjang, hal ini akan membuat bank maupun individu yang ada dalam bank akan menikmati keuntungan juga, baik secara financial maupun non financial. Sosialisasi *quality assurance* oleh pihak manajemen tidak bisa dilakukan satu atau dua kali kepada bagian-bagian terkait. Tetapi harus konsisten dilakukan.[37]

C. Analisis Peranan *Quality assurance* Terhadap Pengawasan Kinerja Pegawai di PT. Bank Lampung KCP. Natar

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat diketahui bahwa peranan *quality assurance* terhadap pengawasan kinerja pegawai di PT. Bank Lampung KCP. Natar di antaranya sebagai berikut:

1. Mengindentifikasi kelemahan pengawasan kinerja karyawan

   Peranan *quality assurance* dalam hal ini yaitu melakukan pengamatan terhadap seluruh kegiatan-kegiatan bank, terutama pengawasan kinerja karyawan, apakah segala sesuatunya sesuai dengan

[36] Yulizar, Kontrol Intern Cabang PT. Bank Lampung KCP Natar, wawancara , pada tanggal 15 Mei 2020

[37] Yulizar, Kontrol Intern Cabang PT. Bank Lampung KCP Natar, wawancara , pada tanggal 15 Mei 2020

rencana yang telah dibuat, dengan tujuan menemukan kelemahan-kelemahan untuk memperbaikinya dan mencegah agar kesalahan yang pernah terjadi tidak terulang lagi di waktu yang akan datang.

Dengan adanya peranan ini maka pengawasan kinerja karyawan pekerjaan akan dapat berjalan dengan lancar dan dapat menghasilkan hasil kerja yang baik pula. Selain itu, melalui peranan ini pula dapat dipantau berbagai hal yang dapat merugikan bank antara lain kesalahan-kesalahan dalam kinerja karyawan, kekurangan-kekurangan dalam pelaksanaan dalam pekerjaan, kelemahan pelaksanaan, dan cara kerjanya. Akan tetapi, peranan *quality assurance* dilaksanakan bukanlah untuk mencari-cari kesalahan, melainkan ditujukan agar rencana-rencana dapat dilaksanakan dengan sebaik–baiknnya. Selain itu dibutuhkan juga pengawasan yang berkelanjutan agar dapat menghasilkan dampak positif untuk perkembangan dan perubahan yang lebih baik.

2. Menyarankan solusi untuk kelemahan yang ditemukan di dalam pengawasan kinerja karyawan.

   Peranan ini bertujuan agar pelaksanaan pengawasan kinerja karyawan sesuai dengan instruksi yang telah dikeluarkan, dan untuk mengatasi kelemahan-kelemahan serta kesulitan-kesulitan yang dihadapi, setelah itu dapat diambil tindakan untuk memperbaikinya, baik pada waktu itu maupun waktu-waktu yang akan datang.

   Solusi untuk kelemahan yang ditemukan di dalam pengawasan kinerja karyawan di PT. Bank Lampung KCP Natar di antaranya yaitu:

a. Mengenali dan memahami akar masalah/penyebabnya

Sebelum membuat rencana untuk mengatur dan mengubah pengawasan kinerja karyawan ataupun karyawan yang berkinerja buruk, *quality assurance* harus mendekati karyawan untuk mengenali dan memahami akar masalahnya. Untuk melakukan hal ini, *quality assurance* sebelumnya harus mengumpulkan semua bukti dan fakta sebelum berbicara dengan karyawan, untuk menegaskan alasan *quality assurance* beranggapan bahwa mereka memiliki kinerja yang buruk.

Ketika mendekati karyawan, *quality assurance* menjaga profesionalisme dan sebisa mungkin bersikap tenang. Hindari semua konfrontasi yang emosional. Kemukakan alasan yang menyebabkan *quality assurance* berpikir bahwa pengawasan kinerja karyawan memiliki kinerja buruk dan tunjukkan kelemahan-kelemahan yang telah ditemukan.

b. Memperjelas ekspektasi dan mendiskusikan hal-hal yang dapat memotivasi

Ketika *quality assurance* sudah mengetahui akar masalahnya, *quality assurance* dapat membantu dengan mencarikan solusi untuk masalah pengawasan kinerja karyawan. Hal ini mungkin sulit dilakukan bergantung pada kompleksitas dari akar masalah yang ada. Akan tetapi, pengawasan kinerja karyawan akan terbantu ketika mengetahui bahwa *quality assurance* dan pihak manajemen benar-benar peduli pada karyawan.

