

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerja dan produktivitas karyawan. Melalui kinerja yang optimal, organisasi dapat mencapai tujuan bisnis secara konsisten dan efektif. Upaya peningkatan kinerja karyawan menjadi salah satu strategi penting yang perlu dilakukan agar aktivitas organisasi berjalan sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Dengan pengelolaan kinerja yang tepat, perusahaan mampu meningkatkan kualitas kerja sekaligus memperkuat daya saing di tengah dinamika lingkungan bisnis yang terus berkembang. Pada hakikatnya, kinerja tercermin dari aktivitas kerja yang dilakukan maupun yang tidak dilakukan oleh karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, sehingga memengaruhi besarnya kontribusi yang diberikan kepada organisasi, termasuk kualitas pelayanan yang dihasilkan. Selain pencapaian hasil kerja, kinerja juga dapat dinilai melalui perilaku kerja yang ditunjukkan selama proses pelaksanaan tugas, seperti adanya perilaku konfrontatif yang perlu diidentifikasi secara cermat karena berpotensi memengaruhi efektivitas kerja dan hubungan dalam lingkungan organisasi (Nursanti, T. D., Haitamy, A. G., DN, D. A., Masdiantini, P. R., Waty, E., Boari, Y., & Judijanto, L, 2024).

Keberlangsungan dan perkembangan suatu bisnis sangat bergantung pada peran manusia sebagai penggerak utama kegiatan usaha. Sumber daya manusia memegang posisi strategis dalam memastikan proses operasional perusahaan berjalan secara efektif dan berkelanjutan. Melalui keterlibatan aktif dalam pelatihan, pemberdayaan, pembentukan orientasi pelayanan, serta pemberian penghargaan, karyawan dapat memberikan kontribusi yang optimal bagi perusahaan. Sebaliknya, ketidakhadiran salah satu aspek tersebut berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan yang berdampak pada lemahnya manajemen dan kerugian perusahaan. Oleh karena itu, manajemen dituntut untuk bertanggung jawab dalam mengelola dan mengembangkan karyawan secara tepat sebagai upaya meningkatkan kinerja karyawan (Saifudin & Kusuma, 2020).

Suatu perusahaan ingin meningkatkan semangat kerja karyawannya, maka harus menerapkan teknik dan konsep manajemen sumber daya manusia seperti peran karyawan, kepemimpinan, dan pemberdayaan melalui kompensasi dan bonus untuk memenuhi beberapa persyaratan " nsasi sangat penting untuk memotivasi

karyawan karena memberikan mereka kualifikasi yang lebih baik dan tanggung jawab yang lebih besar terhadap pekerjaan mereka. *Reward* sering disebut sebagai manajemen bonus dalam organisasi, termasuk dalam hal penting dari evaluasi karyawan yang dilakukan oleh pimpinan (Robbins, S. P., & Judge, T. A, 2021).

Setiap perusahaan harus berusaha dalam meningkatkan kinerja karyawan guna mencapai tujuan perusahaan. Kinerja karyawan mengacu pada prestasi seseorang yang nantinya dapat diukur berdasarkan standar kriteria perusahaan yang mana perusahaan juga harus memberikan apresiasi dan dukungan bagi karyawannya agar dapat bekerja dengan maksimal dan memiliki kinerja yang memuaskan bagi perusahaan. Jika karyawan memiliki motivasi dalam bekerja maka akan mempengaruhi prestasi kerjanya, sehingga perusahaan semakin maju (Nurhayati, A., & Atmaja, H. E, 2021).

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia dimulai sejak berdirinya Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1991, namun regulasi khusus yang mengatur perbankan syariah baru hadir dengan pengesahan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 pada tanggal 16 Juli 2008. UU ini mengatur Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) sekaligus memberikan dasar hukum bagi operasional dan tata kelola perbankan syariah, yang sebelumnya hanya diatur secara umum dalam Undang-Undang Perbankan konvensional sehingga belum memenuhi kebutuhan khusus bank syariah. Pengesahan UU memberikan kepastian hukum bagi keberadaan perbankan syariah di Indonesia, menjadi pijakan bagi penerbitan peraturan teknis oleh Bank Indonesia, serta mendukung pengawasan dan pelaksanaan prinsip syariah secara terstruktur dan efektif. Kehadiran UU ini diharapkan memperkuat posisi perbankan syariah dalam menarik investasi, meningkatkan daya saing, dan memfasilitasi perbankan syariah agar lebih berperan aktif dalam sistem keuangan nasional. Proses legislasi UU berlangsung melalui inisiatif DPR RI dengan persetujuan fraksi-fraksi partai politik dan pemerintah, kemudian diundangkan sebagai dasar hukum yang mendorong perkembangan industri perbankan syariah hingga saat ini (Rachmadi Usman, 2022).

