

**ANALISIS KONFLIK PADA KINERJA KARYAWATI BANK
DALAM MEWUJUDKAN KUALITAS PELAYANAN DI BANK
MUAMALAT INDONESIA KCP GENTENG BANYUWANGI**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah



Nuris Sa'adah
(E20181018)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
NOVEMBER 2022**

**ANALISIS KONFLIK PADA KINERJA KARYAWATI BANK
DALAM MEWUJUDKAN KUALITAS PELAYANAN DI BANK
MUAMALAT KCP GENTENG BANYUWANGI**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah



Oleh :

Nuris Sa'adah
(E20181018)

Disetujui Pembimbing:

Dr. Retna Anggitaningsih, S.E., M.M
NIP. 197404201998032001

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
AGUSTUS 2022

**ANALISIS KONFLIK PADA KINERJA KARYAWATI BANK
DALAM MEWUJUDKAN KUALITAS PELAYANAN DI BANK
MUAMALAT KCP GENTENG BANYUWANGI**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah


Hari : Kamis
Tanggal : 10 November 2022

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris


Dr. Fauzan, S.Pd., M.Si
NIP. 197403122003121008


Dr. Ahmad Fauzi, S.Pd., M.E.I
NUP. 201603137

Anggota

1. Dr. M.F Hidayatullah, S.H.I., M.S.I
2. Dr. Retna Anggitaningsih, S.E., M.M

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si.
NIP. 196808072000031001

MOTTO

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً طَيِّبَةً ۚ وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا
كَانُوا يَعْمَلُونَ

Artinya: “Barang siapa yang mengerjakan amal sholeh, baik laki-laki maupun perempuan baik dalam keadaan beriman, maka sesungguhnya akan kami berikan kepadanya kehidupan yang baik.” (QS. An-Nahl 16:97).¹



¹ Al- Qur'an, An-Nahl, 16:97.

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT, atas Anugerah serta Rahmat-Nya yang telah memberikan kekuatan dan kesabaran hati sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam smoga tetap tercurahkan kepada jujungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah menjadi panutan sampai akhir masa.

Dalam kesempatan ini penulis secara khusus mengucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang telah memberikan motivasi, semangat, dan juga bantuan kepada penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini sampai selesai. Karya tulis ini penulis persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua penulis “Ayahanda Zubaidi dan Ibunda Suryatin” yang telah melahirkan, membesarkan, dan mendidik dengan penuh kasih sayang. Terima kasih atas semua do’a, nasehat, serta dukungan dan juga pengorbanan yang telah diberikan dengan begitu tulus hingga saat ini. semoga tuhan Allah senantiasa melindungi dan membalas setiap keringat dan pengorbanan yang telah diberikan kepada anak-anaknya dalam menggapai cita-citanya, Amin.
2. Kakek dan nenek penulis, “Bapak Sutrisno dan Ibu Sutrisno” yang selalu menasehati, memberikan semangat dan juga selalu mengkhawatirkan penulis dikala jauh. Terima kasih atas doa-doa yang selalu dipanjatkan untuk keselamatan dan kesuksesan penulis semoga Allah membalas semua cinta dan kasih yang telah kalian berikan.
3. Untuk adek saya, Moch. Fajar Ilham Dani yang telah mendoakan serta memberikan semangat kepada penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini.

4. Kepada Alm. KH. Zainul Haq Ustman yang sempat memberikan dukungan dan nasehat kepada penulis semoga Allah memberikan tempat terindah disisinya, kepada Nyai Hj. Hafidzoh, Nyai Hj. Sihatun, Nyai Hj. Robiatus Siamah, dan Gus Imam Fathur Rozi Ustman yang senantiasa mendoakan dan memberikan nasehat kepada penulis untuk tetap semangat untuk mencapai kesuksesan.
5. Kepada guru dan dosen, terima kasih karna telah mendoakan dan memberikan ilmu serta pelajaran-pelajaran yang berharga kepada penulis sebagai bekal untuk masa depan tanpa mengenal lelah semoga Allah membalas setiap ketulusan yang telah diberikan kepada murid-muridnya.
6. Untuk Khoiriyatul Hasanah, Khusnul Khotimah, Mufidah, Faizatul Zannah dan Siti Nur Hasanah serta sahabat-sahabat seperjuangan yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam mencapai kesuksesan.
7. Untuk keluarga Bapak Imam dan Ibu Nurul Farida selaku orang tua dari sahabat penulis yaitu Khoiriyatul Hasanah yang telah menjadi keluarga kedua bagi penulis selama masa kuliah dengan memberikan nasehat-nasehat dan juga semangat kepada penulis dalam meraih cita-cita. Terimakasih banyak untuk setiap ketulusan yang telah diberikan seperti merawat anak sendiri, semoga Allah membalas setiap kebaikan yang telah kalian berikan.
8. Almamater UIN KHAS Jember serta seluruh dosen UIN KHAS Jember khususnya dosen-dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan nasehat-nasehat serta meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

9. Kepada teman-teman dan adik-adik Ikatan Mahasiswa Alumni Manbaul Hikam (IMAM Jember) terima kasih karna telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis serta selalu ada untuk saling menyemangati dalam menggapai cita-cita.
10. Teman-teman PS 1 angkatan 2018 Perbankan Syariah yang telah menjadi teman seperjuangan dan menjadi tempat berbagi ilmu semasa perkuliahan di UIN KHAS Jember.



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah serta kesehatan juga kenikmatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam tak lupa penulis persembahkan kepada junjungan kita yakni Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan sahabatnya yang telah membawa umat manusia dari alam jahiliyah menuju cahaya islam yang penuh dengan rahmah dan keberkahan.

Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi starta satu (S1) Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Penulis mengucapkan banyak-banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membatu dan memberikan support terbaik dalam proses pengerjaan skripsi ini. Oleh karena itu izinkan penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., M.M selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Dr. Nikmatul Masruroh, S.H.I., M.E.i selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

4. Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E, M.M selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
5. Dr. Retna Anggitaningsih, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing dalam penyusunan skripsi penulis.
6. Isnadi, M.Pd selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA)
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, khususnya yang telah memberikan ilmu dan nasehat-nasehat kepada penulis dari awal perkuliahan sampai sekarang.
8. Pimpinan dan staff karyawan Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi yang telah memberikan informasi pembelajaran serta telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi.



Jember, 14 September 2022
Penulis

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Nuris Sa'adah
NIM. E20181018

ABSTRAK

Nuris Sa'adah, Retna Anggitaningsih, S.E., M.M, 2022: Analisis Konflik Pada Kinerja Karyawati Bank Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Di Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi.

Berbagai macam alasan seorang wanita yang sudah berumah tangga untuk tetap bekerja diluar rumah rentan terjadi konflik dalam mengimbangi keduanya. Selain peran dalam keluarga seorang karyawati juga harus tetap meningkatkan kinerjanya seperti pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

Fokus penelitian pada skripsi ini yaitu: 1. Apa penyebab terjadinya konflik kerja dan keluarga pada karyawati di Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi. 2. Bagaimana Dampak konflik kerja dan keluarga terhadap kinerja karyawati di Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi. 3. Bagaimana kinerja karyawati Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi dalam mewujudkan kualitas pelayanan di Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi.

Tujuan penelitian ini untuk 1. Untuk mengetahui penyebab terjadinya konflik kerja dan keluarga pada karyawati Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi. 2. Untuk mengetahui dampak konflik kerja dan keluarga terhadap kinerja karyawati di Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi. 3. Untuk mengetahui kinerja karyawati Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi dalam mewujudkan kualitas pelayanan di Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi.

Untuk mengidentifikasi masalah tersebut, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian *field research*. Dalam penentuan informan peneliti menggunakan teknik *purposive* yaitu pertimbangan tertentu terhadap informan yang dianggap mengetahui terkait penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang dilakukan melalui tiga tahapan, yakni reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan serta keabsahan data menggunakan triangulasi sumber.

Hasil dari penelitian ini adalah: 1. Penyebab terjadinya konflik kerja dan keluarga yaitu jam kerja kerja yang *full time*, target kerja, pekerjaan sebagai ibu rumah tangga, merawat anak ketika sakit dan melayani suami, serta pendingan pekerjaan. 2. Dampak konflik kerja dan keluarga yang dirasakan yaitu kelelahan, suasana hati yang buruk, kurang semangat dalam bekerja, kurang fokus saat bekerja dan juga kesalahan yang dibuat ketika bekerja. Untuk meminimalisir dampak tersebut adalah mengalihkan konflik dengan menyibukkan diri pada pekerjaan, tetap bersikap profesional dan berinteraksi dengan rekan sekantor sampai akhirnya menemukan solusi dalam mengatasi konflik yang terjadi. 3. Karyawati Bank dalam meningkatkan kinerjanya termotivasi oleh penilaian kerja, gaji yang besar, bonus, insentif, serta promosi jabatan yang diberikan oleh Bank sebagai jaminan apabila kinerja karyawan terus meningkat.

Kata Kunci: Konflik, Kinerja, Pelayanan.

DAFTAR ISI

Halaman

JUDUL PENELITIAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
E. Devinisi Istilah	13
F. Sistematika Pembahasan	16
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	18
A. Penelitian Terdahulu	18
B. Kajian Teori	32
1. Konflik Kerja dan Keluarga	32

2. Kinerja Karyawan	42
3. Kualitas Pelayanan	47
BAB III METODE PENELITIAN	62
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	62
B. Lokasi Penelitian	62
C. Subyek Penelitian	63
D. Teknik Pengumpulan Data	65
E. Teknik Analisis Data	67
F. Teknik Keabsahan Data	70
G. Tahap-tahap Penelitian	71
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	74
A. Gambaran Objek Penelitian.....	74
B. Penyajian Data dan Analisis	91
1. Faktor Penyebab Terjadinya Konflik Kerja Dan Keluarga Pada Karyawati di Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi	91
2. Dampak Konflik Kerja Dan Keluarga Pada Karyawati di Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi	94
3. Kinerja Karyawati Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan di Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi	99
C. Pembahasan Temuan	107

1. Faktor Penyebab Terjadinya Konflik Kerja Dan Keluarga Pada Karyawati di Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi	107
2. Dampak Konflik Kerja Dan Keluarga Pada Karyawati di Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi	109
3. Kinerja Karyawati Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan di Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi	111
BAB V PENUTUP	116
A. Kesimpulan	116
B. Saran	118
DAFTAR PUSTAKA	121
Lampiran-lampiran	
A. Matrik Penelitian	
B. Pernyataan Keaslian Tulisan	
C. Jurnal Penelitian	
D. Surat Izin Penelitian	
E. Surat Selesai Penelitian	
F. Pedoman Wawancara	
G. Dokumentasi	
H. Biodata Penulis	

DAFTAR TABEL

1.1 Jumlah Karyawan Bank	9
2.1 Penelitian Terdahulu	28
4.3 Data Peningkatan Nasabah	112



DAFTAR GAMBAR

4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi	86
4.2 Faktor Penyebab Terjadinya Konflik Kerja dan Keluarga pada Karyawati di Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi.....	107



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era yang semakin modern dengan berbagai elektronik yang semakin canggih telah banyak diciptakan untuk dapat mempermudah manusia dalam melakukan pekerjaannya dengan serba instan. Untuk itu dalam suatu organisasi atau instansi sumber daya manusia merupakan aset dan faktor yang sangat penting. Bahkan sering sekali keberlangsungan dari suatu organisasi sangat tergantung dari sumber daya manusia yang terlibat didalamnya. Karyawan sebagai sumber daya manusia dalam instansi merupakan aset yang penting karena karyawanlah yang akan menggerakkan dan membuat sumber daya lain bekerja. Bagi sebuah instansi sumber daya manusia atau karyawan bukan semata-mata hanya obyek dalam pencapaian tujuan saja, tetapi karyawan lebih penting dari hal tersebut karena karyawan juga merupakan subyek atau pelaku dalam suksesnya sebuah perusahaan. Namun terkadang karyawan hanya dianggap sebagai salah satu faktor produksi dan bukan sebagai aset dalam sebuah perusahaan. Banyaknya instansi yang bermunculan saat ini dengan menawarkan berbagai varian jasa maupun barang, sehingga menuntut setiap perusahaan untuk bisa bersaing dan memiliki produktivitas yang tinggi, tidak dapat disangkal bahwa suatu perusahaan membutuhkan tenaga kerja yang unggul, terampil, dan memiliki keterlibatan yang tinggi pada pekerjaan, sehingga dapat meningkatkan performa yang baik kepada konsumen.

Di era globalisasi seperti sekarang persaingan bisnis juga menjadi sangat tajam, baik dipasar domestik (Nasional) maupun dipasar internasional. Suatu instansi memerlukan strategi untuk menghadapi persaingan yang ada. Ada banyak tantangan yang harus dihadapi oleh sebuah perusahaan untuk mencapai sebuah keberhasilan. Sebagai antisipasi, perusahaan dituntut untuk dapat bekerja dengan baik menggunakan berbagai macam sumber daya yang dimiliki agar dapat diterima dipasar. Salah satunya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen. Pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh suatu organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Dalam dunia perbankan teknologi yang semakin maju membuat keunggulan suatu produk sulit untuk dipertahankan, karena pada dasarnya produk lebih mudah untuk ditiru. Maka dari itu, pelayanan yang baik dan berkualitas sangat diperlukan agar dapat memberikan pelayanan yang prima dan kualitas sesuai dengan yang diinginkan oleh para nasabahnya.

Bisnis perbankan yang mana merupakan bisnis dengan asas kepercayaan, sangat memperhatikan kualitas pelayanan yang merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan suatu keberhasilan perusahaan. Karena berhasil atau tidaknya suatu bisnis perbankan bergantung dari kepuasan nasabahnya. Apabila nilai dalam perbankan bagi nasabah adalah kemudahan bertransaksi, maka kepuasan nasabah akan didapat pada bank yang mampu memberikan kemudahan dalam bertransaksi secara finansial

yang dilakukan. Dari sini jelas terlihat bahwa kualitas pelayanan akan meningkat jika kinerja karyawanpun meningkat.

Salah satunya yaitu dalam suatu Bank, Bank merupakan lembaga keuangan yang tugas pokoknya mengumpulkan dana dari masyarakat dan menyalurkannya dari masyarakat ke masyarakat, selain itu bank juga memberikan jasa-jasa keuangan, pembayaran dan pembiayaan lainnya kepada masyarakat. Berbagai langkah dilakukan dengan tujuan menghimpun dana dari masyarakat yang salah satunya adalah dengan meningkatkan jumlah nasabah.² Setiap karyawan harus memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah karena apapun yang dilakukan oleh karyawan akan dinilai langsung oleh nasabah, jika nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan maka hal tersebut dapat sangat menguntungkan bagi Bank dan mengingat banyaknya persaingan bisnis yang semakin ketat untuk tetap menjaga kestabilan Bank dan citra perusahaan di masyarakat luas, sehingga kualitas pelayanan kepada para nasabah harus ditingkatkan. Terkadang nasabah biasanya mengeluhkan masalah pelayanan yang diberikan bank, contohnya seperti antrian yang kurang cepat padahal bank sudah berupaya memberikan pelayanan yang tepat. Dan bukan hanya itu, pastinya diluar sana masih banyak pula komentar-komentar serta keluhan nasabah yang tidak sesuai dengan harapan nasabah.

Menurut Kotler yang dikutip oleh Meithiana, kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada

² Ismail, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Kencana, 2010), 2

pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.³

Kinerja karyawan adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja karyawan dalam sebuah instansi sebagai penilaian dan tolak ukur suatu keberhasilan dari strategi-strategi yang di implementasikan. Kinerja merupakan suatu fungsi kemampuan kerja dalam menerima pekerjaan, tingkat pencapaian tujuan, dan interaksi antar tujuan dan kemampuan bekerja. Seiring perkembangan zaman banyak suatu organisasi atau perusahaan yang menjadikan evaluasi kinerja untuk mengukur produktivitas kinerja karyawannya. Proses evaluasi kinerja karyawan seharusnya dilakukan secara jujur, objektif, dan ada tindak lanjutnya. Bentuk tindak lanjut dari evaluasi kinerja karyawan ini akan memberikan kesempatan kepada karyawan, untuk mendapatkan promosi, pengembangan karir, dan kenaikan gaji.⁴

Kinerja karyawan dalam bisnis perbankan memegang peranan yang sangat penting karna melalui karyawan perusahaan berinteraksi dengan nasabah. Interaksi antara karyawan dengan nasabah memegang peran utama karna melalui interaksi ini nasabah dapat mengenal perusahaan. Selain itu, dalam bisnis perbankan kinerja karyawan merupakan sebuah cerminan citra bank kepada nasabah dan menjadi kunci sukses tercapainya kepuasan

³ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 58

⁴ Bambang Trisabekti, "Pengaruh evaluasi kerja terhadap kinerja karyawan, (Studi Empiris pada Bank Pengkreditan Rakyat Margirizki Bahagia Yogyakarta)", (Skripsi, Yogyakarta: UIN Sunan Kali Jaga, 2014).

nasabah.⁵ Kunci sukses dalam mencapai tujuan suatu bank adalah memenuhi dan memuaskan kebutuhan nasabah dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Karena karyawan merupakan bagian penting dalam suksesnya suatu perusahaan maka kinerja yang dihasilkan haruslah maksimal tanpa memandang baik pria maupun wanita. Dilihat dari keadaan saat ini wanita modern di zaman sekarang telah berkembang dan memenuhi tingkat yang dibutuhkan oleh sebuah perusahaan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Mereka juga mampu melakukan pekerjaan seperti yang dilakukan oleh pria baik itu karena cita-cita maupun kebutuhan dan tak jarang ditemukan banyak sekali wanita-wanita sukses yang meraih gelar, karir, maupun jabatan yang tinggi atas usaha dan kinerja yang telah mereka lakukan.