Pada saat itulah *quality assurance* juga bisa melihat apakah karyawan memahami apa yang diharapkan darinya. Terkadang, kelemahan pengawasan kinerja karyawan timbul hanya karena mereka tidak yakin tentang batasan-batasan dan apa yang diharapkan dari pekerjaan mereka.

Pada saat yang sama, *quality assurance* mungkin juga harus tahu hal apa yang memotivasi kinerja karyawan sehingga *quality assurance* dapat membantu meningkatkan kinerja karyawan. Jika memungkinkan, gunakan hal yang memotivasi karyawan sebagai hadiah atau penghargaan jika karyawan berhasil meningkatkan kinerja mereka.

c. Mengakui dan menghargai setiap perbaikan

Salah satu cara yang dilakukan *quality assurance* di Bank Lampung KCP natar untuk menangani pengawasan karyawan dengan kinerja rendah adalah meminta karyawan untuk melakukan perubahan. *Quality assurance* selalu mengucapkan terima kasih atas usaha atau pekerjaan yang karyawan lakukan. Lalu, dilanjutkan dengan memberikan *feedback* setiap performa dan diberikan insentif jika performa mereka sangat bagus.

3. Memastikan fungsi-fungsi pengawasan kinerja karyawan yang dirancang dapat berjalan dengan baik.

Peran ini bertujuan agar pekerjaan dapat berjalan lancar dan dapat menghasilkan suatu hasil kerja yang optimal. Semakin lancar kerja dan

disertai pengawasan yang baik maka pekerjaan itu akan berhasil dengan baik, pengawasan yang baik akan mendorong karyawan lebih giat dalam bekerja dan menghasilkan kerja yang baik pula terlebih apabila menyelesaikan pekerjaannya dengan semangat yang baik.

Prinsip-prinsip dasar dalam pengawasan di PT. Bank Lampung KCP Natar, di antaranya sebagai berikut:

a. Adanya rencana tertentu dalam pengawasan, karena dengan adanya rencana yang matang akan menjadi standar atau alat pengukur berhasil atau tidaknya sebuah pengawasan.
b. Adanya pemberian instruksi atau perintah serta wewenang kepada bawahan.
c. Pengawasan harus bersifat fleksibel, dinamis dan ekonomis.
d. Diberlakukannya tindakan korektif, yakni segera mengetahui apa yang salah, dimana terjadinya kesalahan tersebut serta siapa yang bertanggung jawab.

4. Berkolaborasi dengan bagian lain untuk memastikan pengawasan kinerja karyawan dapat berjalan dengan baik.

Peran ini dilakukan dengan cara interaksi, diskusi, dan kerjasama dengan bagian lain di Bank Lampung KCP Natar perihal pemantauan kinerja karyawan. Suatu sinergi dalam bentuk kolaborasi dengan bagian lain yang akan menghasilkan pengawasan kinerja karyawan kerja yang lebih baik. Kolaborasi yang dilakukan oleh *quality assurance* dilakukan dengan bagian-bagian lain di Bank Lampung KCP Natar di antaranya

yaitu bagian pemasaran, bagian pelayanan nasabah, dan bagian operasional.

5. Membuat laporan kinerja karyawan.

Penilaian kinerja karyawan yang bagus tidak hanya dilihat dari hasil yang dikerjakannya, namun juga dilihat dari proses karyawan tersebut dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kinerja merupakan hasil kerja, hasil dari keseluruhan proses seseorang dalam mengerjakan tugasnya. Penilaian kinerja karyawan di PT. Bank Lampung dilakukan setahun sekali untuk melihat kualitas karyawan demi membangun perusahaan. Dalam membuat laporan penilaian kinerja karyawan yang menjadi fokus adalah mengetahui seberapa produktif kah seorang karyawan dan apakah memiliki kinerja yang sama atau lebih efektif pada masa yang akan datang. Laporan penilaian karyawan di Bank Lampung KCP Natar ditujukan untuk mengukur dua elemen penilaian, yakni elemen perilaku atau kecakapan dan elemen hasil kerja. Elemen penilaian perilaku atau kompetensi merujuk pada evaluasi atas terhadap perilaku kerja karyawan selama bekerja. Elemen kedua penilaian kinerja karyawan sebaiknya melihat aspek hasil kerja. Dalam hal ini sebaiknya disusun semacam indikator kinerja atau dari setiap posisi yang ada dalam perusahaan.