Pencapaian sasaran organisasi perbankan syariah sangat bergantung pada seberapa baik kinerja dan produktivitas karyawan. Di BTN Syariah KCPS Plered, mutu pelayanan bagi nasabah dan keberhasilan dalam memenuhi sasaran pendanaan dan pengumpulan Dana Pihak Ketiga (DPK) sangat ditentukan oleh kinerja staf. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya pencapaian kinerja tersebut belum sepenuhnya ideal dikarenakan

adanya permintaan pekerjaan yang terus meningkat seiring dengan perubahan dinamis dalam sektor perbankan dan keadaan ekonomi yang labil.

Tekanan kerja yang cukup signifikan sering kali timbul akibat target kerja yang tinggi dan harus dipenuhi oleh karyawan. Tingkat produktivitas dan keajegan kinerja karyawan terpengaruh oleh beban kerja yang bertambah, terutama pada waktu-waktu tertentu. Selain itu, motivasi kerja karyawan dapat terpengaruh oleh sistem insentif dan penghargaan yang belum sepenuhnya setara dengan beban kerja. Akibatnya, kinerja karyawan cenderung berubah-ubah dan belum memperlihatkan hasil yang paling baik secara berkelanjutan.

Kualitas pelayanan dan efektivitas operasional BTN Syariah KCPS Plered secara langsung terkena dampak dari perubahan kinerja dan produktivitas karyawan tersebut. Apabila situasi ini tidak ditangani dengan tepat, maka dapat menghambat pemenuhan target perusahaan dan menurunkan kemampuan lembaga untuk bersaing di tengah persaingan sektor perbankan yang kian sengit. Oleh karena itu, manajemen harus mengambil langkah-langkah strategis guna meningkatkan efektivitas kinerja dan produktivitas karyawan agar selaras dengan prinsip profesionalitas dan nilai-nilai perbankan syariah.

Penelitian ini dilakukan karena adanya kebutuhan untuk meningkatkan kinerja karyawan di BTN Syariah KCPS Plered Cirebon agar mampu menghadapi peningkatan beban kerja dan tuntutan target yang semakin tinggi. Tanpa strategi peningkatan kinerja yang tepat, kondisi tersebut berpotensi menghambat pencapaian target perusahaan serta menurunkan kualitas pelayanan dan daya saing perbankan syariah.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai strategi peningkatan kinerja karyawan. Oleh karena itu, penulis menyusun sebuah karya tulis ilmiah dalam bentuk skripsi dengan judul: **“ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN BANK SYARIAH (Studi Kasus BTN Syariah KCPS Plered Cirebon)”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka identifikasi masalah yang dijadikan bahan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Kinerja dan produktivitas karyawan BTN Syariah KCPS Plered belum menunjukkan hasil yang optimal dan konsisten dalam mendukung pencapaian target organisasi.

2. Tingginya tekanan dan beban kerja akibat tuntutan pencapaian target memengaruhi stabilitas kinerja karyawan.
3. Sistem insentif dan penghargaan yang diterapkan belum sepenuhnya sebanding dengan beban dan tanggung jawab kerja karyawan.
4. Motivasi kerja karyawan cenderung berfluktuasi sehingga berdampak pada kualitas pelayanan kepada nasabah.
5. Fluktuasi kinerja karyawan berpengaruh terhadap efektivitas operasional dan daya saing BTN Syariah KCPS Plered.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana analisis lingkungan internal (kekuatan dan kelemahan) di BTN Syariah KCPS Plered?
2. Bagaimana analisis lingkungan eksternal (peluang dan ancaman) di BTN Syariah KCPS Plered?
3. Bagaimana strategi peningkatan kinerja karyawan di BTN Syariah KCPS Plered dengan menggunakan analisis SWOT?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan lingkungan internal (kekuatan dan kelemahan) di BTN Syariah KCPS Plered.
2. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan lingkungan eksternal (peluang dan ancaman) di BTN Syariah KCPS Plered.
3. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan strategi peningkatan kinerja karyawan yang dilakukan di BTN Syariah KCPS Plered dengan menggunakan analisis SWOT.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis
Penelitian ini diharapkan dapat lebih memahami dan menambah wawasan serta ilmu pengetahuan yang diperoleh selama menjalani perkuliahan dan mampu diterapkan di dunia kerja khususnya tentang strategi peningkatan kinerja karyawan melalui pelatihan dan pengembangan karyawan.
2. Bagi Perusahaan
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan bahan evaluasi dan juga informasi dalam meningkatkan kinerja karyawan perusahaan.
3. Bagi Akademik

Dengan Penelitian Ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan literatur kepustakaan mengenai peluang kerja yang diperlukan seluruh mahasiswa/i dan pembaca pada penelitian selanjutnya.

F. Kajian Terdahulu

Penelitian ini mengenai strategi peningkatan kinerja karyawan telah banyak digunakan. Peneliti menjadikan penelitian tersebut sebagai bahan perbandingan dan pijakan dasar penelitian ini. Berikut merupakan beberapa penelitian yang merekomendasi terkait dengan permasalahan yang sedang dikaji, yaitu:

1. Penelitian dengan judul: “Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan sebagai Upaya Peningkatan Kinerja Organisasi: *Systematic Literature Review*”. Menggunakan metode penelitian *systematic literature review*. Adapun hasil yang didapat dari penelitian tersebut adalah strategi peningkatan kinerja karyawan dapat dilakukan dengan melakukan analisis SWOT, yaitu mengembangkan strategi peningkatan kinerja karyawan berdasarkan kekuatan dan kelemahan perusahaan (Ranto, D. W. P, 2024).