Salah satu kondisi sekaligus faktor penyebab dari seorang wanita yang lebih memilih bekerja yaitu kondisi finansial. Kondisi finansial yang dirasa kurang mampu untuk mencukupi kebutuhan keluarga seringkali menuntut seorang wanita sudah berumah tangga turut turun tangan untuk memenuhi kebutuhan finansial keluarga. Di zaman yang semakin maju dan didukung dengan emansipasi wanita, banyak dari wanita didalam keluarga yang menjadi tulang punggung keluarga, hal ini terjadi karena seorang suami yang mana kodratnya dalam agama Islam menjadi tulang punggung keluarga kurang

⁵ Widyawati, "Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sulselbar Parepare", (Skripsi, IAIN Parepare, 2018), 4.

mampu untuk memenuhi kebutuhan keluarga. Kurang mampu yang dimaksud disini seperti pekerjaan yang tidak menentu ataupun sedang tidak bekerja. Maka dari itu seorang wanita yang sudah berumah tangga harus mengimbangi perannya untuk tetap menjaga keharmonisan dalam rumah tangga.⁶ Hal seperti ini yang sering sekali terjadi dan rentan menimbulkan konflik yaitu konflik peran ganda. Konflik peran ganda adalah konflik yang terjadi pada seseorang yang menjalankan kedua perannya secara bersamaan dengan banyaknya tekanan-tekanan yang dialami.

Menurut Greenhause yang dikutip oleh Darmawati Konflik peran ganda didefinisikan sebagai bentuk konflik peran dimana tuntutan peran dari pekerjaan dan keluarga secara manual tidak dapat disejajarkan dalam beberapa hal.⁷ Timbulnya konflik biasanya terjadi pada saat seseorang berusaha memenuhi tuntutan peran dalam pekerjaan dan usaha tersebut dipengaruhi oleh kemampuan orang yang bersangkutan untuk memenuhi tuntutan keluarganya, atau sebaliknya, pemenuhan peran dalam keluarga dipengaruhi oleh kemampuan orang tersebut dalam memenuhi tuntutan peran pekerjaannya. Konflik kerja dan keluarga akan timbul akibat dari benturan-benturan antara tugas dalam bekerja dan keluarga yang selanjutnya akan memicu terjadinya stress kerja dan berdampak pada menurunnya kinerja keryawati yang bersangkutan. Bagi keryawati yang sudah berkeluarga tentu saja akan dibutuhkan kepandaian untuk mengimbangi waktu antara pekerjaan dan juga keluarga. Untuk alasan tersebut maka perlu adanya penelitian

⁶ Darmawati, *Work Family Conflict*, (Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2019), 3.

⁷ Ibid, 12

mengenai dampak konflik antara keluarga dan pekerjaan yang terjadi dalam kehidupan pribadi karyawan yang secara otomatis harus memerankan dua peran sekaligus. Ketika terjadi ketidakseimbangan peran ganda pada seorang pekerja wanita maka tidak menutup kemungkinan akan terjadi ketidakharmonisan didalam keluarga yang juga berdampak pada munculnya konflik dalam pekerjaan. Konflik didalam pekerjaan tersebut salah satunya dapat ditandai dengan menurunnya suatu kinerja. Dimana ketika kinerja seseorang menurun maka memungkinkan jika ketidakharmonisan keluarga akan bertambah akibat masalah yang ada di tempatnya bekerja. Jam kerja yang tinggi serta beban kerja yang berat merupakan pertanda langsung akan terjadinya konflik dikarenakan waktu dan upaya yang berlebihan telah dipakai untuk bekerja. Hal tersebut mengakibatkan kurangnya waktu dan energi yang bisa digunakan untuk melakukan aktivitas-aktivitas bersama keluarga.

Konflik kerja dan keluarga lebih dirasakan oleh wanita dibandingkan pria, dikarenakan wanita memiliki tanggung jawab yang lebih besar untuk mengurus kegiatan rumah tangga dan merawat anak dari pada pria. Biasanya tekanan lebih dirasakan oleh wanita, terutama yang telah menjadi istri dan ibu, hal ini terjadi karena adanya kecenderungan dimasyarakat yang menganggap wanita lebih mempunyai tanggung jawab terhadap hal-hal yang bersifat internal dalam keluarga seperti memasak dan mengurus keluarga sedangkan pria bertanggung jawab memenuhi peran public dengan menjadi pekerja yang sukses.

Tingkat konflik kerja dan keluarga yang tinggi terdapat pada karyawan perbankan juga dikarenakan perbankan memiliki jam kerja yang panjang sehingga terkadang dapat menyulitkan pekerjanya untuk menyesuaikan waktu yang dimiliki agar lebih optimal dalam memenuhi perannya dalam pekerjaan.

Bank Muamalat Indonesia membuka cabang di berbagai daerah, salah satunya yaitu di Kecamatan Genteng Kabupaten Banyuwangi. Berdasarkan analisa yang dilakukan oleh peneliti Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi sudah memenuhi tingkat keunggulan baik produk maupun pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Hal ini terbukti dengan baiknya penilaian masyarakat Genteng terhadap Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi sehingga menarik minat peneliti untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah.

Penelitian ini dilakukan karena adanya konflik kerja dan keluarga yang kerap kali terjadi ditengah masyarakat khususnya disektor perbankan dan dianggap sebagai faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan karena dianggap mengganggu kinerjanya apabila sifatnya terlalu besar sehingga tidak dapat dihadapi mengingat banyaknya konflik kerja dan keluarga yang rentan dialami oleh pegawai wanita di sektor perbankan. Maka dari itu perlu dilakukan usaha untuk mengetahui seberapa besar konflik kerja dan keluarga yang dihadapi oleh karyawan bank untuk tetap meningkatkan kinerjanya dalam mewujudkan kualitas pelayanan Bank. Pemilihan objek di perbankan dibandingkan dengan yang lain karena dilihat dari jam kerja yang *full time* bahkan sampai larut malam menarik untuk dilakukan penelitian selain itu di

Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi memiliki karyawan dengan mayoritas sudah menikah dan memiliki pengalaman terkait konflik kerja dan keluarga yang dialami.

Tabel 1.1

Jumlah Karyawan Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi

No	Nama Karyawan	Umur
1.	Ubaidillah	33
2.	Deny Tri A	37
3.	Lilis Fauziah Masroh	34
4.	Nurul Afdolia	35
5.	Verinda Aryesa Pratama	25
6.	Wahyu Hariyanto	34
7.	Andik Sujadmiko	40
8.	Sandi Bisono	33

Sumber: Kantor Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti ingin mengkaji lebih dalam lagi mengenai **“Analisis Konflik pada Kinerja Karyawan Bank dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan di Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi.”**

B. Fokus Penelitian

Perumusan masalah dalam penelitian kualitatif seringkali disebut dengan istilah fokus penelitian. Bagian ini mencantumkan semua fokus

permasalahan yang akan dicari jawabannya melalui penelitian.⁸ Dari latar belakang diatas dapat disimpulkan bahwa fokus penelitian yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

1. Apa penyebab terjadinya konflik kerja dan keluarga pada karyawan di Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi ?
2. Bagaimana Dampak konflik kerja dan keluarga terhadap kinerja karyawan di Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi ?
3. Bagaimana kinerja karyawan Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi dalam mewujudkan kualitas pelayanan di Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan sebuah penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu pada masalah-masalah yang telah dirumuskan sebelumnya.⁹

Tujuan penelitian yang akan diteliti yaitu :

1. Untuk mengetahui penyebab terjadinya konflik kerja dan keluarga pada karyawan Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi
2. Untuk mengetahui dampak konflik kerja dan keluarga terhadap kinerja karyawan di Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi.
3. Untuk mengetahui kinerja karyawan Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi dalam mewujudkan kualitas pelayanan di Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi

⁸ Tim Penyusun IAIN Jember, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah* (Jember, IAIN Jember Press, 2019), 45.

⁹ Ibid, 45.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian.¹⁰ Mengungkapkan secara spesifik kegunaan yang dapat dicapai dari aspek teoritis (keilmuan) dengan menyebutkan kegunaan teoritis apa yang dapat dicapai dari masalah yang diteliti, dan aspek praktis dengan menyebutkan kegunaan apa yang dapat dicapai dari penerapan pengetahuan yang dihasilkan penelitian ini.

Adapun manfaat dari hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Peneliti diharapkan dapat memberikan pengetahuan terhadap masalah yang akan diteliti. Khususnya mengenai hubungan konflik kerja keluarga pada kinerja karyawan bank dalam mewujudkan kualitas pelayanan di Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi, dan dapat dijadikan referensi oleh pihak yang akan melakukan penelitian selanjutnya. Baik yang bersifat melengkapi ataupun melanjutkan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Dapat memperoleh pengalaman dan menambah wawasan selama dalam proses penelitian, dapat memberikan rekomendasi dan solusi yang dapat digunakan dalam menyelesaikan masalah yang diteliti, serta dapat menerapkan teori dan konsep yang telah dipelajari.

Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah pemahaman bagi

¹⁰ Ibid, 45.

penulis mengenai hubungan konflik kerja dan keluarga pada kinerja karyawan bank dalam mewujudkan kualitas pelayanan di Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi

b. UIN KHAS Jember

Penelitian dapat dijadikan sebagai informasi yang memiliki manfaat bagi peneliti selanjutnya khususnya bagi warga Perbankan Syariah UIN KHAS Jember mengenai konflik kerja dan kerja dan keluarga pada kinerja karyawan bank dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang terjadi di masyarakat perbankan, serta dapat dijadikan bahan literatur sebagai ilmu bagi pembaca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember.

c. Bank Muamalat Indonesia

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan serta bahan evaluasi khususnya sebagai bahan pertimbangan bagi pihak perusahaan dan untuk meningkatkan kinerja operasional terhadap meminimalisir kasus konflik kerja dan keluarga pada kinerja karyawan bank dalam mewujudkan kualitas pelayanan sesuai target dan tujuan dari Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi

d. Masyarakat

Menjadikan sumber informasi atau literasi untuk memperluas pengetahuan dalam memberikan pemahaman secara mendalam bagi masyarakat dalam mengantisipasi terjadinya konflik kerja dan keluarga yang kerap kali terjadi. Sehingga dengan adanya penelitian ini

diharapkan dapat membuat masyarakat percaya dan nyaman dengan kinerja karyawan bank dalam pelayanan yang diberikan.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti di dalam judul penelitian. Tujuannya yaitu agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap makna istilah sebagaimana yang dimaksud oleh peneliti.¹¹

1. Dampak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, dampak adalah suatu benturan atau pengaruh yang dapat mendatangkan akibat baik positif maupun negatif. Pengaruh yaitu daya yang ada dan bisa timbul dari sesuatu yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang. Pengaruh adalah suatu keadaan dimana ada hubungan timbal balik atau hubungan sebab dan akibat antara apa yang mempengaruhi dan apa yang dipengaruhi.¹²

2. Konflik kerja dan keluarga

Konflik merupakan suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkannya. Konflik kerja dan keluarga (*work family conflict*) adalah bentuk konflik peran dimana tuntutan peran dari pekerjaan dan keluarga secara mutual tidak dapat disejajarkan dalam beberapa hal. Konflik ini biasanya terjadi pada individu akibat

¹¹ Ibid., 51.

¹² Suharno dan Retnoningsih, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Semarang: Widya Karya), 243

menanggung peran ganda, baik pekerjaan (*work*) maupun keluarga (*family*), dimana karena waktu dan perhatian hanya tercurah pada satu peran saja diantaranya (biasanya pada peran dalam pekerjaan), sehingga tuntutan peran lain (dalam keluarga) tidak bisa terpenuhi secara optimal.

3. Kinerja karyawan

Kinerja karyawan adalah suatu hal yang memiliki sifat individu, karena setiap karyawan memiliki tingkat kualifikasi yang berbeda dalam kaitannya dengan tugas dalam pekerjaannya. Ini berarti bahwa kinerja adalah hasil dari pekerjaan karyawan selama periode tertentu, dengan menjalankan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya untuk mencapai tujuan dari sebuah perusahaan. Kinerja juga dapat diartikan sebagai prestasi kerja atau hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.¹³

4. Kualitas pelayanan

Kualitas adalah tingkat baik, buruk, taraf, atau derajat sesuatu seperti barang, jasa, keadaan, maupun hal lainnya. Dalam bisnis kualitas merupakan kesesuaian antara spesifikasi suatu produk dengan kebutuhan konsumen, atau tingkat baik buruknya sebuah produk (barang atau jasa) dimana pengguna (konsumen). Pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud (*tangible*), tidak mengakibatkan

¹³ Sofyan Tsauri, *Manajemen Kinerja*, (Jember: Stain Jember Press, 2014), 2.

kepemilikan apapun, dan memberikan nilai tambah kepada pelanggan.¹⁴ Kesimpulan dari pernyataan diatas adalah kualitas pelayanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.¹⁵

5. Bank Muamalat Indonesia

Menurut UU RI No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.¹⁶ Bank dianggap sebagai suatu lembaga keuangan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Selain itu Bank juga merupakan salah satu lembaga yang mempunyai peran sangat penting dalam mendorong pertumbuhan perekonomian suatu negara, bahkan pertumbuhan Bank disuatu negara dipakai sebagai ukuran pertumbuhan perekonomian negara tersebut.¹⁷ PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk didirikan pada tanggal 24 Rabiul Tsani 1412 H (1 November 1991) dan mulai beroperasi pada tanggal 1 Mei 1992. Bank Muamalat Indonesia merupakan Bank Syariah pertama di indonesia yang menjalankan aktivitas transaksi sesuai aturan hukum Islam.

¹⁴ Sangadji, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), 93.

¹⁵ Meithiana Indasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 62

¹⁶ Hery, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia, 2019), 2.

¹⁷ Ismail, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2010), 2.

Kesimpulannya yaitu Konflik antara kerja dan keluarga merupakan suatu kondisi dimana terjadi pertentangan yang muncul akibat dua peran yang dialami oleh seseorang disaat yang bersamaan. Ketika seseorang mendapatkan suatu masalah atas tanggung jawab yang berbeda maka hal tersebut bisa mudah mendapatkan konflik dan menimbulkan stress yang akan berdampak pada tanggung jawab lainnya, sehingga dapat menurunkan semangat dan kinerjanya saat bekerja. Dalam sebuah Bank seorang karyawan dituntut untuk memberikan performa yang baik khususnya dalam melayani nasabah agar sesuai dengan harapan nasabah. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dalam sebuah bank akan menciptakan kepuasan bagi konsumennya, maka dari itu kualitas pelayanan akan meningkat apabila kinerjanya pun meningkat.

F. Pembahasan

Adapun pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan, bab ini merupakan dasar dalam sistematika penelitian skripsi, yang mengemukakan latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, definisi istilah dan sistematika penelitian. Hal tersebut berfungsi sebagai gambaran skripsi secara umum.

BAB II: Kajian Kepustakaan, bab ini berisi tentang penelitian terdahulu sebagai perbandingan untuk menyusun kepustakaan dan kajian teori sebagai pendukung karya ilmiah ini, yaitu tentang Dampak Konflik Kerja

dan Keluarga Pada Kinerja Karyawatu Bank dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan di Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi

BAB III: Metode Penelitian, bab ini membahas tentang pendekatan-pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian yang dilakukan.

BAB IV: Penyajian Data dan Analisis, data bab ini membahas tentang hasil penelitian yang meliputi gambaran objek penelitian, penyajian data, dan analisis serta pembahasan temuan.

BAB V: Penutup, pembahasan pada bab terakhir ini adalah menarik kesimpulan yang ada setelah proses di bab-bab sebelumnya, yang kemudian menjadi hasil atau analisa dari permasalahan yang diteliti. Kemudian dilanjutkan dengan saran-saran untuk pihak-pihak yang terkait di dalam penelitian skripsi secara khusus ataupun pihak-pihak yang membutuhkan penelitian ini secara umum.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang terpublikasikan atau belum terpublikasikan (skripsi, tesis, disertasi, artikel yang dimuat dalam jurnal ilmiah dan sebagainya). Dengan melakukan langkah ini, maka dapat dilihat sampai sejauh mana orisinalitas dan posisi penelitian yang hendak dilakukan.¹⁸

Pengkajian studi pustaka perlu dikaji terlebih dahulu untuk menguasai teori yang relevan dengan topic atau masalah penelitian yang dipakai. Sehubungan dengan penelitian ini, ada beberapa penelitian yang terlebih dahulu melakukan penelitian mengenai hubungan konflik kerja dan keluarga pada kinerja keryawati bank dalam mewujudkan kualitas pelayanan bank syariah.

1. Dian Permata Hati,¹⁹ “Pengaruh Work Family Conflict pada Stress Kerja Ibu Karir pada Masa Pandemi Covid-19” (2021), Skripsi. Universitas Muhammadiyah Malang.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa work family conflict berpengaruh positif dan signifikan terhadap stress kerja. Pengaruh work family conflict terhadap stress kerja pada penelitian ini adalah sebesar 62%,

¹⁸ Tim Penyusun, *Pedoman Karya Tulis Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2019), 52.

¹⁹Dian Permata Hati, “Pengaruh Work Family Conflict pada Stress Kerja Ibu Karir pada Masa Pandemi Covid-19”, (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Malang, 2021)

sehingga ketika work family conflict tinggi maka stress kerja pun tinggi dan juga sebaliknya jika work family conflict rendah maka stress kerja pun akan rendah.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah sama-sama meneliti tentang konflik pekerjaan dan keluarga. Sedangkan perbedaannya yaitu terletak pada fokus masalah yang diteliti dimana penelitian ini fokus pada Pengaruh Work Family Conflict pada Stress Kerja Ibu Karir pada Masa Pandemi Covid-19. Sedangkan dalam penelitian yang akan dilakukan fokus pada analisis konflik pada kinerja karyawan bank dalam mewujudkan kualitas pelayanan di Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi.

2. Fifi Fitriani²⁰ “Evaluasi Kinerja Karyawan BNI Syariah KC Panorama Bengkulu untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan terhadap Nasabah” (2021), Skripsi. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa evaluasi yang dilakukan pada kinerja karyawan BNI Syariah KC Panorama Bengkulu seperti sikap (*Attitude*), kedisiplinan, tanggung jawab, kerja sama, kejujuran dan prestasi kerja telah membuat kinerja karyawan meningkat. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah pun juga meningkat setelah menerapkan evaluasi yang dilakukan sebelumnya. Meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan membuat nasabah loyal, mempertahankan nasabah, dan mendapatkan nasabah baru.