Hasil penelitian di atas sesuai dengan teori tujuan *quality assurance* yang menyatakan bahwa tujuan *quality assurance* salah satunya yaitu

membantu perbaikan dan peningkatan secara terus-menerus dan berkesinambungan melalui praktik yang terbaik dan mau mengadakan inovasi.

Selain itu, juga telah memenuhi teori tugas pokok *quality assurance* yang menyatakan bahwa *quality assurance* mempunyai tugas utama dalam merencanakan prosedur jaminan mutu sebuah produk atau jasa dan meninjau pelaksanaan dan efisiensi kualitas dan inspeksi sistem supaya bisa berjalan sesuai dengan rencana, melaksanakan dan juga memantau pengujian serta inspeksi bahan serta produk untuk memastikan kualitas produk jadi.

Menjadi *Quality assurance* mempunyai beberapa tugas utama dan juga tanggung jawab seperti:

1. Menafsirkan dan menerapkan standar jaminan mutu.
2. Mempunyai tugas utama dalam merencanakan prosedur jaminan mutu sebuah produk atau jasa.
3. Mengevaluasi kecukupan standar jaminan mutu.
4. Merancang sampel prosedur dan juga petunjuk untuk mencatat serta melaporkan data yang berkualitas.
5. Meninjau pelaksanaan dan efisiensi kualitas dan inspeksi sistem supaya bisa berjalan sesuai dengan rencana, melaksanakan dan juga memantau pengujian serta isnpeksi bahan serta produk untuk memastikan kualitas produk jadi.
6. Mendokumentasikan audit internal dan juga kegiatan jaminan mutu lainnya.
7. Mengumpulkan dan menyusun data kualitas statistik.

8. Menganalisis data untuk mengidentifikasi area untuk perbaikan dalam sistem mutu.
9. Mengembangkan, memberi rekomendasi dan juga memantau tindakan perbaikan dan pencegahan.
10. Menyiapkan laporan untuk berkomunikasi hasil dari kegiatan kualitas.
11. Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan juga mengatur intervensi pelatihan untuk memenuhi standar kualitas.
12. Mengkoordinasi dan mendukung tempat audit yang dilakukan penyedia eksternal.
13. Mengevaluasi temuan audit dan juga menerapkan tindakan koreksi yang benar.

Namun, berdasarkan fakta di lapangan juga terdapat beberapa kekurangan. *Quality Assurance* di PT. Bank Lampung KCP Natar masih ada yang tidak sesuai dengan teori tugas utama *Quality Assurance* yaitu belum menafsirkan dan menerapkan standar jaminan mutu, belum mengevaluasi kecukupan standar jaminan mutu, belum mengumpulkan dan menyusun data kualitas statistik, belum menganalisis data untuk mengidentifikasi area untuk perbaikan dalam sistem mutu, serta belum mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan juga mengatur intervensi pelatihan untuk memenuhi standar kualitas.

Mengenai kinerja pegawai, indikator-indikator kinerja pegawai yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas Kerja (*Quality of work*) adalah kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya yang tinggi pada gilirannya akan melahirkan penghargaan dan kemajuan serta perkembangan organisasi melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan secara sistematis sesuai tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang pesat.
2. Ketetapan Waktu (*Pomptnees*) yaitu berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lain.
3. Inisiatif (*Initiative*) yaitu mempunyai kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab. Bawahan atau pegawai dapat melaksanakan tugas tanpa harus bergantung terus menerus kepada atasan.
4. Kemampuan (*Capability*) yaitu diantara beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang, ternyata yang dapat diintervensi atau diterapi melalui pendidikan dan latihan adalah faktor kemampuan yang dapat dikembangkan.
5. Komunikasi (*Communication*) merupakan interaksi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan untuk mengemukakan saran dan pendapatnya dalam memecahkan masalah yang dihadapi. Komunikasi akan menimbulkan kerjasama yang lebih baik dan akan terjadi hubunganhubungan yang semangkin harmonis diantara para pegawai dan

para atasan, yang juga dapat menimbulkan perasaan senasib sepenanggungan.