Adapun persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah strategi peningkatan kinerja karyawan. Sedangkan perbedaan pendekatan penelitian terdahulu dengan menggunakan metode penelitian *systematic literature review*, sedangkan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.

2. Penelitian dengan judul: “Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Bank Negara Indonesia Cabang Pembantu Makale”. Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan analisis SWOT. Adapun hasil yang didapat dari penelitian tersebut adalah kekuatan kinerja pegawai terletak pada penyelesaian beban kerja sesuai SOP dan stasiun kerja, lingkungan kerja yang harmonis, dan fasilitas kerja yang memadai. Namun terdapat juga beberapa kelemahan seperti keterlambatan perbaikan peralatan kerja, kurangnya sumber daya manusia pada posisi customer service, dan karyawan tidak berdomisili di Makale. Peluang untuk meningkatkan kinerja mencakup motivasi karyawan dan pengembangan karir, sedangkan ancamannya mencakup karyawan non-Makale dan kekurangan staf keamanan. Hambatan yang dihadapi karyawan antara lain peralatan kerja yang rusak, kurangnya sumber daya manusia dan terbatasnya tenaga keamanan. Faktor yang menunjang kinerja pegawai antara

lain pemenuhan beban kerja, lingkungan kerja yang harmonis, fasilitas kerja yang memadai dan motivasi pegawai (Palamba, W. N., Ma'na, P., Pasae, Y., & Tandi, A, 2024).

Adapun persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah strategi peningkatan kinerja karyawan dan menggunakan analisis SWOT. Sedangkan perbedaan pendekatan penelitian terdahulu dengan penelitian ini di tempat penelitian.

3. Penelitian dengan judul: “Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai di Rumah Sakit *Systematic Literature Review*”. Menggunakan metode penelitian studi literatur. Adapun hasil yang didapat dari penelitian tersebut adalah ada beberapa elemen yang memengaruhi performa pegawai di rumah sakit atau lembaga kesehatan, yaitu budaya organisasi, disiplin, motivasi, sistem penghargaan, sarana kerja, pembimbingan, etos kerja, kapabilitas, dan kepuasan kerja. Unsur-unsur ini memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Oleh karena itu, manajemen rumah sakit atau institusi kesehatan harus memperkuat budaya organisasi yang baik, menyediakan sistem penghargaan serta sarana kerja yang memadai, dan memberikan bimbingan atau dukungan kepada pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka. Penilaian tentang elemen-elemen yang memengaruhi kinerja pegawai harus terus dilakukan untuk meningkatkan kinerja dan efektivitas lembaga secara keseluruhan (Pramida, U., & Mulyanti, D, 2023).

Adapun persamaan pada peneliti ini dengan penelitian terdahulu adalah strategi peningkatan kinerja karyawan. Sedangkan perbedaan pendekatan penelitian terdahulu dengan menggunakan metode penelitian *systematic literature review*, sedangkan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan tempat penelitian.

4. Penelitian dengan judul: “Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan pada Destinasi Wisata Owabong Water Park Purbalingga”. Menggunakan metode penelitian lapangan (*research field*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun hasil yang didapat dari penelitian tersebut adalah strategi yang diterapkan untuk meningkatkan kinerja pegawai di Owabong Water Park mencakup penyelenggaraan pelatihan dan pendidikan bagi stafnya agar kemampuan atau keterampilan mereka semakin berkembang. Selain itu,

perusahaan memberikan penghargaan kepada pegawai yang menunjukkan kinerja baik dan berhasil mencapai target. Karyawan juga diberi peluang untuk memajukan karir mereka. Di sisi lain, perusahaan menerapkan sanksi bagi pegawai yang tidak mematuhi aturan yang telah ditentukan (Fitri Titis Ariyanti, 2023).

Adapun persamaan pada peneliti ini dengan penelitian terdahulu adalah strategi peningkatan kinerja karyawan, metode penelitian. Sedangkan perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah tempat penelitian.

5. Penelitian dengan judul: “Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Program Pelatihan dan Motivasi Kerja di PT. Forum Bisnis Sejahtera”. Menggunakan metode penelitian kualitatif interpretatif. Adapun hasil yang didapat dari penelitian tersebut adalah PT. Forum Bisnis Sejahtera telah mengembangkan pendekatan yang efektif untuk memperbaiki performa dari para karyawannya. Metode yang melibatkan pelatihan dan dorongan kerja bisa mendukung hasil kerja karyawan. Pelatihan menjadi hal yang vital untuk perusahaan, karena melalui pelatihan dan dorongan yang diberikan, karyawan mampu meningkatkan kemampuan, keahlian, dan keterampilan yang dimiliki masing-masing individu. Dorongan dari perusahaan juga bisa berkontribusi pada peningkatan kinerja karyawan (Prayoga, D. D. B., & Ikhwan, K, 2023).