²⁰ Fifi Fitriani, “Evaluasi Kinerja Karyawan BNI Syariah KC Panorama Bengkulu untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan terhadap Nasabah”, (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, 2021)

Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan pada nasabah bank. Sedangkan perbedaannya yaitu terletak pada fokus penelitian. Penelitian ini terfokus pada evaluasi yang dilakukan dalam meningkatkan kinerja kualitas pelayanan kepada nasabah, sedangkan dalam penelitian yang akan dilakukan fokus pada analisis konflik pada kinerja karyawan bank dalam mewujudkan kualitas pelayanan di Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi.

3. Eka Setia Rini²¹ “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Cabang Kabupaten Bulukumba” (2021), Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makassar.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Kabupaten Bulukumba ini dibuktikan dengan hasil koefisien regresi 0,841 dan nilai t sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang mana menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah sama-sama meneliti tentang pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Sedangkan perbedaannya yaitu terletak pada metode yang digunakan dalam penelitiannya. Penelitian ini menggunakan metode

²¹ Eka Setia Rini, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Cabang Kabupaten Bulukumba”, (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2021)

penelitian kuantitatif sedangkan metode penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif.

4. Salsabila Medy Tryana²². “Strategi BRI Cabang Sidrap dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah” (2020), Skripsi. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat tiga strategi yang digunakan oleh Bank BRI Cabang Sidrap untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Yang pertama yaitu perencanaan yang mana menggunakan infrastruktur (aspek fisik) dan *intangible assets* (aset tidak berwujud) yang menjadi kepuasan tersendiri bagi nasabah, yang kedua, implementasi yaitu dari infrastruktur (aspek fisik) yang berupa ruangan, perangkat IT, kecepatan jaringan, dan kecepatan layanan selalu diperbaharui untuk memuaskan nasabah, yang ketiga yaitu dengan melakukan evaluasi menggunakan jasa MRI (Marketing Research Indonesia) sehingga Bank BRI Cabang Sidrap memiliki tolak ukur yang pasti untuk memperbaiki kekurangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti oleh penulis yaitu sama-sama membahas mengenai peningkatan dalam kualitas pelayanan terhadap nasabah dengan menggunakan penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya yaitu terletak pada fokus penelitiannya yang mana dalam penelitian ini fokus terhadap strategi yang digunakan oleh Bank BRI Cabang Sidrap untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap

²²Salsabila Medy Tryana, “Strategi BRI Cabang Sidrap dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah”, (Skripsi. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, 2020).

nasabah, sedangkan penelitian yang akan dilakukan fokus pada analisis konflik pada kinerja karyawan bank dalam mewujudkan kualitas pelayanan di Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi.

5. Faisal Tanjung²³. “Analisis Konflik Peran Ganda Terhadap Kinerja Karyawan Bank (Studi Kasus pada Bank Syariah Kota Palopo)” (2020), Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Palopo.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa karyawan bank yang memiliki peran ganda mempunyai masalah-masalah yang dialami sebagai contoh anak yang sakit dan harus menjaganya sampai sembuh dengan meminta cuti kepada pimpinan bank untuk bisa mengurus anaknya terlebih dahulu. Bank syariah tempat ia bekerja pun tidak pernah membedakan gender atau karyawan yang memiliki peran ganda dan yang tidak sehingga penilaian yang diraih mengenai kinerja selama bekerja tidak berpengaruh.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti oleh penulis adalah sama-sama membahas mengenai konflik peran ganda yaitu kerja dan keluarga terhadap karyawan. Sedangkan perbedaannya yaitu terletak pada fokus penelitian yang dilakukan, penelitian ini fokus pada konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan di Bank Syariah Kota Palopo saja, sedangkan fokus penelitian yang akan dilakukan adalah analisis konflik pada kinerja karyawan bank dalam mewujudkan kualitas pelayanan di Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi.

²³Faisal Tanjung “Analisis Konflik Peran Ganda Terhadap Kinerja Karyawan Bank (Studi Kasus pada Bank Syariah Kota Palopo)”, (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2020)

6. Nova Yousandha²⁴ “Hubungan antara Work Family Conflict dengan Stres Kerja pada Pegawai Wanita yang Sudah Berumah Tangga di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sumatra Utara” (2019), Skripsi. Universitas Medan Area.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara *work family conflict* dengan stress kerja karyawan yang sudah berumah tangga di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sumatera Utara. Dari Koefisien $r_{xy} = 0,716$ dengan $p < 0,000$, maka dapat diartikan semakin tinggi *work family conflict* maka akan semakin tinggi stress kerja yang dialami dan sebaliknya semakin rendah *work family conflict* maka akan semakin rendah pula stress kerja yang akan dialami oleh karyawan.

Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti adalah sama-sama meneliti tentang konflik kerja dan keluarga pada karyawan wanita yang sudah berumah tangga. Sedangkan perbedaannya yaitu terletak pada fokus masalahnya yang mana dalam penelitian ini fokus pada *work family conflict* yang berhubungan signifikan dengan stress kerja pada pegawai wanita yang sudah berumah tangga. Sedangkan dalam penelitian yang akan diteliti fokus pada analisis konflik pada kinerja karyawan dalam mewujudkan kualitas pelayanan di Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi.

²⁴ Nova Yousandha, “Hubungan antara Work Family Conflict dengan Stres Kerja pada Pegawai Wanita yang Sudah Berumah Tangga di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sumatra Utara”, (Skripsi, Universitas Medan Area, 2019).

7. Dara Elvira Daudry²⁵ “Pengaruh Work Family Conflict dan Self-Efficacy Terhadap Kinerja Karyawan Wanita di PT. Bank Syariah Mandiri Medan” (2019), Skripsi. Universitas Sumatera Utara Medan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Work Family Conflict dan Self-Efficacy secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mandiri Syariah, Work Family Conflict secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mandiri Syariah, dan Self-Efficacy secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mandiri Syariah.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah sama-sama meneliti tentang *work family conflict* (konflik kerja dan keluarga) yang terjadi pada wanita yang sudah menikah. Sedangkan, Perbedaannya terletak pada metode penelitian yang digunakan dimana dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian yang akan diteliti oleh penulis menggunakan metode penelitian kualitatif.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

²⁵ Dara Elvira Daudry, “Pengaruh Work Family Conflict dan Self-Efficacy Terhadap Kinerja Karyawan Wanita di PT. Bank Syariah Mandiri Medan”, (Skripsi, Universitas Sumatra Utara Medan, 2019)

8. Widyawati²⁶ “Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sulselbar Parepare” (2018), Skripsi. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari perhitungan secara parsial (Uji t), maka disimpulkan bahwa variable kualitas produk (X1) dengan nilai signifikan $0,012 < 0,05$ berpengaruh dan signifikan, variable kualitas pelayanan (X2) dengan nilai signifikan $0,001 < 0,05$ berpengaruh dan signifikan, variable emosional (X3) dengan nilai signifikan $0,402 > 0,05$ berpengaruh namun tidak signifikan, variable harga (X4) dengan nilai signifikan $0,962 > 0,05$ berpengaruh namun tidak signifikan dan variable biaya (X5) dengan nilai signifikan $0,206 > 0,05$ berpengaruh namun tidak signifikan. Dari perhitungan tersebut ditemukan hasil yang paling dominan berpengaruh secara simultan diantara variable kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya. Dari hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sulselbar Parepare. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan kualitas pelayanan sebesar $0,001 < 0,05$.

Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti oleh penulis adalah sama-sama meneliti tentang kinerja karyawan bank. Sedangkan perbedaannya yaitu terletak pada metode penelitiannya.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan

²⁶ Widyawati, “Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sulselbar Parepare”. (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. 2018)

dalam penelitian yang akan dilakukan oleh penulis metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif.

9. Lintang Cakti Nusantari²⁷ “Work Family Konflik dalam Kehidupan Karyawan Perenpuan (Studi Fenomenologi Karyawan Perempuan di Yogyakarta)” (2018), Skripsi. Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor utama yang mendorong wanita bekerja adalah faktor finansial yang tidak dapat memenuhi kebutuhan hidup jika hanya mengandalkan gaji suami sehingga membuat karyawan di Yogyakarta harus turun tangan untuk membantu mencukupi kebutuhan hidup kedepan. Selain itu suami tidak memiliki gaji yang tetap untuk membayar cicilan yang harus dipenuhi setiap bulan. Karyawan di Yogyakarta mengaku bahwa waktu yang kurang bersama keluarga karena terlalu lelah bekerja, sehingga tidak dapat memenuhi perannya seperti mengurus anak dan suami serta melakukan pekerjaan rumah. Faktor penyebab terjadinya konflik kerja dan keluarga yang dialami oleh karyawan di Yogyakarta adalah kelelahan dan ketegangan emosional dalam keluarga yang pada akhirnya mengakibatkan kurang fokus dalam melakukan pekerjaannya.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama meneliti tentang konflik kerja dan keluarga terhadap kinerja karyawan dan juga menggunakan metode penelitian yang sama yaitu metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada

²⁷Lintang Cakti Nusantari, “Work Family Konflik dalam Kehidupan Karyawan Perempuan”, (Skripsi, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2018), 78

fokus penelitian. Penelitian ini hanya fokus pada konflik kerja dan keluarga yang dialami dalam kehidupannya. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan fokus pada analisis konflik pada kinerja karyawan dalam mewujudkan kualitas pelayanan di Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi.

10. Agus,²⁸ “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Mandiri Persero TBK Cabang Pinrang” (2018), Skripsi. Universitas Negeri Alauddin Makassar.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Mandiri Persero TBK Cabang Pinang ini sudah berjalan dengan baik. PT. Bank Mandiri Persero TBK Cabang Pinang memberikan pelayanan seperti tanggung jawab, kepedulian terhadap nasabah, kepastian waktu, rasa empati, dan juga perhatian yang tulus kepada para nasabah PT. Bank Mandiri Persero TBK Cabang Pinang sehingga dari pelayanan yang baik seperti itu membuat para nasabah merasa puas seperti menjadi nasabah tetap pada PT. Bank Mandiri Persero TBK Cabang Pinang. Kenyamanan nasabah, keyakinan nasabah, minat dalam menggunakan jasa, penjelasan yang baik terhadap pelayanan akan membuat nasabah menaruh kepercayaan saat bertransaksi dengan melihat kualitas dan kuantitas serta kinerja yang dimiliki karyawan dalam melayani nasabah.

²⁸ Agus, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Mandiri Persero TBK Cabang Pinrang”, (Skripsi, Universitas Negeri Alauddin Makassar, 2018)

Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan terhadap nasabah bank. Sedangkan perbedaannya yaitu terletak pada fokus penelitiannya, dimana dalam penelitian ini fokus pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan dalam penelitian yang akan dilakukan fokus pada analisis konflik pada kinerja karyawan bank dalam mewujudkan kualitas pelayanan di Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Dian Permata Hati (2021)	Pengaruh Work Family Conflict pada Stress Kerja Ibu Karir pada Masa Pandemi Covid-19	Membahas tentang konflik pekerjaan dan keluarga	Penelitian ini fokus pada Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> pada Stress Kerja Ibu Karir pada Masa Pandemi Covid-19. Sedangkan dalam penelitian yang akan dilakukan fokus pada analisis konflik pada kinerja karyawan bank dalam mewujudkan kualitas pelayanan di Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi.
2	Fifih Fitriani (2021)	Evaluasi Kinerja Karyawan BNI Syariah KC Panorama Bengkulu untuk	Membahas tentang kualitas pelayanan terhadap nasabah bank	Penelitian ini terfokus pada evaluasi yang dilakukan dalam meningkatkan

		Meningkatkan Kualitas Pelayanan terhadap Nasabah		kinerja kualitas pelayanan kepada nasabah, sedangkan dalam penelitian yang akan dilakukan fokus pada analisis konflik pada kinerja karyawan bank dalam mewujudkan kualitas pelayanan di Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi.
3	Eka Setia Rini (2021)	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Cabang Kabupaten Bulukumba	Membahas tentang pelayanan terhadap nasabah bank.	Metode penelitian yang digunakan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode penelitian kualitatif.
4	Salsabila Medy Tryana (2020)	Strategi BRI Cabang sidrap Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah (Analisis Etika Bisnis Islam)	Membahas mengenai meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah	Penelitian ini fokus pada strategi BRI Cabang Sidrap dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan fokus pada analisis konflik pada kinerja karyawan bank dalam mewujudkan kualitas pelayanan di Bank Muamalat KCP Genteng

				Banyuwangi.
5	Faisal Tanjung (2020)	Analisis Konflik Peran Ganda Terhadap Kinerja Karyawati Bank (Studi pada Bank Syariah Kota Palopo)	Membahas mengenai konflik peran ganda yaitu kerja dan keluarga terhadap karyawati Bank	Penelitian ini fokus pada konflik peran ganda terhadap kinerja karyawati di Bank Syariah Kota Palopo saja sedangkan dalam penelitian yang akan diteliti yaitu fokus kepada analisis konflik pada kinerja karyawati bank dalam mewujudkan kualitas pelayanan di Bank Muamalat KCP. Genteng Banyuwangi.
6	Nova Yousandha (2019)	Hubungan antara <i>Work Family Conflict</i> dengan Stres Kerja pada Pegawai Wanita yang Sudah Berumah Tangga di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sumatra Utara	Membahas tentang konflik kerja dan keluarga pada karyawan wanita yang sudah berumah tangga	Penelitian ini fokus pada <i>work family conflict</i> yang berhubungan signifikan dengan stress kerja pada pegawai wanita yang sudah berumah tangga. Sedangkan dalam penelitian yang akan diteliti fokus pada analisis konflik pada kinerja karyawati dalam mewujudkan kualitas pelayanan di Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi.

7	Dara Elvira Daudry (2019)	Pengaruh Work Family Conflict dan Self-Efficacy Terhadap Kinerja Karyawan Wanita di PT. Bank Syariah Mandiri Medan	Membahas mengenai Work Family Conflict (konflik kerja dan keluarga) yang terjadi pada wanita yang sudah menikah.	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian yang akan diteliti oleh penulis menggunakan metode penelitian kualitatif.
8	Widyawati (2018)	Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sulselbar Parepare	Membahas tentang kinerja karyawan Bank.	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan dalam penelitian yang akan dilakukan oleh penulis metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif.
9	Lintang Cakti Nusantari (2018)	Work Family Konflik dalam Kehidupan Karyawan Perempuan (Studi Fenomenologi Karyawan Perempuan di Yogyakarta)	Membahas tentang konflik kerja dan keluarga yang terjadi pada karyawan perempuan dan metode penelitian sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif.	Penelitian ini hanya fokus pada konflik kerja dan keluarga yang dialami dalam kehidupannya. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan fokus pada analisis konflik pada kinerja karyawan dalam mewujudkan kualitas pelayanan di Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi.
10	Agus (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT.	Membahas tentang kualitas pelayanan terhadap nasabah Bank.	Penelitian ini fokus pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan dalam

		Bank Mandiri Persero TBK Cabang Pinang.		penelitian yang akan dilakukan fokus pada analisis konflik pada kinerja karyawan bank dalam mewujudkan kualitas pelayanan di Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi
--	--	---	--	---

Sumber: Skripsi Tahun 2018-2021(diolah)

B. Kajian Teori

Bagian ini berisi tentang pembahasan teori yang dijadikan sebagai dasar pijakan dalam penelitian. Pembahasan secara lebih luas dan mendalam akan semakin memperdalam wawasan penelitian dalam mengkaji permasalahan yang hendak dipecahkan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian.²⁹

1. Konflik Kerja dan Keluarga

a. Pengertian konflik kerja dan keluarga

Konflik kerja dan keluarga merupakan bentuk dari *interrole conflict* (konflik antar peran) yaitu tekanan atau ketidakseimbangan peran antara peran didalam pekerjaan dengan peran yang ada didalam keluarga³⁰. Konflik kerja dan keluarga juga didefinisikan sebagai

²⁹ Tim Penyusun IAIN Jember, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. (Jember: IAIN Jember, 2019). 40

³⁰ Christine, "Pengaruh Konflik Pekerjaan dan Konflik Keluarga Terhadap Kinerja dengan Konflik Pekerjaan Keluarga sebagai Intervening Variabel (Studi pada Dual Career Couple di Jabodetabek)". *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. 12 No. 2. (2010).

bentuk konflik peran dimana tuntutan peran dari pekerjaan dan keluarga secara mutual tidak dapat disejajarkan.

Menurut Greenhouse dan Bautell yang dikutip oleh Darmawati bahwa konflik kerja dan keluarga adalah konflik yang terjadi pada individu akibat menanggung peran ganda baik dalam pekerjaan (*work*) maupun keluarga (*family*), dimana karena waktu dan perhatian terlalu tercurah pada satu peran saja diantaranya (biasanya pada peran dunia kerja), sehingga tuntutan pada peran lain (keluarga) tidak bisa dipenuhi secara optimal. Konflik kerja dan keluarga terjadi pada saat partisipasi dalam peran pekerjaan dan peran keluarga saling tidak cocok antara satu dengan yang lainnya, karenanya partisipasi dalam peran pekerjaan terhadap keluarga dibuat semakin sulit dengan hadirnya partisipasi dalam peran keluarga terhadap pekerjaan, stres yang bermula dari satu peran yang *spills over* ke dalam peran lainnya akan mengurangi kualitas hidup dalam peran tersebut, perilaku yang efektif dan tepat pada satu peran, namun tidak efektif dan tidak tepat pada saat ditransfer pada peran lainnya.³¹ Konflik kerja dan keluarga terjadi ketika kehidupan rumah tangga seseorang berbenturan dengan tanggung jawabnya ditempat kerja, seperti masuk kerja tepat waktu, menyelesaikan tugas harian, atau kerja lembur.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa konflik kerja dan keluarga adalah konflik yang terjadi pada individu akibat

³¹ Darmawati, *Work Family Conflict*, (Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2019), 13

menanggung peran ganda, baik dalam pekerjaan (*work*) maupun keluarga (*family*), dimana karena waktu dan perhatian hanya tercurah pada satu peran saja yaitu (peran ditempat kerja), sehingga tuntutan peran lain (dalam keluarga) tidak bisa dipenuhi secara optimal. Menjadi seorang wanita karir juga tidak mudah bagi sebagian orang, adanya tuntutan serta target dalam sebuah perusahaan terkadang membuat seorang wanita karir tidak dapat mengimbangi perannya.