Pada PT. Bank Lampung KCP Natar mengenai pengawasan kinerja pegawai, indikator yang diawasi yaitu hanya kualitas kerja (*quality of work*), ketetapan waktu (*pomptnees*), dan kemampuan. Sedangkan pengawasan untuk inisiatif (*initiative*) dan komunikasi (*communication*) dari karyawan pengawasannya belum maksimal.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa peranan *quality assurance* terhadap pengawasan kinerja pegawai di PT. Bank Lampung KCP. Natar sudah dilaksanakan dengan baik, namun masih menemui kendala di lapangan seperti belum terpenuhinya semua tugas pokok quality assurance dan belum terawasinya semua indikator kinerja karyawan. Selain itu, juga perlu diadakan pelatihan agar pegawai dapat bekerja lebih baik dan sesuai prosedur sehingga dapat dilihat perubahan lebih baik.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan, maka peneliti mengemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kepada *quality assurance* PT. Bank Lampung KCP Natar, harus diadakan rencana yang lebih matang dalam pengawasan kinerja karyawan, karena dengan adanya rencana yang matang akan menjadi standar atau alat pengukur berhasil atau tidaknya sebuah pengawasan.
2. Kepada karyawan tingkatkan kembali kinerja karyawan guna memaksimalkan pekerjaan yang ada dan patuhilah aturan yang sudah diterapkan.

3. Kepada PT. Bank Lampung KCP. Natar diharuskan dapat mempertahankan aturan-aturan yang sudah ditetapkan guna memaksimalkan pengawasan kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta: Rineka Cipta, 2013.

Arum. "*Quality assurance* dalam Perbankan", dalam *Business Lounge Journal*. Maret 2018.

Ashafa, Burhan. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.

Ayu, Aji. "Pengertian dan Tugas dari *Quality assurance*", dalam Jurnal *Telemarketing*. Desember 2017.

Basuki, Ari. "Implementasi Sistem Jaminan Mutu *Quality assurance* Proses Pembelajaran di Perguruan Tinggi", dalam Jurnal Penelitiandan Evaluasi Pendidikan. No. 1. Tahun VI, 2004.

Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Bandung: CV. Diponegoro, 2005.

Fathoni, Abdurrahmat. *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Tugas Akhir*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.

Fathurrohman, M. & Sulistyorini. *Implementasi Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: Teras, 2012.

Handoko, T. Hani. *Manajemen.* Edisi Kedua. Yogyakarta: BPFE, 2003.

Harahap, Sofyan Syafri. *Analisis Kritis Manajemen Keuangan*. Jakarta: Salemba Empat, 2000.

Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2017.

Kadarisman, M. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2013.

Kadarman. *Pengantar Ilmu Manajemen*. Jakarta: Prenhallindo, 2001.

Kasmir. *Dasar-dasar Perbankan.* Jakarta: Rajawali Pers, 2015.

-------. *Manajemen Perbankan.* Jakarta: Rajawali Pers, 2014.

Kesumawaty, Endang. "Pengaruh Pengawasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus Pada Staff Dalam Kantor PT. Riau Media Televisi Pekanbaru", dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Februari 2014.

Mangkunegara, Anwar Prabu. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama, 2005.

-------. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2000.

Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014.

Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 2013.

Rivai, Veithzal. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2009.

Sedarmayanti. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju, 2001.

Siagian, Sondang P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.

Simamora, Henry. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN, 2006.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.

Suharsaputra, Uhar. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: PT Refika Aditama, 2013.

Umam, Khaerul. *Manajemen Perbankan Syariah*. Bandung: Pustaka Setia, 2013.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

PERANAN *QUALITY ASSURANCE* TERHADAP PENGAWASAN KINERJA PEGAWAI DI PT. BANK LAMPUNG KCP. NATAR

A. Wawancara

1. Wawancara Kepada Pimpinan Cabang

a. Apa saja tugas pokok dan tanggung jawab *quality assurance* di PT. Bank Lampung KCP Natar.

b. Apa saja persyaratan menjadi *quality assurance* di PT. Bank Lampung KCP Natar?

c. Apa saja keahlian *quality assurance* di PT. Bank Lampung KCP Natar?

d. Bagaimana peranan *quality assurance* terhadap pengawasan kinerja pegawai di PT. Bank Lampung KCP Natar?