Adapun persamaan pada peneliti ini dengan penelitian terdahulu adalah membahas tentang strategi peningkatan kinerja karyawan, menggunakan metode kualitatif, walaupun penelitian terdahulu menggunakan kualitatif interpretative dan penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif. Sedangkan perbedaan terdapat dari tempat penelitian.

6. Penelitian dengan judul: “Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Melalui Analisis SWOT Pada Dealer Motor Yamaha CV. Sinar Utama Group di Tanjung Redeb”. Menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Adapun hasil yang didapat dari penelitian tersebut adalah Strategi untuk meningkatkan kinerja pegawai yaitu: 1) Strategi rekrutmen yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. 2) Menyusun pekerjaan pegawai sesuai dengan keahlian, keterampilan dan kemampuannya. 3) Mengembangkan potensi pegawai dan meningkatkan kinerja melalui proses

pendidikan, pelatihan dan seminar. 4) Sistem manajemen penilaian kinerja dilakukan setahun sekali (Muhammad Mulyadi , 2022).

Adapun persamaan pada peneliti ini dengan penelitian terdahulu adalah membahas tentang strategi peningkatan kinerja karyawan, menggunakan metode analisis SWOT dengan pendekatan kualitatif deskriptif, Sedangkan perbedaan terdapat dari tempat penelitian.

7. Penelitian dengan judul: "Strategi Pengembangan Karyawan dalam Meningkatkan Kinerja di Industri Perbankan Syariah". Menggunakan metode penelitian studi komparatif dengan menganalisis data dari berbagai institusi perbankan syariah, termasuk BTN Syariah. Adapun hasil yang didapat dari penelitian tersebut adalah bahwa pendekatan yang berhasil dalam pengembangan staf melibatkan pelatihan, pemberian insentif, serta penilaian kinerja yang saling terkait (Budi Santoso , 2022).

Adapun persamaan pada peneliti ini dengan penelitian terdahulu adalah strategi peningkatan kinerja karyawan bank syariah. Sedangkan perbedaan dari penelitian terdahulu dengan menggunakan metode penelitian studi komparatif, sedangkan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.

8. Penelitian dengan judul: "Strategi *Islamic Human Capital Management* Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Bank Syariah Indonesia". Menggunakan metode penelitian studi literatur dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun hasil yang didapat dari penelitian tersebut adalah bahwa Bank Syariah Indonesia (BSI) harus memiliki proses perekrutan yang memperhatikan sejauh mana karyawan memahami prinsip-prinsip islam. Selain itu, Bank Syariah Indonesia perlu memaksimalkan program pelatihan dan pengembangan staf. Selanjutnya, penting untuk menerapkan sistem pengelolaan kinerja yang adil dan tidak diskriminatif, menggunakan indikator kinerja utama (KPI) yang jelas dan terukur serta menanamkan nilai-nilai syariah ke dalam budaya perusahaan untuk meningkatkan komitmen dan loyalitas pegawai, yang berujung pada peningkatan kinerja karyawan (Ade Yuliar, 2021).

Adapun persamaan pada peneliti ini dengan penelitian terdahulu adalah strategi peningkatan kinerja karyawan bank syariah & metode pendekatan kualitatif. Sedangkan perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah tempat penelitian.

9. Penelitian dengan judul: “Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan pada PT. Oremus Bahari Mandiri Surabaya: Analisis SWOT”. Menggunakan metode penelitian data kuantitatif. Adapun hasil yang didapat dari penelitian tersebut adalah pada kuadran I, ini menunjukkan bahwa PT. Oremus Bahari Mandiri memiliki sumber daya dalam yang dapat diandalkan untuk memanfaatkan kesempatan yang ada guna meningkatkan performa. Pendekatan yang perlu diadopsi dalam situasi ini adalah mendukung kebijakan pertumbuhan yang pesat (Iryani & Deasy, 2021).

Adapun persamaan pada peneliti ini dengan penelitian terdahulu adalah strategi peningkatan kinerja karyawan Bank Syariah. Sedangkan perbedaan dari penelitian terdahulu dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.

10. Penelitian dengan judul: Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Pelita Abadi Motor Parepare (Analisis Manajemen Syariah). Menggunakan metode penelitian data kualitatif. Adapun hasil yang didapat dari penelitian tersebut adalah Derajat kedisiplinan pegawai dapat dilihat dari kehadiran, kepatuhan terhadap peraturan, tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan, ketelitian dalam bekerja, dan kesopanan dalam bekerja. Motivasi kerja juga dapat ditingkatkan melalui peningkatan gaji pegawai, pemberian penghargaan kepada pegawai, pemberian fasilitas yang nyaman, dan suasana kerja yang baik. Peningkatan kinerja karyawan PT Pelita Abadi Motor Parepare secara keseluruhan cukup baik. Program pelatihan dan pendidikan, penegakan disiplin dan pemberian motivasi berupa reward serta suasana kerja yang nyaman dan kondusif sangat efektif dalam meningkatkan kinerja karyawan PT Pelita Abadi Motor Parepare (Ayu Lestari, 2021).