Adapun pengertian wanita karir adalah sebagai berikut :

1) Pengertian Wanita Karir

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, “Wanita” berarti perempuan dewasa. Sedangkan “Karier” berarti berkecimpung dalam kegiatan profesi seperti usaha, perkantoran, dsb.³² Selain itu, karier dapat diartikan dengan serangkaian pilihan dan kegiatan pekerjaan yang menunjukkan apa yang dilakukan oleh seseorang untuk dapat hidup.³³ Artinya “Wanita Karir” adalah wanita yang berkecimpung dalam kegiatan profesi seperti bidang usaha, perkantora, dan lain sebagainya dengan dilandasi pendidikan, keahlian, keterampilan, kejujuran dan lain-lain yang menjanjikan untuk mencapai kemajuan.³⁴

Menurut Greenhaus yang dikutip oleh Priyono mendefinisikan karir sebagai pola pengalaman berdasarkan

³² Debdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008), 372.

³³ Moekijat, *Perencanaan dan Pengembangan Karier Pegawai* (Jakarta: Remaja Karya, 1986), 2.

³⁴ Siti Muri'ah, *Nilai-nilai Pendidikan Islam dan Wanita Karier* (Semarang: Rasail Media Grup, 2011), 32-33.

pekerjaan (*work-related experiences*) yang merentang sepanjang perjalanan yang dialami oleh seseorang.³⁵

Menurut A. Hafidz Anshary A. Z, wanita karier adalah wanita-wanita yang menekuni profesi atau pekerjaannya dan melakukan berbagai aktivitas untuk meningkatkan hasil dan profesinya. Wanita karier adalah wanita sibuk, wanita kerja, yang waktunya diluar rumah kadang-kadang lebih banyak daripada di dalam rumah.³⁶ Ciri-ciri wanita karier :

- a. Wanita-wanita yang aktif melakukan kegiatan-kegiatan untuk mencapai suatu kemajuan.
- b. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan merupakan kegiatan professional seseai dengan bidang yang ditekuni, baik dibidang politik, ekonomi, pemerintahan, ilmu pengetahuan, ketentaraan, sosial, budaya, pendidikan, maupun bidang lainnya.
- c. Bidang pekerjaan yang ditekuni oleh wanita karier adalah bidang pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya dan dapat mendatangkan kemajuan dalam kehidupan, pekerjaan atau jabatan, dan lain-lain.³⁷

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

³⁵ Priyono, Marnis, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2008), 180.

³⁶ Hafidz Anshary. *Ihdad Wanita Karier Dalam Problematika Hukum Islam Kontemporer (II)* (Jakarta: Pustaka Firdaus, 2002), 11-12.

³⁷ *Ibid*, 21-22.

2) Pengertian Wanita Bekerja,

Kata kerja itu sendiri berarti kegiatan melakukan sesuatu yang dilakukan untuk mencari nafkah (mata pencaharian).³⁸ Yang dimaksud dengan wanita bekerja adalah mereka yang hasil karyanya akan dapat menghasilkan imbalan keuangan.

Wanita bekerja dibedakan menjadi dua kelompok yaitu:

- a. Mereka yang bekerja untuk penyaluran hobi, pengembangan bakat dan meningkatkan karier.
- b. Mereka yang bekerja untuk memenuhi kebutuhan hidup atau karena tekanan ekonomi, dengan kata lain untuk perbaikan sosial.

Dari uraian pengertian diatas, istilah wanita karier dan wanita bekerja memiliki perbedaan, dimana kata karier dan kerja sesungguhnya sama-sama berorientasi untuk menghasilkan uang, namun dalam berkarier, seseorang cenderung sudah lebih mapan status ekonominya dan lebih memprioritaskan status sosial atau jabatannya. Sedangkan dalam bekerja motivasi utamanya adalah untuk memenuhi dan mencukupi kebutuhan ekonomi keluarga.

Tuntutan pekerjaan berhubungan dengan tekanan yang berasal dari beban kerja yang berlebihan dan waktu, seperti pekerjaan yang baru diselesaikan terburu-buru dan deadline. Sedangkan tuntutan dalam keluarga berhubungan dengan waktu yang dibutuhkan untuk menangani tugas-tugas rumah tangga dan

³⁸ Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), 1268.

menjaga anak. Tuntutan keluarga ini ditentukan oleh besarnya keluarga, komposisi keluarga, dan jumlah anggota keluarga yang memiliki ketergantungan terhadap orang lain. Faktor pemicu munculnya sebuah konflik peran ini dapat bersumber dari dominan tempat kerja dan keluarga. Tekanan-tekanan tersebut berhubungan positif dengan konflik pekerjaan dan keluarga. Tekanan pekerjaan meliputi beban pekerjaan, kurang diberi otonomian keracunan peran. Sedangkan tekanan dari dominan keluarga menggambarkan individu yang berperan sebagai orang tua dan pasangan suami istri. Kedua peran tersebut mengarah pada kualitas peran masing-masing yaitu berhubungan antara orang tua, anak, dan hubungan suami istri.

Berdasarkan uraian diatas disimpulkan bahwa konflik peran ganda adalah suatu kondisi dimana terjadi pertentangan pada seorang individu yang diharuskan memilih dua peran atau lebih secara bersamaan.

b. Dimensi konflik kerja dan keluarga

Menurut Greenhaus & Beutell yang dikutip oleh Darmawati bahwa konflik kerja dan keluarga muncul dari masing-masing arah dimana antara keduanya baik itu konflik pekerjaan dan keluarga atau konflik keluarga dan pekerjaan masing-masing memiliki

tiga dimensi yaitu: *Time Based Conflict*, *Strain Based Conflict*, dan *Behavior Based Conflict*.³⁹

1) *Time Based Conflict*

Time Based Conflict yaitu sebuah konflik yang terjadi karena waktu yang digunakan untuk memenuhi satu peran tidak dapat digunakan untuk memenuhi peran lainnya. Artinya, pada saat yang bersamaan seseorang yang mengalami konflik peran ganda tidak akan bisa melakukan dua peran sekaligus. Indikator dalam mengidentifikasi *time based conflict* adalah kurangnya atau tidak adanya waktu untuk memenuhi satu peran dikarenakan peran lainnya yang dalam hal ini adalah peran keluarga dan peran dalam pekerjaan seperti pembagsian waktu, energi dan kesempatan antara peran pekerjaan dan keluarga.

2) *Strain Based Conflict*

Strain Based Conflict adalah ketegangan yang dihasilkan oleh salah satu peran membuat seseorang sulit untuk memenuhi tuntutan peran yang lain. Ketegangan kedudukan ini dapat menimbulkan stress, darah tinggi, kecemasan, cepat marah, dan sakit kepala. Indikator dalam mengidentifikasi *strain based conflict* yaitu adanya ketidaksesuaian yang menyebabkan ketegangan dalam menjalankan salah satu peran yang diakibatkan dengan dijalankannya peran lain. Contoh seorang ibu yang seharian

³⁹ Darmawati, *Work Family Conflict*, (Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2019), 15

bekerja, ia akan merasakan lelah, dan hal itu membuatnya sulit untuk duduk dengan nyaman menemani anak menyelesaikan pekerjaan rumahnya.

3) *Behavior Based Conflict*

Behavior Based Conflict yaitu suatu konflik yang muncul ketika suatu tingkah laku efektif untuk satu peran namun tidak efektif digunakan untuk peran yang lain. Ketidak efektifan tingkah laku ini dapat disebabkan oleh kurangnya kesadaran individu akan akibat dari tingkah lakunya kepada orang lain. Berhubungan dengan ketidaksesuaian antara pola perilaku dengan apa yang diinginkan oleh kedua bagian (pekerjaan atau keluarga). Indikator dalam mengidentifikasi *behavior based conflict* adalah adanya ketidaksesuaian pengharapan atas perilaku yang dilakukan pada sebuah peran dengan harapan yang ada pada peran lainnya.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi konflik kerja dan keluarga

Faktor-faktor yang mempengaruhi konflik kerja dan keluarga

yang dikemukakan oleh Apollo & A. Cahyadi yaitu:⁴⁰

1) Faktor internal

Faktor ini adalah faktor yang muncul dari dalam diri pribadi. Seperti keahlian yang dimiliki individu dalam menjalankan pekerjaan. Apabila individu tidak mempunyai kemampuan dalam

⁴⁰ Apollo & A. Cahyadi, "Konflik Peran Ganda Perempuan Yang Bekerja Ditinjau Dari Dukungan Sosial Keluarga Dan Penyesuaian Diri", *Jurnal Psikologi* . Vol. 13 No. 1 (2014).

diri maka dapat memunculkan dan terjadi konflik pada individu tersebut.

2) Faktor Eksternal

Dukungan dari suami sangat dibutuhkan untuk memperoleh semangat kerja merupakan keinginan wanita karir. Karena wanita karir yang sudah berkeluarga mempunyai tanggung jawab terhadap suami dan keluarganya. Wanita karir yang sudah memiliki anak juga harus berkedudukan dalam mengasuh anak, jika kedudukan tidak tercapai maka dapat menimbulkan dan terjadi permasalahan tersendiri bagi wanita karir. Selain itu, permasalahan atau problem dalam lingkungan kerja juga berdampak atau berpengaruh terhadap pekerjaan dan keluarga.

3) Faktor Relational dengan suami dan anak-anak

Wanita karir yang sudah menikah dan meiliki anak, harus bisa menjalin komunikasi yang baik dengan suami, agar bisa bertanggung jawab dan tugas dalam rumah tangga dapat terlaksana

dengan baik. Sebagai wanita karir juga harus berperan sebagai pengasuh dan pendidik terhadap anak-anaknya merupakan peran sebagai ibu

4) Motivasi

Kedudukan wanita dalam membantu finansial dalam keluarga adalah alasan wanita memilih untuk bekerja. Selain untuk menolong atau membantu suami dalam memenuhi kebutuhan

ekonomi, wanita karir juga perlu mengaktualisasi dirinya. Dengan kemampuan dirinya yang baik wanita karir memiliki dorongan atau motivasi yang tinggi dalam berkarir merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi wanita bekerja adalah kebutuhan finansial.

Stoner menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi konflik pekerjaan dan keluarga yaitu:⁴¹

1. *Time Pressure*, semakin banyak waktu yang digunakan untuk bekerja maka semakin sedikit waktu yang bisa digunakan untuk keluarga
2. *Family size dan support*, semakin banyak anggota keluarga maka semakin banyak konflik, dan semakin banyak dukungan keluarga maka akan semakin sedikit konflik.
3. Kepuasan kerja, semakin tinggi kepuasan kerja, maka konflik yang dirasakan semakin sedikit.
4. *Marital and life satisfaction*, ada asumsi bahwa wanita bekerja memiliki konsekuensi yang negative terhadap pernikahannya
5. *Size of firm*, yaitu banyaknya pekerja dalam perusahaan mungkin saja dapat mempengaruhi konflik peran ganda seseorang.

⁴¹ Stoner, A.F James & Charles Wankel. *Manajemen 5 th Edition* (Singapore: McGraw-Hill Kogasuka Lid, 1990), 27

2. Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja

Kinerja dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja karyawan dan kinerja organisasi. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut.⁴² Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kinerja diartikan sebagai suatu pencapaian yang ingin dicapai, prestasi yang diperlihatkan dan kemampuan seseorang. Banyak batasan yang diberikan para ahli mengenai istilah kinerja, walaupun berbeda dalam tekanan rumusannya, namun secara prinsip kinerja adalah tentang proses pencapaian hasil. Istilah kinerja berasal dari kata *job* atau *performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Sehingga dapat didefinisikan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang telah dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang bersifat konkret, dapat diamati, dan dapat diukur. Jika kita mengenal tiga macam tujuan, yaitu tujuan organisasi, tujuan unit, dan tujuan pegawai, maka kita juga mengenal tiga macam kinerja, yaitu kinerja organisasi, kinerja unit, dan kinerja karyawan. Kinerja (prestasi kerja) karyawan adalah

⁴² Sofyan Tsauri, *Manajemen Kinerja* (Jember: STAIN Jember Press, 2014), 1.

prestasi aktual karyawan dibandingkan dengan prestasi yang diharapkan dari karyawan. Prestasi kerja yang diharapkan adalah prestasi standar yang disusun sebagai acuan sehingga dapat melihat kinerja dari karyawan sesuai dengan posisinya dibandingkan dengan standar yang telah dibuat. Selain itu dapat juga dilihat kinerja dari karyawan tersebut terhadap karyawan yang lainnya.

2. Kinerja karyawan

Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan organisasi dalam upaya mencapai visi, misi, dan tujuan dalam organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral maupun etika yang berlaku. Sehingga, kinerja merupakan salah satu point penting yang harus dicapai oleh perusahaan terutama perbankan syariah dimanapun, karena kinerja merupakan acuan dari kemampuan perusahaan dalam mengelola dan mengalokasikan sumberdaya yang dimiliki. Kinerja karyawan (*job performance*) juga dapat diartikan sejauh mana seseorang melaksanakan tugas dan tanggung jawab dalam pekerjaannya.

Kinerja bisa dikatakan sebagai hasil dari proses kerja yang sudah dilewati dan menjadi gambaran bagaimana proses kerja yang dilakukan, bila proses kerja sesuai standar atau aturan kerja yang sudah dilakukan maka kinerja atau hasil kerja akan sesuai target.

Kinerja yang tidak sesuai dengan target dapat menjadi sebuah indikator bahwa ada ketidak beresan atau penyimpangan dalam sebuah proses kerja.

Mengutip dari Melan yang dikemukakan oleh As'ad bahwa kinerja sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan.⁴³ Dapat dikatakan sukses adalah melakukan penelitian bahwa apa yang telah di kerjakan pada periode tertentu hasilnya lebih tinggi dari standar kerja yang telah ditetapkan. Sehingga kinerja ini dapat dikatakan sebagai tujuan yang ingin dicapai oleh seseorang dalam menjalankan aktivitasnya.

3. Indikator Kinerja Karyawan.⁴⁴
 1. Kuantitas Pekerjaan adalah jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan. Melakukan pekerjaan sesuai dengan target output yang harus dihasilkan perorang dan per-jam kerja
 2. Kualitas Pekerjaan adalah setiap karyawan dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan tersebut.
 - a) Melakukan pekerjaan sesuai dengan operation manual
 - b) Melakukan pekerjaan sesuai dengan inspection manual
 3. Ketepatan waktu adalah setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda untuk jenis pekerjaan tertentu dan harus diselesaikan

⁴³ Melan Angriani Asnani, *Kinerja Karyawan Perseroan Terbatas: Studi Kasus atas Pengaruh Fasilitas Kerja dan Karakteristik Pekerjaan*, (Gorontalo: CV. Athra Samudra, 2019), 12

⁴⁴ Ibid, 14.

tepat waktu. Karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya. Menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan deadline yang telah ditentukan oleh perusahaan.

4. Kehadiran. Suatu jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran karyawan dalam mengerjakannya sesuai waktu yang ditentukan. Datang tepat waktu dan melakukan pekerjaan sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan.

5. Kemampuan kerja sama. Tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan oleh satu karyawan saja, untuk jenis pekerjaan tertentu mungkin harus diselesaikan oleh dua karyawan atau lebih. Kinerja karyawan dapat dinilai dari kemampuannya bekerja sama dengan rekan pekerja lainnya. Seperti :

- a) Membantu atasan dengan memberikan sebuah saran untuk peningkatan produktivitas perusahaan.
- b) Menghargai rekan kerja satu sama lain.
- c) Bekerja sama dengan rekan kerja secara baik.

4. Karakteristik karyawan.⁴⁵

1. Berorientasi pada prestasi
2. Percaya diri
3. Pengendalian diri
4. Kompetensi

⁴⁵ Ibid, 22

5. Dimensi Kinerja Karyawan :⁴⁶

1. *Identification*, yaitu mengidentifikasi segala ketentuan yang menjadi area kerja seorang manajer untuk melakukan uji penilaian suatu prestasi kerja. Identifikasi secara rasional dan legal memerlukan sistem pengukuran berdasarkan *job analysis*. Sistem penilaian akan terbentuk pada prestasi kerja yang mempengaruhi keberhasilan organisasi daripada karakteristik yang tidak berhubungan dengan prestasi kerja seperti ras, umur, dan jenis kelamin.

2. *Measurement*, pengukuran (measurement) adalah bagian tengah dari sistem penilaian, guna membentuk *managerial judgment* prestasi kerja yang memilah hasil baik buruknya. Pengukuran prestasi kerja yang baik harus konsisten melalui organisasi. Seluruh manajer didalamnya diharuskan menjaga standar tingkat perbandingannya. Pengukuran prestasi kerja melibatkan sejumlah ketentuan untuk merefleksikan perilaku pada pengenalan beberapa karakteristik maupun dimensi. Secara teknis, sejumlah ketentuan itu seperti halnya predikat *excellent* (sempurna), *good* (baik), *average* (cukup), dan *Poor* (kurang) dapat digunakan dengan pemberian nomor dari 1 hingga 4 untuk tingkatan prestasi kerja karyawan.

⁴⁶ Meithiana Indrasari, *Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan*, (Yogyakarta: Indomedia Pustaka, 2017), 52

3. *Management*, yaitu penilaian prestasi kerja bagi tenaga kerja dan memberikan mekanisme penting bagi manajemen untuk digunakan dalam menjelaskan tujuan-tujuan dan standar kerja serta memotivasi tenaga kerja dimasa berikutnya. Hal ini dapat dipahami sebagai suatu tahapan yang dirancang untuk memperbaiki kinerja perusahaan secara keseluruhan melalui perbaikan prestasi kerja tenaga kerja oleh manajer.

3. Kualitas pelayanan

1. Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan untuk dapat eksis di tengah ketatnya persaingan dalam suatu industri. Kualitas juga didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Dalam mendefinisikan kualitas produk, ada lima pakar utama dalam manajemen mutu terpadu (*Total Quality management*) yang saling berbeda pendapat, tetapi maksudnya sama. Kecocokan penggunaan suatu produk adalah apabila produk tersebut mempunyai daya tahan penggunaan yang lama, meningkatkan citra atau status konsumen yang memakainya, tidak mudah rusak, adanya jaminan kualitas, dan sesuai etika saat digunakan. Dan untuk kualitas jasa diperlukan pelayanan kepada pelanggan yang ramah, sopan, serta jujur sehingga dapat memuaskan pelanggan.