2. Wawancara Kepada Bagian *Quality assurance*

a. Bagaimana lingkup tanggung jawab *quality assurance* di PT. Bank Lampung KCP Natar?

b. Apa manfaat *quality assurance* di PT. Bank Lampung KCP Natar?

c. Kapan *quality assurance* di PT. Bank Lampung KCP Natar menjalankan tugasnya?

d. Apa yang dibutuhkan *quality assurance* dalam pengaruhnya terhadap pengawasan kinerja pegawai di PT. Bank Lampung KCP Natar menjalankan tugasnya?

e. Bagaimana teknik yang diterapkan *quality assurance* untuk menjamin mutu pengawasan kinerja pegawai di PT. Bank Lampung KCP Natar menjalankan tugasnya?

f. Bagaimana cara *quality assurance* melihat kinerja pegawai di di PT. Bank Lampung KCP Natar menjalankan tugasnya?

g. Bagaimana cara *quality assurance* menghadapi pegawai yang kinerjanya buruk dan susah diatur?

h. Bagaimana peranan *quality assurance* terhadap pengawasan kinerja pegawai di PT. Bank Lampung KCP Natar?

i. Apa kendala yang dihadapi *quality assurance* terhadap pengawasan kinerja pegawai di PT. Bank Lampung KCP Natar?

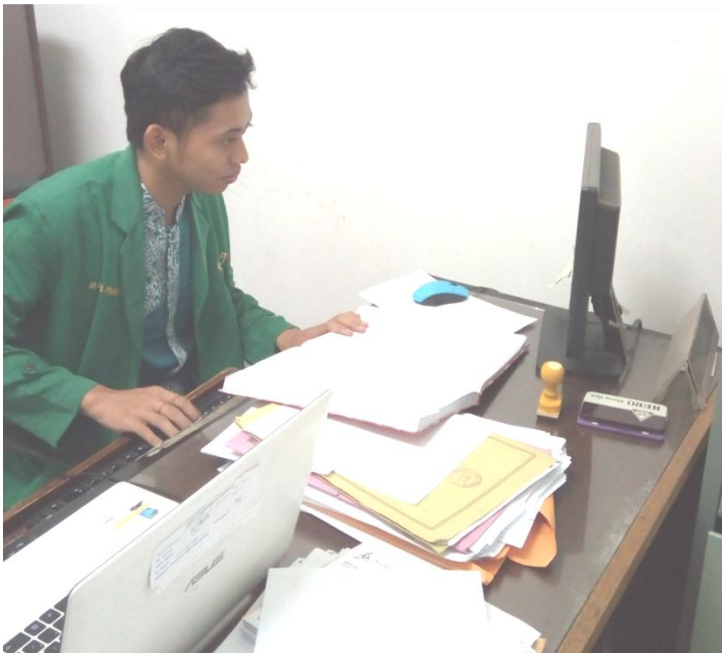
B. Dokumentasi

1. Sejarah Singkat PT. Bank Lampung KCP Natar.
2. Visi & Misi PT. Bank Lampung KCP Natar.
3. Struktur Organisasi PT. Bank Lampung KCP Natar.
4. Produk-produk PT. Bank Lampung KCP Natar.

Metro, Juni 2020

Mengetahui, Pembimbing Tugas Akhir	Mahasiswa Ybs.
Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum. NIP. 19720923 200003 2 00	**Ar-Raafi'u Primasidi** NPM. 1602080062

FOTO-FOTO PENELITIAN



BANK
PESERTA
PENJAMINAN
LPS
WAKTU LAYANAN
KAS
SENIN S.D KAMIS
08.00 –15.00
JUM'AT
08.00 - 14.30
KLIRING WARKAT DEBET
08.00 - 09.00
KLIRING TRANSFER
08.00 - 13.00
RTGS
08.00 - 14.00
ATM
24 JAM / 7 HARI
BANK LAMPUNG
CAPEM NATAR

RIWAYAT HIDUP

Ar-Raafi'u Primasidi dilahirkan di Mataram Baru pada tanggal 12 Juni 1998, merupakan anak pertama dari 3 bersaudara, pasangan Bapak Topan Bayu Amtaris dan Ibu Yuliani.

Pendidikan dasar peneliti tempuh di SD Negeri 4 Metro Barat, selesai pada tahun 2010, kemudian melanjutkan di SMPN 7 Metro Timur, selesai pada tahuun 2013, sedangkan sekolah Menengah Atas peneliti lanjutkan di SMK Negeri 1 Metro, selesai pada tahun 2016. Kemudian peneliti melanjutkan pendidikan pada Prodi D3 Perbankan Syariah, Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Jurai Siwo Metro dimulai pada Semester I Tahun Ajaran 2016/2017, yang kemudian pada Tahun 2017 STAIN Jurai Siwo Metro beralih status menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.