Adapun persamaan pada peneliti ini dengan penelitian terdahulu adalah strategi peningkatan kinerja karyawan dan metode penelitian yang digunakan kualitatif. Sedangkan perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah tempat penelitian.

G. Kerangka Berpikir

Analisis SWOT menjadi dasar utama dalam memahami kondisi internal dan eksternal yang memengaruhi kinerja karyawan BTN Syariah KCPS Plered Cirebon. Faktor internal meliputi kekuatan (strength) seperti kualitas sumber daya manusia, serta

kelemahan (weakness) yang mungkin berupa keterbatasan keterampilan tertentu. Sementara itu, faktor eksternal terdiri dari peluang (opportunity) seperti perkembangan teknologi digital perbankan dan ancaman (threat) berupa kondisi ekonomi yang tidak menentu. Melalui identifikasi menyeluruh, perusahaan dapat memahami posisi karyawan dalam menghadapi dinamika lingkungan kerja.

Hasil dari analisis SWOT kemudian dijadikan dasar untuk merumuskan strategi peningkatan kinerja karyawan. Strategi ini diarahkan untuk memaksimalkan kekuatan dan peluang yang tersedia, sembari meminimalkan kelemahan dan ancaman yang berpotensi menghambat pencapaian target. Dengan pendekatan ini, manajemen dapat menyiapkan langkah yang lebih terarah, adaptif, dan relevan dengan kebutuhan organisasi serta tuntutan nasabah.

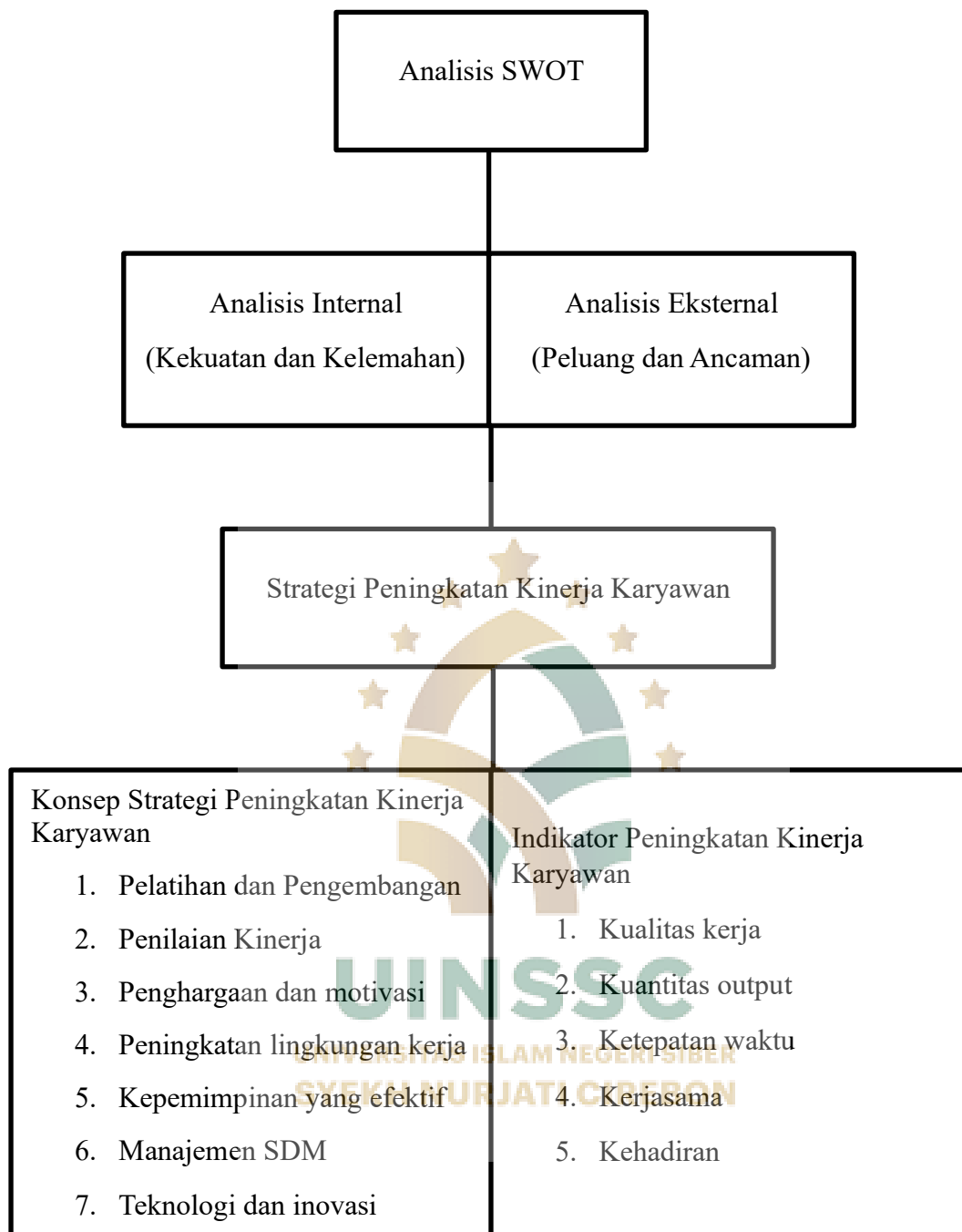
Menurut (Burhannudin, B., Zainul, M., & Harlie, M, 2021) ada beberapa konsep strategi peningkatan kinerja karyawan yang berfokus pada 7 aspek pokok meliputi:

1. Pelatihan dan Pengembangan: Program peningkatan kemampuan teknis dan non-teknis melalui pelatihan, lokakarya, atau coaching untuk memperbaiki keterampilan, pengetahuan, dan sikap kerja.
2. Penilaian Kinerja: Alat evaluasi objektif dan berkala guna mengidentifikasi area perbaikan serta memotivasi karyawan.
3. Penghargaan dan Motivasi: Sistem insentif finansial maupun non-finansial untuk meningkatkan semangat kerja dan loyalitas karyawan.
4. Lingkungan Kerja: Penciptaan kondisi kerja yang aman, nyaman, ergonomis, serta mendukung komunikasi dan keseimbangan kerja-hidup.
5. Kepemimpinan Efektif: Pemimpin sebagai teladan, komunikator, dan pemberdaya tim dengan empati, visi jelas, serta membangun budaya kerja positif.
6. Manajemen SDM: Integrasi kebijakan dan sistem SDM mencakup rekrutmen, pengembangan karier, manajemen kinerja, dan pemetaan kompetensi.
7. Teknologi dan Inovasi: Pemanfaatan HRIS, e-learning, aplikasi digital, dan platform kolaborasi untuk meningkatkan efisiensi, kreativitas, serta adaptasi perubahan.

Menurut ahli Mangkunegara A. A. (Anggraini, N. S., 2023) untuk menilai sejauh mana strategi yang diterapkan mampu meningkatkan kinerja, diperlukan indikator pengukuran yang objektif. Indikator peningkatan kinerja karyawan meliputi:

1. Kualitas kerja: hasil pekerjaan yang sesuai standar perusahaan, ditunjukkan melalui profesionalisme, konsistensi, dan tanggung jawab.
2. Kuantitas output: jumlah pekerjaan yang diselesaikan dalam periode tertentu sebagai ukuran produktivitas.
3. Ketepatan waktu: kemampuan menyelesaikan tugas sesuai tenggat melalui perencanaan, disiplin, dan manajemen waktu.
4. Kerja sama: kemampuan berkolaborasi, berkomunikasi, dan mendukung tim untuk menciptakan sinergi.
5. Kehadiran: konsistensi dalam menjalankan tugas yang mencerminkan loyalitas dan komitmen terhadap pekerjaan.





Gambar 1.1
Kerangka berpikir

informasi yang telah dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan pihak BTN Syariah KCPS Plered Cirebon. Data-data sekunder yang dibutuhkan atau di perlukan dalam penelitian ini yakni: sejarah BTN Syariah, visi dan misi BTN Syariah, struktur organisasi BTN Syariah dan produk-produk BTN Syariah serta referensi kepustakaan misalnya dari buku, internet, website dan lain sebagainya (Hardani Ahyar et al, 2020).

5. Teknik Keabsahan Data

Dalam sebuah penelitian keabsahan data sangat penting untuk memastikan keakuratan dan kepercayaan informasi yang diperoleh. Keabsahan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif ini adalah *Credibility* (uji validitas internal), *Transferability* (keteralihan), *Depenability* (kebergantungan), *Confirmability* (kepastian) dan *Authenticity* (keaslian).

a. *Credibility* (uji validitas internal)

Uji kredibilitas dilakukan melalui perpanjangan pengamatan, peningkatan ketelitian dalam penelitian, penggunaan teknik triangulasi, diskusi dengan rekan sejawat, analisis terhadap kasus negatif, serta pengecekan kembali data yang diperoleh peneliti kepada pemberi informasi (*member check*). Dalam proses pengujian kredibilitas ini, penulis akan memperluas pengamatan dengan turun langsung ke lapangan untuk melakukan observasi, mengadakan wawancara ulang dengan narasumber yang telah ditemui maupun dengan sumber data baru. Dengan demikian, hubungan antara penulis dan informan akan semakin dekat, terbuka, terbangun rasa saling percaya, sehingga informasi yang diperoleh menjadi lebih banyak, mendalam, dan komprehensif.

b. *Transferability* (keteralihan)

Dalam penelitian kualitatif, transferabilitas merupakan salah satu bentuk validitas eksternal. Untuk memudahkan pembaca dalam memahami temuan-temuan penelitian kualitatif, peneliti harus menyusun laporan yang berisi deskripsi yang detail, jelas, terstruktur, dan kredibel. Presentasi ini memberikan gambaran yang jelas kepada pembaca tentang temuan penelitian dan memungkinkan mereka untuk

menilai apakah temuan tersebut dapat diterapkan pada konteks atau lokasi lain.