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan dari pelanggan atau konsumen. Adapun persamaan dari kelima definisi kualitas diatas yaitu, kualitas mencakup usaha atau melebihi harapan pelanggan, kualitas mencakup produk, jasa manusia, proses dan lingkungan, dan kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas mungkin masih dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang.

Menurut Kotler yang dikutip oleh Meithiana, kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Suatu barang atau jasa akan dinilai bermutu apabila dapat memenuhi ekspektasi atau harapan konsumen akan dinilai produk tersebut.⁴⁷

2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan juga kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani atau membantu

⁴⁷ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 55.

menyiapkan apa yang diperlukan oleh seseorang. Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan dengan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.⁴⁸

Menurut Kotler yang dikutip oleh Agus Mahendra menyatakan bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pada umumnya pelayanan yang diberikan oleh produsen atau perusahaan yang memiliki kualitas yang baik akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering lagi.⁴⁹

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu: layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan, layanan dengan perbuatan.⁵⁰

1) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

⁴⁸ Ibid, 57.

⁴⁹ Agus Mahendra, dkk, *Challenges Of Social Sciences Education And Technology For Achieving Sustainable Development Goals (SDGS)*, (Bandung: Media Sains Indonesia, 2022), 270.

⁵⁰ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, 58.

2) Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dalam segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan-tulisan yang cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena dari faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan oleh faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya, (pengetikannya, penandatanganannya, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

3) Layanan dengan perbuatan

Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

3. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan atau *customer service* ini dapat dibedakan kedalam dua kriteria atau jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan ini bukanlah suatu yang bersifat permanen atau kaku, melainkan flaksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya merupakan peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk bisa menunjang prosesnya. Misalnya survei atau obsevasi kepada

pelanggan, termasuk didalamnya berupa masukan, pendapat maupun *feedback* tentang pelayanan yang telah diberikan.

Menurut Kotler dan Amstrong yang dikutip oleh Meithiana menyatakan kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung.⁵¹ Produk jasa yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan bagi pelanggan. Semakin berkualitas produk jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan akan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Salah satu cara utama mempertahankan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa dengan kualitas pelayanan yang lebih tinggi dari pesaing secara konsisten dan memenuhi harapan para pelanggan.

Suatu kualitas dikatakan baik jika penyediaan jasa memberikan layanan yang setara dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan demikian, pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan serta apa yang akan diberikan.

Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pada dasarnya berpusat pada upaya dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi

⁵¹ Ibid, 61-62.

harapan pelanggan. Beberapa karakteristik layanan yang perlu diperhatikan yaitu :

- a. Akses, yaitu layanan tersebut harus menjangkau keseluruhan dan waktu secara tepat
- b. Komunikasi, yaitu bahwa dalam memberikan layanan yang perlu dilakukan komunikasi yang efektif, efisien dan jelas serta akurat.
- c. Kompetensi, yaitu terkait dengan pegawai atau karyawan yang memiliki keahlian dan keterampilan serta pengetahuan yang diperlukan berdasarkan layanan yang diberikan.
- d. Kesopanan, yaitu bahwa pegawai harus amanah, cepat tanggap dan tenang untuk memberikan layanan yang memuaskan.
- e. Kredibilitas, yaitu perusahaan dan pegawai dapat dipercaya dan mempunyai tempat dihati pelanggan.
- f. Keandalan, yaitu bahwa layanan yang diberikan secara konsisten dan tepat.
- g. Responsif, yaitu terkait dengan layanan dan respon pegawai yang cepat dan kreatif terhadap permintaan pelanggan atau permasalahan yang dihadapi pelanggan.
- h. Keamanan, yaitu layanan yang diberikan harus bebas resiko, bahaya dan keraguan serta kerugian.
- i. Nyata, yaitu layanan tersebut harus bisa dicerminkan dalam bentuk fisik yang benar-benar mencerminkan kualitas layanan.

j. Memahami konsumen, yaitu pegawai benar-benar membuat usaha agar dapat memahami kebutuhan konsumen dan memberikan perhatian secara individu.⁵²

4. Ciri-ciri pelayanan yang baik.

Dalam melayani nasabah hal-hal yang perlu diperhatikan adalah kepuasan dari nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Puas artinya nasabah akan merasa semua keinginan yang dibutuhkannya dapat dilakukan secara tepat waktu. Berikut adalah ciri-ciri pelayanan yang baik yaitu :⁵³

a. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan yaitu sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki. Udara dalam ruangan juga tenang, tidak berisik, dan juga sejuk. Kelengkapan sarana dan prasarana ini akan membuat nasabah betah untuk berurusan dengan bank.

b. Tersedianya personel yang baik

Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari petugas CS (*Customer Service*) yang melayaninya. Petugas CS harus ramah, sopan, dan menarik. Di samping itu, petugas CS harus cepat, tanggap, cekatan, pandai bicara yang menyenangkan, serta

⁵² Ibid, 63.

⁵³ Kasmir. *Manajemen Perbankan*. (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2014), 257-259

pintar. Petugas CS juga harus pandai memikat dan mengambil kepercayaan nasabah, sehingga nasabah semakin tertarik untuk terus bergabung dengan bank. Untuk itu semua untuk menjadi CS, harus melalui pendidikan dan pelatihan khusus.

c. Bertanggung jawab pada nasabah

Petugas CS juga harus bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal pelayanannya sampai selesai. Nasabah akan merasa puas jika petugas CS bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani nasabah petugas CS diharapkan untuk melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.

e. Mampu berkomunikasi

Petugas CS harus mampu berbicara kepada setiap nasabah dengan baik sehingga petugas CS mampu memahami dengan cepat

keinginan nasabah. Berkomunikasi dengan nasabah harus menggunakan bahasa yang jelas dan mudah di mengerti oleh nasabah.

f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Menjaga rahasia bank sama halnya dengan menjaga rahasia nasabah. Oleh karena itu, petugas CS harus mampu menjaga

rahasia bank terhadap siapapun. Rahasia bank merupakan suatu taruhan kepercayaan nasabah kepada bank.

g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi CS harus memiliki pengetahuan dan juga kemampuan tertentu. Karena tugas CS selalu berhubungan dengan manusia, maka CS perlu di didik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

h. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan nasabah bank mutlak karena sangat diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah tetap bank yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama agar tidak lari maka perlu untuk menjaga kepercayaannya.

5. Macam-macam Kualitas Pelayanan

1. Kualitas layanan internal

Kualitas pelayanan internal berkaitan dengan interaksi

jajaran pegawai perusahaan dengan berbagai fasilitas lainnya yang disediakan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal antara lain :

- a. Pola manajemen umum organisasi
- b. Penyediaan fasilitas pendukung
- c. Pengembangan sumber daya manusia.
- d. Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja

e. Pola intensif

Jika faktor-faktor tersebut dikembangkan, maka loyalitas integritas diri masing-masing pegawai akan mampu untuk mengembangkan pelayanan yang terbaik diantara mereka. Apalagi jika semua kegiatan dapat dilakukan secara terintegrasi dalam bentuk saling memfasilitasi, saling mendukung, sehingga hasil pekerjaan mereka secara total mampu menunjang kelancaran usaha.

2. Kualitas layanan eksternal

Mengenai kualitas pelayanan kepada pelanggan eksternal ditentukan oleh beberapa faktor, antara lain :

1) Yang berkaitan dengan penyediaan jasa

- a. Pola layanan dan tata cara suatu penyediaan/pembentukan jasa tertentu.
- b. Pola layanan distribusi jasa
- c. Pola layanan penjualan jasa

d. Pola layanan dalam penyampaian

2) Yang berkaitan dengan penyediaan barang

- a. Pola layanan dengan pembuatan barang yang berkualitas atau penyediaan barang berkualitas.
- b. Pola layanan pendistribusian barang
- c. Pola layanan penjualan barang
- d. Pola layanan purna barang

Keempat layanan diatas bisa juga disebut sebagai kinerja karyawan (*service performance*)

6. Dimensi kualitas pelayanan

Dari hasil penelitian Siti Nurmayanti yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry Model kualitas pelayanan paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan riset pemasaran adalah model SERVQUAL yaitu singkatan dari *service quality* yang dikembangkan pada beberapa sektor jasa seperti perbankan ritel, kartu kredit dan asuransi.⁵⁴ Dibangun atas perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan yang sesungguhnya diharapkan (*expeted service*). Ada lima dimensi yang diungkapkan oleh Kotler dan Fandi Tjiptono yang dikutip oleh Ristya Widi Endah Yani yang mengungkapkan bahwa :⁵⁵

a. Keandalan (*Reliability*)

Yaitu kemampuan memberikan layanan yang di janjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Yaitu keinginan dari para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan yang tanggap.

⁵⁴ Siti Nurmayanti, Pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga Terhadap Kepuasan Kerja dan Kepuasan Hidup (Studi Pada Perempuan Etnis Bali Yang Bekerja di Kota Mataram. *Jurnal Ilmu Manajemen Bisnis*. Vol. 6 No. 2. (2018).

⁵⁵ Ristya Widi Endah Yani, *Praktek Kerja Lapangan Manajemen Pelayanan Kesehatan (PKL MPK)*, (Jember: UPT Penerbitan, 2021), 142.

c. Jaminan (*Assurance*)

Yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang memiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan. Untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayanan perusahaan yang memiliki beberapa komponen antara lain :

d. Empati (*Empathy*)

Bank perlu memahami kebutuhan nasabah dengan cara memudahkan dalam menjalin relasi komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual dari para pelanggan

e. Bukti fisik (*Tangible*)

Yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan juga sarana komunikasi.

Meskipun dibedakan dalam lima dimensi yang berbeda, namun dimensi-dimensi tersebut dianggap sebagai komponen yang

terpisah tetapi lebih merupakan hasil penggabungan atas semua nilai komponen atau dimensi dari kualitas pelayanan.

7. Kualitas Pelayanan dalam Islam

Bisnis dilandasi oleh dua hal pokok kepribadian yang amanah dan terpercaya serta mengetahui pada keterampilan yang bagus. Dua

hal ini adalah pelayanan dan ilmu. Berikut beberapa pelayanan dan islam.⁵⁶

- a. Siddiq yaitu benar, artinya tidak pernah berdusta dalam melakukan berbagai macam transaksi bisnis. Larangan untuk berdusta, menipu, mengurangi takaran timbangan, dan mempermainkan kualitas akan menyebabkan kerugian yang sesungguhnya. Nilai siddiq yaitu bermakna tahan uji, ikhlas, serta memiliki kesinambungan emosional.
- b. Amanah dan Fatonah adalah kata yang sering diterjemahkan dalam nilai bisnis dan manajemen dengan bertanggung jawab, transparan, tepat waktu, memiliki manajemen bervisi, manager dan pimpinan yang cerdas, sadar produk dan jasa secara berkelanjutan.
- c. Kreatif, berani dan percaya diri. Ketiga hal tersebut mencerminkan kemauan berusaha untuk mencari dan menemukan peluang bisnis yang baru, prospektif, dan berwawasan masa depan, namun tidak mengabaikan prinsip kekinian. Hal ini hanya mungkin dapat dilakukan bila seorang pembisnis memiliki kepercayaan diri dan keberanian untuk berbuat sekaligus siap menanggung berbagai macam resiko.
- d. Tabligh, yaitu mampu berkomunikasi dengan baik. Istilah ini juga diterjemahkan dalam bahasa manajemen sebagai supel, cerdas, deskripsi, tugas, kerja tim, dan tanggap.

⁵⁶ Idris Parakkasi, *Pemasaran Syariah Era Digital*, (Bogor: Linda Bestari, 2020), 63

e. Istiqomah, yaitu secara konsisten menampilkan dan mengimplementasikan nilai-nilai diatas waktu mendapatkan godaan dan tantangan. Hanya dengan istiqomah peluang-peluang bisnis yang prospektif dan menguntungkan akan selalu terbuka lebar.

8. Dalil Al-Qur'an Tentang Kualitas Pelayanan

Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah dari usaha yang dijalankan baik berupa barang, jasa dan lainnya jangan sampai memberikan yang buruk atau tidak memiliki kualitas, tetapi berilah pelayanan terbaik kepada nasabah. Memberikan pelayanan terbaik kepada orang lain adalah pekerjaan yang mulia dan juga merupakan pahala bagi siapa saja yang melakukannya. Seperti firman Allah SWT dalam Al-Qur'a surat Al-Anfal ayat 27 tentang kualitas pelayanan terhadap konsumen :

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَخُوْنُوْا اللّٰهَ وَالرَّسُوْلَ وَخُوْنُوْا اٰمَنَتِكُمْ وَاَنْتُمْ
تَعْلَمُوْنَ

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rosul (Muhammad) dan juga janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakannya, sedang kamu mengetahuinya."

Ayat diatas menjelaskan bahwa setiap orang yang memberikan pelayanan terhadap nasabah sebaiknya dilakukan dengan sepenuh hati dan berkualitas untuk membantu nasabah dalam memenuhi kebutuhannya, tanpa adanya paksaan. Pelayanan yang baik, ramah,

sopan dan membuat mereka merasa nyaman akan membuat konsumen senang karna mendapatkan pelayanan yang memuaskan.⁵⁷



⁵⁷ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Mugi Publishing, 2015), 180.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan kualitatif yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh objek penelitian misalnya, perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian *field research* (lapangan). Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan pertemuan-pertemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Penelitian kualitatif secara umum dapat digunakan untuk penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, aktivitas sosial, dan lain-lain.⁵⁸

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian hendak dilakukan.⁵⁹ Lokasi penelitian diperlukan dalam penelitian untuk membatasi wilayah penelitian selain itu lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dan kegiatan penelitian memperoleh data-data yang yang diperlukan dalam penelitian yang diangkat. Adapun lokasi penelitian yang akan dijadikan

⁵⁸ V. Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta: PT. Pustaka Baru, 2015), 21

⁵⁹ Sudaryono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Mix Method*, (Depok: Rajawali Pers, 2019), 97.

tempat untuk penelitian adalah Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi yang terletak di Jln. Diponegoro, Dusun Krajan, Genteng Kulon, Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur 68411

Alasan Pemilihan lokasi penelitian di Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi adalah Bank Muamalat Indonesia merupakan Bank Syariah pertama di Indonesia. Selain itu, berdasarkan analisa dan survei yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa kinerja karyawan di Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi terus meningkat hal tersebut terbukti dengan keunggulan baik produk maupun pelayanan terhadap masyarakat Genteng Banyuwangi. Sehingga tidak diragukan lagi tingkat kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi. Selain itu jam kerja yang *full time* bahkan sampai larut malam menarik untuk dilakukan penelitian terhadap tingkat konflik kerja dan keluarga terhadap kinerja wanita tetap baik atau tidak. Mayoritas karyawan di Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi sudah menikah dan memiliki pengalaman terkait konflik kerja dan keluarga yang dialami.

C. Subyek Penelitian

Pada bagian ini dilaporkan jenis data dan sumber data. Uraian tersebut meliputi data apa saja yang akan di kumpulkan, bagaimana karakteristiknya, siapa yang dijadikan informan atau subjek penelitian, bagaimana ciri-ciri informan atau subjek tersebut dan dengan cara bagaimana data di jaring sehingga validitasnya dapat dijamin.

Dalam penelitian ini, subyek penelitian menggunakan teknik sampling. *Sampling* yaitu menentukan subyek/objek sesuai tujuan. Meneliti dengan pendekatan kualitatif biasanya sudah ditetapkan tempat yang dituju. Dengan menggunakan pribadi yang sesuai dengan topic penelitian, peneliti memilih subjek/objek sesuai dengan unit analisis. Peneliti memilih unit analisis tersebut berdasarkan kebutuhannya dan menganggap bahwa unit analisis tersebut *Representative*.

Begitu juga karena dengan menggunakan *Purposive Sampling* data yang terkumpul memiliki variasi yang lengkap dengan melibatkan pihak yang dianggap paling mengetahui dan memahami fenomena yaitu berdasarkan beberapa hal, antara lain :

- a. Orang tersebut mengetahui tentang permasalahan yang diteliti.
- b. Orang tersebut bersifat netral dalam artian tidak memiliki kepentingan untuk menjelek-jelekan lembaga atau organisasi tersebut.

Dengan pertimbangan tersebut diharapkan dapat memperoleh informan yang benar-benar mengetahui permasalahan yang sedang diteliti sehingga menghasilkan data yang valid.

Adapun informan yang dianggap paling mengetahui terhadap masalah yang diteliti yaitu sebagai berikut :

1. Karyawati Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi (Lilis Fauziah Masroh dan Verinda Aryesa Pratama)
2. *Customer Service* di Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi (Nurul Afdolia)

3. Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi (Ibu Warni dan Ibu Yeni)

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu proses untuk mengumpulkan data yang di perlukan dan relevan serta akan memberikan gambaran dengan mengukur aspek yang diteliti. Adapun pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden tentang pribadinya atau hal lain terkait yang diketahui oleh responden. Pernyataan disertai dengan pilihan respon yang sudah tersedia sehingga responden cukup memilih jawaban atau memberi respon sesuai dengan diri responden.

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. Observasi

Dalam teknik ini dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung ke obyek penelitian. Chaedar Alwasilah dikutip dari Sudaryono mendefinisikan bahwa observasi adalah pengamatan sistematis yang dilakukan dengan niat memperoleh data untuk menjawab pertanyaan penelitian.⁶⁰ Dalam observasi ini, data yang ingin diperoleh oleh peneliti secara langsung bersumber dari Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi agar memperoleh data yang diperlukan serta melihat dan merasakan sendiri apa yang terjadi dalam lokasi penelitian tersebut.

⁶⁰ Sudaryono, *Medotologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Mix Mrthod*, (Depok: Rajawali Pers, 2019), 606.

Adapun data yang akan diperoleh peneliti dari observasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Letak geografis Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi
 2. Kondisi dan situasi yang terjadi di Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi
2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang akan diajukan untuk mendapatkan informasi yang digali dari sumber data langsung melalui percakapan atau tanya jawab.⁶¹ Menurut Hadeli yang dikutip dari buku Sudaryono mengatakan beberapa faktor yang akan mempengaruhi arus informasi dan situasi wawancara, yaitu: pewawancara, informan, situasi wawancara.⁶²

Dalam wawancara berisikan sejumlah pertanyaan yang akan diajukan untuk memperoleh jawaban dari yang terwawancara. Metode yang digunakan merupakan struktur dengan tujuan mendapatkan pemecahan masalah secara mendalam namun tetap berisikan garis-garis besar yang ada. Beberapa data yang diperoleh yakni :

- a. Profil/sejarah singkat Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi.
- b. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi.
- c. Nilai-nilai yang diterapkan di Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi.

⁶¹ Djama' Satori dan Aan Komariah, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2013), 130

⁶² Sudaryono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Mis Method*, (Depok: Rajawali Pers, 2019), 222.

- d. Produk-produk Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi..
 - e. Persentase kinerja karyawan Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi.
 - f. Persentase nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi.
3. Dokumentasi

Pengumpulan dokumen dilakukan untuk mengecek kebenaran atau ketepatan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam. Dokumentasi adalah perolehan data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku, foto, film documenter dan data penelitian relevan. Studi dokumen merupakan bentuk pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara.⁶³

E. Teknik Analisis Data

Pada bagian ini diuraikan bagaimana prosedur analisis data yang hendak dilakukan sehingga memberikan gambaran bagaimana peneliti akan melakukan pengolahan data seperti proses pelacakan, pengaturan, dan klasifikasi data akan dilakukan.⁶⁴

Analisis data merupakan sebuah upaya untuk mencari dan menata secara sistematis. Catatan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikan sebagai temuan bagi orang lain. Data kualitatif adalah data yang tidak dapat

⁶³ Ibid., 229.

⁶⁴Tim Penyusun IAIN Jember, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. (Jember: IAIN Jember, 2019).

diukur secara langsung dan bukan berbentuk angka atau bilangan tetapi informasi atau keterangan.

Dalam tahap ini seluruh data yang diperoleh baik data primer maupun data sekunder kemudian dimanfaatkan sedemikian rupa sehingga diambil kesimpulan. Untuk menganalisis data, peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, artinya suatu metode yang digunakan terhadap suatu data yang telah dikumpulkan kemudian disusun, dijelaskan, dan selanjutnya dianalisis dengan argument logika yang digambarkan dengan kata atau kalimat.

Analisis data yang akan digunakan oleh peneliti adalah dengan melakukan wawancara kepada pimpinan Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi sehingga mendapatkan data-data yang dibutuhkan oleh peneliti. Langkah-langkah dalam analisis data antara lain:

a. Pengumpulan Data (Data Collection)

Analisis pada saat data collection dilakukan dengan selalu memperhatikan hasil wawancara sementara dan membandingkan dengan rumusan masalah, tujuan dan fokus penelitian serta analisis dengan teori yang ada. Apabila hasil wawancara belum sesuai dengan rumusan, tujuan dan fokus penelitian, peneliti akan mencari kembali data dengan cara melakukan wawancara kembali. Hasil data collection berbentuk transkripsi

wawancara untuk tiap informan kunci dan juga data transkrip wawancara saat FGD.⁶⁵

b. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan, keuasan, dan kedalaman wawasan yang tinggi. Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif yaitu pada temuan. Oleh karena itu, jika peneliti dalam melakukan penelitian menemukan segala sesuatu yang dipandang asing, tidak dikenal, belum memiliki pola, maka hal itulah yang harus dijadikan perhatian peneliti dalam melakukan reduksi.

c. Penyajian Data

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data yang dilakukan bertujuan untuk memudahkan dalam memahami apa yang terjadi serta penanganan kelanjutan apa yang telah dipahami.

d. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan adalah sebuah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti bisa menjadi jelas.

⁶⁵ Sigit Hermawan dan Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*, (Malang: Media Nusa Creative, 2016), 241

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

F. Teknik Keabsahan data

Bagian ini memuat bagaimana usaha-usaha yang hendak dilakukan peneliti untuk memperoleh keabsahan data-data temuan saat di lapangan. Agar diperoleh temuan yang abash, maka perlu diteliti kredibilitasnya dengan menggunakan teknik-teknik keabsahan data seperti perpanjangan kehadiran peneliti di lapangan, observasi secara lebih mendalam, triangulasi (menggunakan beberapa sumber, metode, peneliti, teori), pembahasan oleh teman sejawat, analisis kasus lain, melacak kesesuaian hasil, dan pengecekan anggota (member check). Teknik triangulasi sumber yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya.

Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data itu.⁶⁶

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik triangulasi metode, peneliti menggunakan pengecekan hasil penelitian dengan teknik pengumpulan data yang berbeda yakni wawancara, observasi, dan

⁶⁶ Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2016), 330

dokumentasi sehingga tingkat kepercayaan dapat valid. Dalam penelitian yang akan digunakan oleh penulis sebagai teknik pemeriksaan data adalah menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber sebagai teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Adapun langkah dalam triangulasi sumber yaitu⁶⁷:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dilakukan secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pandangan masyarakat dari berbagai kelas.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

G. Tahapan-tahapan penelitian

Beberapa tahapan yang akan dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah :

1. Tahap Pra Lapangan

Tahap pra lapangan adalah tahap dimana peneliti mencari sebuah gambaran permasalahan dan latar belakang serta referensi yang terkait dengan tema sebelum terjun ke lapangan. Peneliti telah mendapatkan gambaran permasalahan yang ada dengan mengangkat judul “Analisis

⁶⁷ Ibid, 331

Konflik pada Kinerja Karyawati Bank dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan di Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi”.

Adapun tahapan-tahapan yang diidentifikasi oleh peneliti adalah sebagai berikut:

- a. Menyusun rancangan penelitian
 - b. Memilih lokasi penelitian
 - c. Mengurus surat penelitian
 - d. Mempersiapkan perlengkapan penelitian
 - e. Memilihan informasi penelitian
2. Tahap Pelaksanaan Penelitian Lapangan
- a. Mendatangi lokasi atau lapangan penelitian
 - b. Mencari sumber data untuk objek penelitian
 - c. Mengumpulkan sumber data yang diperoleh
3. Tahap Analisis Data

Pada tahap ini data yang terkumpul dapat dikatakan masih campur aduk dan bersifat tupang tindih seperti hasil pengamatan, wawancara, dokumen, gambar, foto, dan sebagainya, maka dari itu perlu diatur, diorganisir, dikelompokkan, dibuat kategorisasi sehingga menjadi data yang mempunyai arti dan makna.⁶⁸

Adapun tahap-tahap tersebut yaitu :

- a. Menganalisa perolehan data dengan prosedur yang telah ditetapkan
- b. Menyusun data yang telah dianalisa sebelumnya

⁶⁸ Djamal, *Paradigma Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), 59

- c. Menyajikan data yang telah diperoleh untuk dilampirkan di laporan
- d. Merevisi laporan yang telah disempurnakan.



BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia

PT. Bank Muamalat Indonesia di dirikan pada pada 24 Rabiul Tsani 1412 H berdasarkan Akta Pendirian No. 1 tanggal 1 November 1991 Masehi. Akta pendirian tersebut telah memperoleh pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. C2-2413.HT.01.01 tahun 1992 tanggal 21 Maret 1992 dan telah didaftarkan pada kantor Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada tanggal 30 Maret 1992 dibawah no. 970/1992 serta telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 34 tanggal 28 April 1992 tambahan No. 1919A. Anggaran Dasar Bank telah beberapa kali mengalami perubahan sebagaimana perubahan Anggaran Dasar yang terakhir dirumuskan pada Akta No. 18 tanggal 28 Januari 2022 yang dibuat dihadapan Notaris Ashoya Ratam, S.H. M.Kn, dan pemberitahuan atas perubahan anggaran dasar telah diterima dan dicatat oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia sesuai suratnya pada tanggal 31 Februari 2022 No. AHU-AH.01.03-0070769 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 10 tanggal 3 Februari 2022, tambahan Berita Negara Republik Indonesia No. 004853.

Pendirian Bank Syariah pertama di Indonesia ini diprakarsai oleh beberapa tokoh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan beberapa cendekiawan muslim yang bergabung dalam sebuah Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) serta pemerintah dan juga dukungan dari tokoh-tokoh pemimpin muslim terkemuka. Perseroan memperoleh izin untuk beroperasi sebagai Bank umum berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 430/KMK.013/1992 tentang Pemberian Izin Usaha Perseroan di Jakarta tanggal 24 April 1992, yang diubah dengan Surat Keputusan Menteri Keuangan No. 131/KMK.017/1995 tentang Perubahan Keputusan Menteri Keuangan No. 430/KMK.013/1992 tanggal 30 Maret 1995 yang mana memberikan izin kepada Perseroan untuk dapat melakukan usaha sebagai bank umum berdasarkan prinsip syariah.

Bank Muamalat resmi beroperasi sebagai Bank Devisa sejak tanggal 27 Oktober 1994 berdasarkan surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No. 27/76/KEP/DIR tentang penunjukan PT. Bank Muamalat Indonesia menjadi Bank Devisa tanggal 27 Oktober 1994 dan sahamnya tidak tercatat di Bursa Efek Indonesia (BEI) dan pada tanggal 6 Februari Perseroan ini resmi ditunjuk sebagai Bank Devisa Persepsi Kas Negara.

Pada tanggal 28 Desember 2006, Perseroan memperoleh status Bank Persepsi yang mengizinkan perseroan untuk menerima setoran-setoran pajak. Dan pada tanggal 25 Juli 2013, Perseroan telah

menjadi peserta program penjaminan Lembaga Penjamin Simpanan sebagaimana yang tercantum dalam surat Lembaga Penjamin Simpanan No. S.617/DPMR/VII/2013. Kemudian Perseroan ditetapkan sebagai Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji pada tanggal 28 Februari 2018 dengan surat No. 4/BPKH.00/2018.

BMI terus berinovasi dengan berbagai produk syariah yang mempermudah masyarakat dalam melakukan kegiatan transaksi dan seluruh dengan seluruh produk yang dikeluarkan oleh BMI menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah. Dengan kapasitas Bank yang semakin besar dan diakui seiring waktu, maka BMI menambah jaringan kantor cabangnya tidak hanya di seluruh Indonesia, tetapi juga di luar negeri. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur Malaysia dan menjadi Bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang memiliki 239 kantor layanan termasuk 1 kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan luas berupa 568 Unit ATM Muamalat, 120.000 ATM Bersama dan ATM Prima, 51 unit Mobil Kas Keliling.

Dan pada Agustus 2010 BMI telah membuka Kantor Cabang Pembantu Genteng Banyuwangi yang berlokasi di Jl. Diponegoro, Dusun Krajan, Genteng Kulon, Kecamatan Genteng,

Kabupaten Banyuwangi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat genteng dalam melakukan transaksi.

2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia

a. Visi

“Menjadi Bank Syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar Bank di Indonesia yang diakui di tingkat regional.”

b. Misi

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

3. Kode Etik Bank Muamalat Indonesia

Bank Muamalat Indonesia memiliki kode etik yang dicanangkan oleh Direksi pada tanggal 24 Januari 2017 No. 273/B/HCS-MEMO/I/2017.

Adapun Kode Etik yang diterapkan di lingkungan Bank yaitu :

- a. Kepatuhan terhadap ajaran islam dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Memastikan kehalalan sumber, proses dan hasil dari pekerjaan, yaitu mencakup pengaturan benturan kepentingan, hubungan dengan stakeholder, dan kegiatan politik karyawan.

- c. Menunjukkan perilaku disiplin dalam bekerja dan menjalankan ibadah.
- d. Menjaga amanah yang diberikan, termasuk pengaturan perilaku untuk menjaga nama baik Bank, menjaga fasilitas Bank, melayani nasabah dengan baik, dan mencegah tindakan pelanggaran.
- e. Menjaga kerahasiaan informasi nasabah dan perusahaan

4. Produk-produk Bank Muamalat Indonesia

1. PENDANAAN

A. Giro Muamalat

1) Giro Perorangan

Giro Syariah dalam mata uang Rupiah dan US Dollar yang memudahkan semua jenis kebutuhan transaksi bisnis maupun transaksi keuangan personal. Giro ini diperuntukkan perorangan dari usia 18 tahun ke atas.

2) Giro Institusi

Giro syariah dalam mata uang Rupiah dan US Dollar yang memudahkan dan membantu semua jenis kebutuhan transaksi bisnis perusahaan. Giro ini diperuntukkan kepada institusi yang memiliki legalitas badan.

B. Tabungan

1) Tabungan IB Hijrah

Tabungan syariah dalam bentuk mata uang rupiah yang akan meringankan transaksi keuangan, memberikan akses kemudahan, serta manfaat yang luas. Tabungan IB Hijrah hadir dengan tiga pilihan kartu ATM/Debit yaitu kartu Shar-E, Debit GPN Reguler, Elassie, dan Shar-E Debit Ihram.

2) Tabungan IB Hijrah Valas

Tabungan syariah dalam denominasi valuta asing US Dollar (USD) dan Singapore (SGD) yang ditujukan melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam, khususnya yang melibatkan mata uang USD dan SGD.

3) Tabungan IB Hijrah Haji

Tabungan haji dalam mata uang rupiah yang dikhususkan bagi masyarakat muslim indonesia yang berencana menunaikan ibadah haji

4) Tabungan-Ku

Tabungan syariah dalam mata uang rupiah yang sangat terjangkau dan semua kalangan masyarakat bebas biaya administrasi.

5) Tabungan IB Hijrah Prima

Tabungan prioritas yang didesain untuk nasabah yang ingin mendapatkan bagi hasil yang tinggi bahkan setara dengan deposito.

C. Deposito

1) Deposito IB Hijrah

Deposito syariah dalam mata uang rupiah dan dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal.

2) Deposito Online IB Hijrah

Deposito Online IB Hijrah dalam mata uang rupiah yang dapat dibuka secara praktis kapanpun dimanapun melalui Muamalat Din.

2. PEMBIAYAAN

A. Konsumen

1) KPR Muamalat IB

Yaitu produk pembiayaan yang akan membantu dalam kepemilikan rumah (ready stock/bekas), apartemen, ruko, rukan, kios, maupun pengalihan take-over KPR dari bank lain.

2) Auto Muamalat

Adalah produk pembiayaan dari Bank Muamalat yang membantu dalam kepemilikan kendaraan motor.

Produk ini merupakan kerja sama Bank Muamalat dengan Al-Ijarah Indonesia Finance (ALIF) dengan jangka waktu pembiayaan sampai 5 tahun.

3) Data Talangan Porsi Haji

Yaitu pinjaman dengan skema *al-qordul hasan* yang ditujukan untuk membantu mendapatkan porsi keberangkatan haji lebih awal, meskipun saldo tabungan haji belum mencapai syarat pendaftaran porsi. Untuk jangka waktu pembiayaan sampai dengan 15 bulan.

4) Pembiayaan Muamalat Umrah

Yaitu produk pembiayaan yang membantu dalam beribadah umroh dalam waktu yang segera. Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 36 bulan.

5) Pembiayaan Anggota Koperasi

Adalah pembiayaan konsumtif yang diperuntukkan bagi beragam jenis pembelian konsumtif kepada karyawan/guru/PNS (selaku *end user*) melalui koperasi.

B. Modal Kerja

1) Pembiayaan Modal Kerja

Adalah produk pembiayaan yang membantu kebutuhan modal kerja usaha diberikan dalam bentuk rupiah maupun valuta asing sehingga kelancaran operasional dan rencana pengembangan usaha akan terjamin.

2) Pembiayaan LKM Syariah

Adalah produk pembiayaan yang ditujukan untuk LKM Syariah (BPSR/BMT/Koperasi) yang ingin meningkatkan pendapatan dengan memperbesar portofolio pembiayaan kepada nasabah atau anggotanya.

3) Pembiayaan Rekening Koran Syariah

Adalah produk pembiayaan khusus modal kerja yang akan meringankan usaha dalam mencairkan dan melunasi pembiayaan sesuai kebutuhan dan kemampuan.

C. Investasi

1) Pembiayaan Investasi

Yaitu pembiayaan yang membantu kebutuhan investasi jangka menengah/panjang suatu usaha guna membiayai pembelian barang-barang modal dalam jangka rehabilitasi, modernisasi, pelunasan ataupun pedirian proyek baru sehingga mendukung rencana ekspansi yang telah disusun.

2) KPR Muamalat IB Bisnis

Adalah produk pembiayaan yang membantu usaha untuk membeli atau membangun, merenovasi properti maupun pengalihan *take over* pembiayaan properti dari bank lain untuk kebutuhan bisnis.

3. LAYANAN

A. Internasional Banking

1) Remittance

a. Remittance BMI-MayBank

Yaitu kiriman uang dari TKI Malaysia ke Indonesia melalui seluruh counter MayBank dan penerima kiriman dapat mengambil dana melalui cash di seluruh cabang Bank Muamalat Indonesia.

b. Remittance BMI-BMMB

Yaitu kiriman uang dari TKI di Malaysia ke Indonesia melalui seluruh counter Bank Muamalat Malaysia Berhad kepada Nasabah Bank Muamalat Indonesia maupun Bank lain.

c. Remittance BMI-NCB

Yaitu kiriman uang bagi TKI di Arab Saudi ke Indonesia melalui seluruh counter PayQuick maupun fasilitas ATM *National Commercial Bank* kepada Nasabah Bank Muamalat Indonesia maupun Bank lain.

d. Tabungan Nusantara

Adalah tabungan syariah yang dikelola menggunakan akad bagi hasil dengan tambahan keuntungan kemudahan layanan *remittance*, sehingga selain menabung juga mudah melakukan transaksi

remittance. Tabungan nusantara juga merupakan tabungan yang bebas biaya administrasi (untuk saldo rata-rata tertentu).