c. *Depenability* (kebergantungan)

Uji dependability dilaksanakan melalui proses audit terhadap keseluruhan tahapan penelitian. Audit tersebut dilakukan oleh pihak yang independen, seperti auditor atau pembimbing, untuk menelaah setiap kegiatan yang dijalankan peneliti selama penelitian. Proses ini mencakup penelusuran sejak peneliti merumuskan masalah, melakukan pengumpulan data di lapangan, menentukan informan, melaksanakan analisis data, menguji keabsahan temuan, hingga menyusun laporan akhir hasil penelitian.

d. *Confirmability* (kepastian)

Penelitian kualitatif yang mengevaluasi confirmability adalah pengujian hasil yang dihubungkan dengan tahapan penelitian yang telah dilalui. Jika hasil penelitian bergantung pada langkah-langkah yang diambil selama penelitian, maka penelitian tersebut memenuhi kriteria confirmability.

e. *Authenticity* (keaslian)

Authenticity dalam penelitian kualitatif merujuk pada keaslian data dan interpretasi yang benar-benar merepresentasikan pengalaman informan. Hal ini penting untuk menjamin kredibilitas penelitian dan dicapai melalui triangulasi, masukan informan, serta refleksi peneliti terhadap potensi subjektif, sehingga hasil yang diperoleh valid, autentik dan sesuai konteks (Husnullail, M., & Jailani, M. S., 2024).

6. Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi (pengamatan)

Observasi merupakan suatu metode pengumpulan data dengan cara mengamati subjek penelitian. Menurut (Sugiyono, 2022), observasi aktif adalah observasi dimana peneliti ikut serta dalam kegiatan sehari-hari untuk mendapatkan informasi yang akurat dan mendalam mengenai perilaku, interaksi, dan situasi yang terjadi di lapangan dan dijadikan sebagai sumber data penelitian. ada beberapa aspek yang dapat diobservasi untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai analisis lingkungan

internal, analisis lingkungan eksternal dan strategi peningkatan kinerja karyawan. Berikut adalah beberapa hal yang dapat diobservasi:

- 1) Interaksi karyawan dengan nasabah (pelayanan nasabah dan proses transaksi)
- 2) Lingkungan kerja (kondisi fisik dan atmosfer kerja)
- 3) Kinerja karyawan (produktivitas dan kualitas pekerjaan)
- 4) Proses kerja dan prosedur (implementasi prosedur dan inovasi dan perbaikan)
- 5) Keterlibatan karyawan (partisipasi dalam rapat dan kegiatan tim)
- 6) Sikap dan Motivasi Karyawan (sikap terhadap pekerjaan dan motivasi)
- 7) Penggunaan Teknologi (sistem informasi dan adaptasi terhadap teknologi baru).

Dengan mengamati berbagai aspek di BTN Syariah KCPS Plered, peneliti dapat mengumpulkan data yang komprehensif mengenai kinerja karyawan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tersebut. Observasi ini akan memberikan wawasan yang berharga untuk merumuskan strategi peningkatan kinerja yang lebih efektif.

b. Metode Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah percakapan antara dua orang, pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan orang yang diwawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. Menurut definisi Esterberg, wawancara (dikutip dari Sugiyono) adalah pertemuan antara dua orang yang saling bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat mengkonstruksi makna terhadap suatu topik tertentu. Cara ini digunakan untuk memperoleh data dari subjek penelitian atau narasumber menggunakan pedoman wawancara yang telah disiapkan sebelumnya. Dengan ini penulis melakukan wawancara dengan informan atau narasumber pihak BTN Syariah KCPS Plered untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam dan detail mengenai analisis lingkungan internal, analisis lingkungan eksternal dan strategi peningkatan kinerja karyawan BTN Syariah KCPS Plered (Abubakar, H. R. I, 2021).

Penulis akan mewawancarai 4 narasumber, yaitu:

- 1) Ibu Tatiek Riefkiyanti sebagai SBH (*Sub Branch Head*)
- 2) Mba Okky Pertiwi sebagai *Customer Financing Service*
- 3) Mba Mardhiyatussholihah sebagai *Customer Service*
- 4) Mba Savitri Nurseha sebagai *Teller*

c. Metode Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik yang digunakan untuk mencari data yang diperlukan dengan cara mengambil data dari dokumen perusahaan yang ada baik berupa laporan kinerja karyawan, kebijakan internal perusahaan, dokumen pelatihan dan pengembangan karyawan, arsip, foto, catatan harian, agenda, autobiografi, kumpulan surat pribadi lainnya yang berkaitan dengan kinerja karyawan. Metode dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa data-data tertulis dengan keterangan dan penjelasan serta pemikiran dari fenomena yang aktual dan sesuai dengan masalah penelitian (Sugiyono, 2022). Berdasarkan peraturan perusahaan yang ada, profil BTN Syariah KCPS Plered, visi dan misi BTN Syariah, struktur organisasi BTN Syariah, produk-produk BTN Syariah serta dokumentasi penelitian berupa foto dan rekaman suara juga dilakukan untuk memperkuat penelitian yang dilakukan.