2) Trade Finance

a. Bank Garansi

Adalah suatu jaminan pembayaran yang diberikan oleh bank atas permintaan nasabahnya kepada pihak penerima jaminan dalam hal nasabah yang dijamin tidak memenuhi kewajibannya kepada pihak penerima jaminan. Bank garansi ini merupakan fasilitas non dana yang diberikan Bank berdasarkan akad Kafalah Bil Ujah.

b. Ekspor

Adalah layanan secara syariah, produk/layanan untuk eksportir yang berdasarkan pada akad Al-Wakalah, Al-Qard, dan Al-Hiwalah yang dapat digunakan dalam bentuk Advising L/C, Transfer L/C, Konfirmasi L/C, Negosiasi Wesel Ekspor, Collection Dokumen L/C, dan Collection Dokumen Non L/C.

c. Impor

Adalah layanan secara syariah, produk/layanan untuk eksportir berdasarkan pada akad Al-Wakalah, Al-Qard, Al-Kafalah, Murabahah dan Al-Hiwalah yang

dapat digunakan dalam bentuk Issuing L/C, Amendment L/C, Realisasi L/C dan Inward Collection Dokumen Impor Non L/C, Ekspor Impor Non L/C Financing.

d. Letter of Credit

Letter of Credit merupakan pengambilan alih tanggung jawab pembayaran kepada pihak lain (oleh bank) atas dasar permintaan pihak yang dijamin untuk melakukan pembayaran kepada pihak penerima jaminan berdasarkan syarat dan kondisi yang ditentukan dan disepakati.

B. Transfer

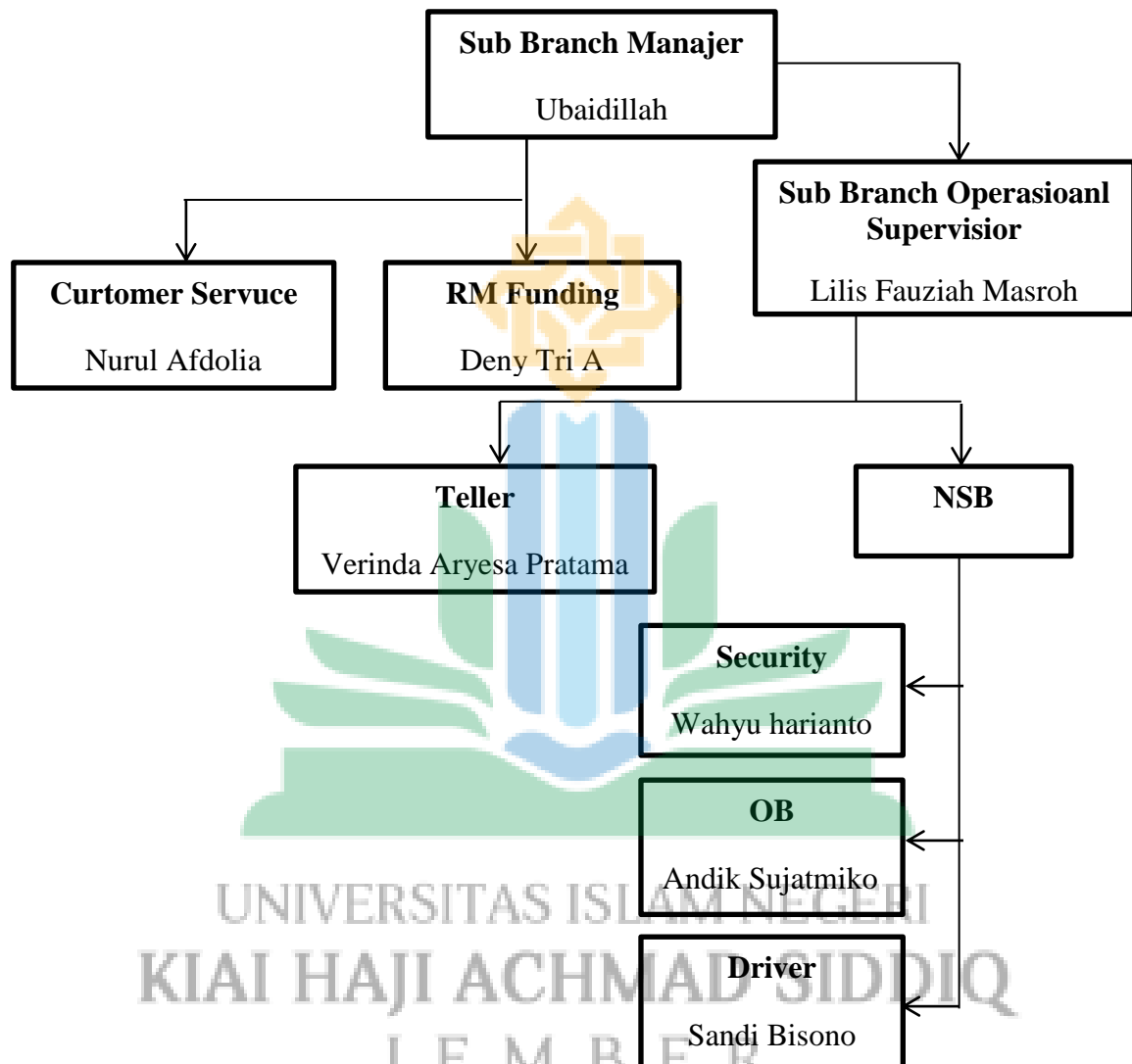
- 1) Transfer kepada rekening Bank Mualamat
- 2) Transfer kepada rekening 72 bank yang tergabung di ATM BERSAMA dan 37 Bank yang tergabung di ATM BCA/PRIMA.

C. Layanan 24 Jam

- 1) SMS Banking
- 2) Sala Muamalat
- 3) Muamalat Mobile
- 4) Internet Banking
- 5) PC Banking

5. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Bank Muamalat
KCP Genteng Banyuwangi



Sumber: Kantor Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi

Keterangan :

1. Sub Branch Manager

Memonitor dan mensurvei pencapaian *Financing* dan *Funding* masing-masing RM sehingga mencapai target, menjaga kolektabilitas pembiayaan agar tidak terjadi MPP.

2. Sub Branch Operasional Supervisor

Bertanggung jawab terhadap operasional sehari-hari dengan melaksanakan supervisor terhadap setiap pelayanan jasa-jasa perbankan yang berada dibawah tanggung jawabnya.

3. RM Funding

a. Tugas umumnya adalah melaksanakan aktifitas marketing/pemasaran pada umumnya sesuai dengan tingkat kebutuhan calon nasabah dalam memasarkan produk dan jasa bank berikut pengawasan dan pelayanan nasabah (*account manager*).

b. Tugas hariannya adalah melaksanakan sosialisasi terhadap calon nasabah potensial, melakukan pemeliharaan nasabah, memberikan pelayanan prima kepada nasabah utama, memasarkan produk dan jasa pelayanan Bank Muamalat Indonesia dan melakukan seluruh aktifitas-aktifitas promosi dan sosialisasi produk.

c. Tugas mingguannya adalah perencanaan sosialisasi calon nasabah baru, maintance nasabah-nasabah deposito dan dana pihak ketiga kantor kas SM

d. Tugas khususnya adalah bertanggung jawab terhadap pencapaian target funding.

4. Customer Service

a. Mengenalkan dan menawarkan produk-produk Bank Muamalat kepada nasabah dengan baik dan benar.

b. Memastikan seluruh kewajiban dan hak nasabah atas produk Bank Muamalat yang dipilih, telah diketahui dan dipahami oleh nasabah dengan baik dan benar.

c. Mengelola dan mengadministrasikan seluruh aktivitas pembukuan oleh rekening nasabah secara efektif dan efisien.

d. Mengelola dan mengadministrasikan seluruh aktivitas penutupan rekening oleh nasabah secara efektif dan efisien.

e. Mengelola dan mengadministrasikan seluruh aktivitas yang berkaitan dengan manajemen kartu ATM dengan baik dan benar sesuai dengan fungsinya.

f. Mengelola dan mengadministrasikan seluruh aktivitas yang berkaitan dengan penerimaan BPIH oleh nasabah Calon Haji termasuk pelimpahannya dengan baik dan benar.

g. Memastikan seluruh aktivitas dan transaksi yang ditangani telah diproses melalui aplikasi-aplikasi pembukuan yang sesuai dengan baik dan benar.

h. Mengelola dokumentasi transaksi yang ditangani dengan baik dan benar,

- i. Memastikan transaksi-transaksi yang menjadi tanggung jawabnya telah diproses dengan baik dan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- j. Menerima hingga menyelesaikan (baik secara mandiri maupun melalui koordinasi dengan unit kerja lainnya) atas seluruh keluhan dan pengaduan dengan baik dan benar.

5. Teller

- a. Melayani penyetoran dan pembayaran tunai sehubungan transaksi.
- b. Melakukan pembayaran dan penerimaan yang berhubungan dengan pembayaran biaya bank, biaya personalia dan umum melalui counter bank.
- c. Menyusun daftar penerimaan dan pengeluaran uang tunai dan melakukan pencocokan saldo dengan fisik uang dan saldo pada neraca harian.
- d. Melakukan penutupan asuransi apabila terjadi overnight limit juga melakukan pencatatan cash in transit.
- e. Melakukan penyetoran kelebihan kas ke BI dan penarikan kas dari BI bila terjadi kekurangan kas.

6. Cleaning Service/ OB

- a. Menjaga kebersihan kantor
- b. Melayani pegawai dan pekerja kantor di perusahaan

7. Driver

- a. Membantu pegawai *funding* dalam menemui calon nasabahnya
- b. Mengantar jemput pegawai dalam melaksanakan tugas perusahaan

8. Security

- a. Menjaga keamanan lingkungan kerja kantor
- b. Memberikan rasa aman dan nyaman bagi semua orang di lingkungan bank, baik kepada karyawan, tamu, nasabah, dan lain-lain.
- c. Melindungi semua aset di lingkungan bank
- d. Sebagai banking face yang melayani nasabah pertama kali sebelum masuk bank.
- e. Mengawasi dan mewaspadaikan orang-orang yang dianggap membahayakan lingkungan sekitar.
- f. Menjaga terhadap mobil yang membawa uang tunai
- g. Shif malam untuk memastikan semuanya terkunci dengan benar.
- h. Berpartisipasi dalam melayani nasabah seperti membuka pintu, mengambil nomor antrian nasabah dan lain-lain.
- i. Mengarahkan nasabah dalam hal-hal yang harus diselesaikan (seperti ke CS atau ke teller atau ke bagian pemasaran dan manajer terkait).
- j. Ramah, menyapa dan tersenyum kepada nasabah dan tamu yang masuk ke area bank.

B. Penyajian Data dan Analisis Data

1. Faktor penyebab terjadinya Konflik Kerja dan Keluarga pada Karyawati di Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi

Seorang wanita yang sudah berumah tangga namun tetap berkarir dengan bekerja sebagai karyawati bank tentunya bukanlah sesuatu hal mudah, adanya masalah karena benturan peran yang dialami terkadang membuat seorang karyawati bank kesulitan dalam menanganinya. Apalagi dengan jam kerja yang bisa memakan waktu seharian di tempat kerja juga menjadi alasan konflik yang terjadi saat di rumah, baik itu dalam mengurus anak, melayani suami ataupun membersihkan rumah dan sebagainya. Seorang karyawati harus tanggap dalam membagi waktu antara pekerjaan dan keluarga agar dapat meminimalisir konflik yang kemungkinan terjadi pada keduanya, dimana ia tetap melakukan kewajibannya sebagai seorang istri dan seorang ibu, namun sebagai seorang karyawan ia juga harus tetap professional dalam bekerja maka wanita karir harus bisa mengatur dan mengondisikannya.

Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng banyuwangi juga memiliki karyawati yang mengalami konflik kerja dan keluarga namun tetap harus memenuhi tuntutan dari keduanya. Berikut adalah pernyataan dari Ibu Nurul Afdolia selaku *Customer Service* pada 26 Juli 2022, menyatakan :

Untuk konflik kerja dan keluarga ini bagi saya sendiri sudah pasti mengalaminya dek, sebagai ibu rumah tangga yang juga bekerja apalagi sampai menghabiskan sepanjang hari dikantor, kan jam kerjanya itu mulai dari jam 07:30-16:00 belum lagi kalau masih lembur dek bisa sampek jam 19:00 saya yang mau pulang dan saya kan disini juga sebagai *Customer Service* kerjanya kan juga ngejar target dek, ditambah lagi saya sudah punya anak dan itupun anak saya masih kecil dek jadi saya pastinya masih sangat membutuhkan saya ya berhubung ini juga anak pertama waduhh kerepotan sekali saya dek mulai dari mandiin, ganti popok, makannya jugak sek dan itu juga kan pastinya capek mana udah seharian dikantor kerja belum lagi pekerjaan rumah tangga gitu.⁶⁹

Pernyataan ini serupa dengan konflik yang juga dialami oleh Ibu Verinda Aryesa Pratama selaku Teller pada saat wawancara tanggal 05 Agustus 2022, menyatakan :

Kalau untuk masalah konflik kerja dan keluarga ini aku pernah merasakan dek dan untuk masalah yang dirumah itu kayak pas anak lagi sakit gitu, kan aku seharian dikantor jadi kepikiran udah makan atau minum obat apa belum, panasnya udaj turun nggak ya gitu dek, meskipun dirumah ada ibuku yang jaga tapi kan yang namanya anak sendiri dek aku kan gak tenang kerjanya kadang juga kalau sakitnya parah seperti demam tinggi gitu saya izin tuh dek ke kantor buat fokus ngerawat anak dulu.⁷⁰

Hal serupa juga dirasakan oleh Ibu Lilis Fauziah Masroh selaku Sub Branch Operasional Supervisor pada saat wawancara tanggal 05 Agustus 2022, yang menyatakan :

Konflik kerja dan keluarga yang saya alami itu ya masalah waktu kan dek kadang masih suka kewalahan pas ngatur waktu

⁶⁹ Nurul, *wawancara*, Banyuwangi, 26 Juli 2022

⁷⁰ Verinda, *wawancara*, Banyuwangi, 05 Agustus 2022

antara pekerjaan sama keluarga misalnya itu kayak pekerjaan dikantor banyak gitu kan jadi harus dipending kebesokannya ya kalau sempat malemnya pas dirumah juga masih ngerjakan dek kadang juga kalau masalah keluarga itu kayak cekcok dah sama suami kan biasa dek dirumah tangga itu kan kayak suami istri kan ada aja lah masalah-masalah apalagi pas beda pemikiran gitu, mana lagi kerjaan rumah itu kan banyak dek jadi saya tuh sambil kerja sama juga lah sama suami belum lagi anak-anak kayak belajar itu kan juga mesti harus ditemenin.⁷¹

Dari pernyataan ketiga informan diatas menunjukkan beberapa konflik yang pernah dialami baik dalam keluarga maupun didalam pekerjaan. Berdasarkan pernyataan dari Ibu Nurul bahwa faktor yang menjadi penyebab konflik kerja dan keluarga yang dialami adalah jam kerja yang cukup lama sampai larut malam, kerja dengan mengejar target setiap hari, serta pekerjaan-pekerjaan sebagai ibu rumah tangga seperti mengurus anak dan juga suami. Berdasarkan pernyataan dari Ibu Verinda menyatakan bahwa faktor yang menjadi penyebab konflik kerja dan keluarga yang dialami adalah ketika anak sedang sakit namun terbatas oleh waktu untuk merawat karena harus bekerja, sedangkan pernyataan dari Ibu Lilis adalah pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan ditempat kerja, ketegangan dengan suami serta menemani anak untuk bermain dan belajar.

Konflik kerja dan keluarga tentunya sudah berpengaruh pada kehidupan rumah tangga dan aktivitas pekerjaan. Dengan adanya konflik-konflik ini tentunya membuat seorang ibu rumah tangga harus tanggap dalam mengatur waktu dan mengatasi masalah yang timbul

⁷¹ Lilis, wawancara, Banyuwangi, 05 Agustus 2022

baik dalam keluarga maupun dalam pekerjaan agar tidak menjadi hambatan dalam keluarga maupun ditempat kerja, karena apabila seorang ibu rumah tangga tidak dapat menyeimbangkan antara pekerjaan dan keluarga maka akan menimbulkan tekanan yang akan mengakibatkan emosi atau kurang memperhatikan tanggung jawabnya sebagai ibu rumah tangga karena lelah dan capek yang dirasakan dan ini juga bukan sesuatu yang mudah untuk dilalui bagi seorang wanita karir sekaligus ibu rumah tangga.

2. Dampak Konflik Kerja dan Keluarga pada Karyawati di Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi

Adanya faktor-faktor penyebab terjadinya konflik kerja dan keluarga yang dialami oleh karyawati Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi tersebut tentunya menimbulkan dampak tersendiri bagi karyawati baik didalam keluarga maupun didalam pekerjaannya dan tak dapat dipungkiri juga bahwa dampak yang terjadi bisa menghambat pekerjaan baik sebagai seorang karyawan maupun sebagai ibu rumah tangga.