7. Teknik Analisis Data

a. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data adalah proses sistematis untuk mengumpulkan informasi yang relevan dan diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan melalui berbagai teknik seperti observasi, wawancara, dokumen atau arsip dan dokumentasi berupa foto dan rekaman yang dicatat dalam catatan lapangan yang bersifat deskriptif. Catatan deskriptif adalah catatan yang dapat di lihat, di dengar, di saksikan dan di alami sendiri oleh peneliti tanpa adanya pendapat dan penafsiran dari peneliti terhadap fenomena yang terjadi. Tujuannya adalah untuk mendapatkan informasi mengenai kondisi internal, eksternal dan strategi peningkatan kinerja karyawan. Dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber, peneliti dapat memperoleh

gambaran yang lebih komprehensif dan mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

b. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Analisis data memerlukan reduksi data yang tujuannya untuk menyederhanakan, mengklasifikasikan dan membuang data yang tidak perlu agar data yang diperoleh mudah dipahami dan informasinya lebih bermakna, sehingga perlu dicatat secara cermat dan rinci. Dengan demikian, penelitian kualitatif dapat disederhanakan dan diubah dalam banyak cara misalnya seleksi ketat melalui ringkasan atau deskripsi singkat, pengelompokan ke dalam pola yang lebih luas, dan lain-lain. Hal ini bertujuan untuk memfokuskan pada informasi penting yang mendukung analisis SWOT.

c. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan suatu cara menyajikan data agar mudah dipahami dan dihubungkan dengan hal lain dalam penelitian kualitatif. Penyajian data dapat diuraikan dalam bentuk uraian singkat, tabel, diagram, *flowchart*, matriks, namun umumnya dalam penelitian kualitatif, teks naratif paling sering digunakan untuk menyajikan data. Dalam hal ini peneliti harus menyajikan data dalam bentuk tekstual untuk memberikan informasi yang jelas dari temuannya, yang dapat disempurnakan dengan menyertakan tabel atau grafik. Termasuk didalamnya adalah penyajian matriks SWOT yang mengelompokkan data menjadi: *Strength* (kekuatan), *Weakness* (kelemahan), *Opportunity* (peluang) dan *Threath* (ancaman).

d. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Penarikan kesimpulan dan verifikasi yang disajikan dalam penelitian kualitatif merupakan kesimpulan awal atau temuan baru yang belum pernah ada sebelumnya. Penemuan dapat berupa uraian atau deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya tidak jelas atau gelap atau interaktif atau teori sehingga akhirnya menjadi jelas setelah diteliti atau ditemukan bukti-bukti yang valid dan mendukung pada tahap pengumpulan data di lapangan, maka kesimpulan yang dikemukakan disebut kesimpulan kredibel. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif tidak serta merta harus dijawab dari rumusan masalah yang dirumuskan pada

awal pengumpulan data, tetapi mungkin tidak sama karena seperti yang telah dikemukakan, identifikasi masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan dapat berkembang sesuai dengan yang diharapkan (Miles, M. B., & Huberman, A. M, 2020).



I. Sistematika Penulisan

Agar penulisan skripsi tidak keluar dari jalur pembahasan, dan tidak terjadinya pelebaran dalam pembahasan ini, maka penulis membuat sistematika penulisan skripsi ini menjadi ringkasan dari pembahasan-pembahasan yang ada didalam setiap babnya berikut ini:

BAB I :PENDAHULUAN

Pada bab ini, memaparkan penelitian yang meliputi latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, literatur riviw, kerangka berpikir, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II :LANDASAN TEORI

Pada bab ini, menguraikan teori-teori yang relevan dan dijelaskan secara spesifik untuk mendukung jalannya proses penelitian yang menjelaskan tentang pengertian strategi peningkatan kinerja dan pengertian SWOT.

BAB III :KONDISI OBJEKTIF

Pada bab ini, menjelaskan gambaran umum tentang BTN Syariah KCPS Plered Cirebon meliputi Sejarah BTN Syariah, Visi dan Misi BTN Syariah, Struktur Organisasi BTN Syariah dan Produk-produk BTN Syariah.

BAB IV :HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, menyajikan hasil penelitian lapangan dan analisis terhadap Analisis lingkungan internal (kekuatan dan kelemahan) di BTN Syariah KCPS Plered, Analisis lingkungan eksternal (peluang dan ancaman) di BTN Syariah KCPS Plered dan Strategi peningkatan kinerja karyawan di BTN Syariah KCPS Plered dengan menggunakan analisis SWOT.

BAB V :PENUTUP

Pada bab ini, menyimpulkan dari temuan penelitian dan memberikan saran untuk perbaikan yang diharapkan bermanfaat bagi banyak pihak terutama bagi pembaca serta masukan dan referensi bagi peneliti selanjutnya.