Adapun dampak yang dirasakan akibat pengaruh konflik kerja dan keluarga pada karyawati Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi sebagaimana pernyataan dari Ibu Nurul Afdolia selaku

Customer Service pada tanggal 26 Juli 2022, bahwa :

Untuk dampak yang saya rasakan akibat konflik kerja dan keluarga ini pas lagi kerja dek misalnya tuh dek ya kayak males kerja gitu kalo ada masalah dirumah kan itu kepikiran pas

waktu kerja jadi bawaannya tuh betek lah, suasana hati juga gak nyaman mau kerja gada semangat gitu, apalagi pas waktu melayani nasabah tuh ya dek maunya tuh jutek gitu tapi mau gimana lagi namanya juga kerja apalagi di Bank Syariah gini harus dipaksa-paksa senyum dek tetep harus melayani dengan baik lah biar nasabah itu gak tersinggung.⁷²

Pernyataan ini juga sesuai dengan yang dialami oleh Ibu Verinda Aryesa Pratama selaku Teller yang menyatakan dampak yang dirasakan pada saat wawancara tanggal 05 Agustus 2022, bahwa:

Kalau bagi aku untuk dampak konflik kerja dan keluarga ini yang aku rasakan pas dikantor itu mau kerja itu gak nyaman, pikiran udah ke masalah yang dirumah terus jangankan kerja mau ngomong aja tuh rasanya males banget dah dek serasa kayak apa ya bahasanya, ngegas lah gitu kalo ada yang ngomong ke aku. Apalagi kan kalo pas melayani nasabah itu dek kan harus berdiri harus senyum juga rasanya ya gak enak dek.⁷³

Hal serupa juga di rasakan oleh Ibu Lilis Fauziah Masroh selaku Sub Branch Operasional Supervisor mengenai dampak yang dirasakan akibat dari konflik kerja dan keluarga yang dialami pada saat wawancara tanggal 05 Agustus 2022, yang menyatakan :

Dampak yang saya rasakan saat ada konflik kerja dan keluarga ini kalau didalam pekerjaan misalnya kerjanya itu gak stabil dek gak semangat itu juga kadang gak fokus kalau lagi kerja dek, ada aja kayak ngetik dokumen gitu salah-salah terus lagi tuntutan pekerjaan kalo ada deadline udah pikiran kemana-mana yang mau fokus tuh rasanya susah banget gitu dek, tapi tetep harus selesai juga kan kita disini juga kerja harus tetep professional mau gak mau harus tetap dilakuin dek terus kalau yang dirumah itu saya kadang ngerjakan pekerjaan rumah itu

⁷² Nurul, wawancara, Banyuwangi, 26 Juli 2022

⁷³ Verinda, wawancara, Banyuwangi, 05 Agustus 2022

gak selesai semua jadi terpaksa nyuruh orang untuk bantuin beres-beres dirumah kayak nyapu, ngepel sama bersihin halaman rumah gitu dek.⁷⁴

Berdasarkan pernyataan dari ketiga informan diatas menunjukkan bahwasanya konflik kerja dan keluarga yang dialami oleh karyawan Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi menyebabkan dampak pada dirinya sendiri, pernyataan dari Ibu Nurul selaku *Customer Service* bahwa dampak yang dirasakan adalah malas bekerja, suasana hati tidak nyaman, pikiran selalu mengacu pada keluarga pada saat bekerja sehingga menyebabkan kurang semangat saat bekerja. Pernyataan dari informan kedua yaitu Ibu Verinda selaku Teller mengungkapkan bahwa dampak yang dirasakan saat terjadi konflik kerja dan keluarga yaitu tidak nyaman ketika bekerja, dan suasana hati yang buruk hal ini menyebabkan gangguan pada pekerjaan akibat dampak yang terjadi. Pernyataan dari Informan ketiga yaitu Ibu Lilis selaku Sub Branch Operasional Supervisor berdasarkan dampak konflik kerja dan keluarga yang dirasakan adalah cara kerja yang tidak stabil, kurang semangat, serta kurang fokus ketika bekerja. Dengan adanya dampak-dampak yang dirasakan tersebut tentunya sudah mengganggu aktivitas pekerjaan, maupun dalam keluarganya.

Hal penting yang harus diketahui meskipun seorang karyawan yang sudah berumah tangga dan juga masih bekerja diluar rumah memiliki tanggung jawab pada kedua perannya, mereka memiliki cara

⁷⁴ Lilis, wawancara, Banyuwangi, 05 Agustus 2022

tersendiri dalam meminimalisir segala dampak yang bisa saja terjadi untuk tetap semangat memenuhi kedua peran tersebut. Berikut pernyataan dari Ibu Nurul Afdolia selaku *Customer Service* di Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi pada wawancara 26 Juli 2022 :

Untuk meminimalisir dampak ataupun konflik kerja dan keluarga ini biasanya saya tuh bawa rilex aja gitu dek misalnya nemenin anak, kan anak saya masih kecil biasanya kalo anak-anak kecil gitu adakan tingkahnya yang bikin lucu terus ngajarin belajar apa yang belum dia ngerti kalo yang lain itu biasanya sama suami juga banyakin ngobrol gitu dek ya meskipun awalnya maleslah yang mau ngomong tapi yang namanya rumah tangga dek masalah-masalah kecil kalo dibiarkan lama-lama bisa besar jadi saya nunggu reda marahnya baru ngomong lagi dan begitu sebaliknya pokoknya dibawa santai gitu dah dek sama suami. Kalau untuk yang dikantor kalo ada konflik gitu saya biasanya kalo istirahat itu kan ngumpul sama karyawan-karyawan yang lain ya itu dah dibawa becanda sambil ngerjakan pekerjaan yang belum selesai itu pelan-pelan gitu dah dek.⁷⁵

Hal serupa juga dilakukan oleh Ibu Verinda Aryesa Pratama selaku Teller di Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi pada wawancara tanggal 05 Agustus 2022 yang menyatakan bahwa :

Kalau aku untuk meminimalisir dampak konflik kerja dan keluarga ini biasanya redain emosi dulu dek misalnya kayak diem aja dulu bentar, kadang dibawa becanda sama temen-temen karyawan yang lain ngobrol-ngobrol gitu terus menyibukkan dirilah sama kerjaan kadangkalan kalau dipikirin terus itu makin kesal bawaannya. Kalau dikeluarga ya nyantai-nyantai aja gitu dek soalnya kalau aku lagi kesal ya misalnya suami aku bisa ngerti dia juga gak ngomong baru nanti kalo udah reda aku udah ngomong dia itu nanyak-nanyak sambil

⁷⁵ Nurul, wawancara, Banyuwangi, 26 Juli 2022

nyari solusi bareng-bareng lah buat nyelesain masalah-masalah yang ada udah gitu aja dek.⁷⁶

Dari pernyataan informan diatas menyatakan bahwa karyawati Bank Muamalat KCP. Genteng Banyuwangi memiliki cara tersendiri dalam mengatasi dampak dari konflik kerja dan keluarga yang dialaminya. Cara yang dilakukan dalam meminimalisir dampak konflik kerja dan keluarga yang dialami oleh Ibu Nurul selaku *Customer Service* yaitu rilex dengan keluarga, meluangkan waktu bersama anak, dan ngobrol santai dengan suami karena menurut pendapat Ibu Nurul cara-cara ini dapat mengurangi beban dan stress yang dialami akibat konflik kerja dan keluarga yang tengah terjadi hal ini juga dapat meminimalisir dampak lebih besar yang bisa saja terjadi apabila dibiarkan berlarut-larut. Sedangkan dari pernyataan Ibu Verinda selaku Teller menyatakan bahwa cara yang ia lakukan untuk meminimalisir dampak dari konflik kerja dan keluarga adalah menengkan diri terlebih dahulu dengan cara menyendiri atau menyibukkan diri dengan pekerjaan yang ada dan setelahnya ia mencari solusi bersama suami untuk mengatasi konflik yang dialami.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

⁷⁶ Verinda, *wawancara*, Banyuwangi, 05 Agustus 2022

3. Kinerja Karyawati Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan di Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi.

- a. Kinerja karyawati berdasarkan ketepatan waktu dan kedisiplinan dalam mematuhi kode etik di Bank Muamalat KCP. Genteng Banyuwangi

Dalam setiap perusahaan atau instansi kedisiplinan waktu merupakan bagian penting dalam mewujudkan tujuan yang ingin dicapai, baik pemimpin ataupun karyawan tentunya harus mempunyai rencana dan tujuan hidup yang jelas dan untuk memenuhi tujuan tersebut tentunya waktu menjadi hal yang paling penting agar pekerjaan yang akan dilakukan menjadi lebih terarah selain itu, seseorang yang disiplin waktu akan lebih memiliki sikap tanggung jawab yang tinggi serta menjadi orang yang lebih profesional dalam pekerjaannya.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Nurul Afdolia

selaku *Customer Service* di Bank Muamalat KCP Genteng

Banyuwangi pada tanggal 26 Juli 2022 menyatakan :

Untuk kinerja karyawati disini sudah cukup baik menurutku dek karna dilihat dari kondisi Bank yang tetap stabil dan optimal menunjukkan kalau kinerja yang dimiliki oleh setiap karyawan tidak diragukan lagi apalagi setiap bulan itukan ada evaluasi karyawan jadi tau kinerjanya karyawan seperti apa dan kalau untuk ketepatan waktu juga sudah cukup baik dek dan sudah bisa dilihat dari jam operasional Bank juga kan buka itu pukul 08:00 WIB itu para karyawan sudah datang lebih awal sekitar 20 menit sebelum jam

operasi dimulai, jadi jam 08:00 WIB itu para karyawan sudah siap melayani nasabah dek.⁷⁷

Pernyataan tersebut serupa dengan Ibu Verinda Aryesa Pratama selaku Teller di Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi yang menyatakan bahwa :

Kinerja karyawan disini sudah cukup baik dek dan juga sudah mengikuti kode etik yang ditetapkan di Bank, kalau ada nasabah yang mau melakukan transaksi itu kita itu harus ngucapin salam dulu terus berdiri sambil menaruh tangan didada itu ke nasabah harus senyum juga biar sopan tujuannya biar nasabah itu nyaman ketika melakukan transaksi kan kalau nasabahnya nyaman pasti senneng jadi nasabah sini gitu dek. Selain itu kayak kinerja kita setiap bulan itu kan dievaluasi sama pimpinan sudah baik atau nggak terus sudah mematuhi kode etik Bank atau nggak.⁷⁸

Berdasarkan pernyataan dari informan diatas menunjukkan bahwa kinerja karyawan di Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi sudah cukup baik dan berjalan stabil sebagaimana mestinya baik dalam ketepatan waktu maupun cara saat melayani nasabah yang melakukan transaksi. Berdasarkan pernyataan dari

Ibu Nurul selaku *Customer Service* menyatakan bahwa karyawan Bank Muamalat sudah cukup disiplin dari segi waktu yang mana Bank Muamalat memiliki jam operasional mulai dari jam 08:00 WIB dan karyawan sudah hadir 20 menit sebelumnya. Sedangkan pernyataan dari Ibu Verinda selaku Teller menyatakan bahwa karyawan sudah melaksanakan kegiatan berdasarkan kode etik

⁷⁷ Nurul, *wawancara*, Banyuwangi, 26 Juli 2022

⁷⁸ Verinda, *wawancara*, Banyuwangi, 05 Agustus 2022

yang telah ditetapkan dalam melayani nasabah selain itu kinerja karyawan di Bank Muamalat KCP Genteng juga dievaluasi setiap bulannya sehingga hal ini membuat Bank tetap stabil dan terkoordinasi dengan baik.

- b. Cara karyawati Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi dalam meningkatkan kinerjanya di Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi

Peningkatan kinerja dari seorang karyawan bukan hanya diinginkan oleh karyawan itu sendiri tetapi juga diharapkan oleh instansi dan nasabahnya. Oleh karena itu, kinerja karyawan berperan penting dalam peningkatan hasil kerja dan juga kemajuan suatu instansi. Karyawati Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi juga berusaha meningkatkan kinerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Berikut pernyataan dari Ibu Nurul Afdolia selaku *Customer Service* mengenai cara yang dilakukan untuk terus meningkatkan kinerjanya di Bank Muamalat KCP

Genteng Banyuwangi pada wawancara tanggal 26 Juli 2022 :

“Untuk peningkatan kinerja disini sudah stabil dek dan kalau untuk cara peningkatan kinerja bagi saya sendiri itu yang jadi motivasi adalah penilaian karyawan setiap bulan itu, kan disini setiap bulan ada penilaian kinerja karyawan gitu apalagi kalau jabatannya seperti saya ini jadi *Customer Service* itu harus memenuhi target dalam mencari nasabah tiap hari. Semisal saya sudah mendapatkan nasabah sehari itu ada 5 orang dan perorangnya saya dapat bonus dari kantor sebesar Rp. 50.000 kan lumayan itu dek bisa nambah-nambahin kebutuhan anak sama rumah terus kalau

nilai saya juga bagus otomatis ada penambahan gaji, bonus atau insentif gitu dek.”⁷⁹

Berikut pernyataan dari Ibu Verinda Aryesa Pratama selaku Teller di Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi pada wawancara tanggal 05 Agustus 2022 bahwa :

kalau cara yang dilakukan dalam meningkatkan kinerja itu yang jadi motivasi adalah pelayanan ke nasabah. Jadi gini dek kita disini harus melayani nasabah sesuai dengan kode etik Bank dan menyediakan apa saja yang dibutuhkan oleh nasabah nah kalau pelayanan ke nasabah itu sudah baik, evaluasi dipimpinan kan juga pasti bagus selain bonus itu juga ada promosi jabatan gitu dek.”⁸⁰

Berdasarkan pernyataan dari informan diatas menyatakan bahwa kinerja yang dihasilkan oleh karyawan Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi sudah cukup baik dan memenuhi harapan perusahaan. Adapun motivasi sebagai cara dalam meningkatkan kinerjanya berdasarkan pernyataan dari Ibu Nurul adalah penilaian kerja setiap bulan yang dilakukan oleh Bank terhadap karyawan dan target yang dipenuhi yang apabila memenuhi target akan mendapatkan bonus dan insentif dari perusahaan. Sedangkan pernyataan dari Ibu Verinda mengenai peningkatan kinerja adalah promosi jabatan yang akan didapatkan apabila kinerja yang dihasilkan berdasarkan kualitas pelayanan terhadap nasabah sesuai dengan kode etik dan harapan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa cara dalam memotivasi diri bagi

⁷⁹ Nurul, *wawancara*, Banyuwangi, 26 Juli 2022

⁸⁰ Verinda, *wawancara*, Banyuwangi, 05 Agustus 2022

karyawati Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi dalam meningkatkan kinerjanya yaitu berdasarkan penilaian kinerja, bonus, dan promosi jabatan yang akan diterima apabila kinerja yang dihasilkan sesuai dengan harapan perusahaan.

- c. Kinerja karyawan dalam melayani nasabah dan mengatasi keluhan-keluhan nasabah Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi.

Dalam suatu instansi pelayanan terhadap nasabah merupakan bagian yang paling penting karena selain citra perusahaan yang semakin baik maka tujuan perusahaan untuk mencapai keberhasilan juga akan semakin dekat. Dalam melayani nasabah setiap karyawan harus memperhatikan dan memberikan pelayanan dan kualitas sebaik mungkin agar nasabah merasa nyaman dalam melakukan transaksi. Selain itu karyawan juga harus tanggap dalam menangani keluhan yang dialami oleh nasabah.

Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi telah memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah sebagaimana pernyataan dari Ibu Nurul Afdolia selaku *Customer Service* pada wawancara tanggal 26 Juli 2022 mengenai pelayanan terhadap nasabah dan mengatasi keluhan-keluhan nasabah :

Pelayanan terhadap nasabah disini itu paling utama dek kita disini melayani nasabah harus sesuai dengan kode etik seperti sopan, mengucap salam, ramah, dan sabar memenuhi kebutuhan nasabah serta keluhannya itu. Untuk jumlah nasabah terus meningkat setiap tahunnya yaitu

ditahun 2019 terdapat 10.276, ditahun 2020 terdapat 10.895, ditahun 2021 terdapat 11.614, dan ditahun 2022 terdapat 12.603 nasabah dan terus meningkat sampai saat ini. Keluhan nasabah yang paling sering adalah *Erro System* sama nasabah yang sudah lanjut usia gitu kan kadang itu ada yang ngerti cara menggunakan Internet Banking dek nah untuk penangannya itu kalau ada sistem yang eror kita mencarikan alternative lain dek seperti E-Banking, CATM, Mobile Banking, sama Internet Banking itu sambil memohon maaf atas ketidaknyamanan yang dirasakan oleh nasabah. Dengan pelayanan yang kami berikan kepada nasabah juga membuahkan hasil, nasabah itu jadi royal, nyaman, dan senang dengan bertransaksi di bank ini dek.⁸¹

Hasil wawancara diatas menyatakan bahwa kualitas pelayanan terhadap nasabah adalah yang paling utama Ibu Nurul Menyatakan bahwa dalam melayani nasabah harus sesuai dengan kode etik yang telah ditentukan oleh Bank selain itu seorang karyawan dalam melayani nasabah harus bersikap sopan dan ramah meskipun dalam mengatasi keluhan yang dirasakan nasabah. Untuk jumlah nasabah terus meningkat setiap tahunnya yaitu ditahun 2019 terdapat 10.276, ditahun 2020 terdapat 10.895, ditahun 2021 terdapat 11.614, dan ditahun 2022 terdapat 12.603 nasabah dan terus meningkat sampai saat ini. Adapun keluhan yang sering dialami oleh nasabah Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi adalah nasabah yang sudah lanjut usia dan tidak mengerti cara menggunakan Internet Banking dan juga Eror System, penanganan Eror System yang dilakukan oleh karyawan yaitu

⁸¹ Nurul, *wawancara*, Banyuwangi, 26 Juli 2022

dengan menggunakan alternative lain seperti E-Banking, CATM, Mobile Banking, dan Internet Banking. Dengan pelayanan yang baik terhadap nasabah membuat nasabah nyaman, royal serta senang untuk bertransaksi kembali di Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi.

- d. Kualitas pelayanan di Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi berdasarkan penilaian nasabah

Suatu kualitas akan dikatakan baik jika penyediaan jasa memberikan layanan yang setara dengan apa yang diharapkan oleh nasabah dan apabila nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank maka hal tersebut bisa menjadi langkah dalam menuju kesuksesan suatu perusahaan. Berikut pernyataan dari Ibu Warni selaku nasabah di Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi sekaligus pemilik kost putri yang berlokasi dibelakang kantor Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi Rt. 10 Rw. 02, Krajan, Genteng Kulon, Genteng, Banyuwangi. Pada

wawancara tanggal 8 Agustus 2022 :

Selama saya menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP Genteng saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan disana mbak soalnya disana itu ramah sama nasabah jadi saya itu merasa nyaman apalagi Bank Syariah saya jadi tidak merasa was-was menyimpan uang dan menjadi nasabah di Bank tersebut. Dan kalau saya mengalami keluhan, karyawatnya juga langsung membantu mengatasinya mbak. Tapi kurangnya ya itu masalah eror

system sering sekali terjadi mbak jadi saya itu harus bolak balik ke Bank Muamalat.⁸²

Pernyataan tersebut diperkuat oleh pernyataan yang diberikan oleh Ibu Yeni yang juga merupakan nasabah di Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi dan berprofesi sebagai tukang jamu keliling di Dusun Sawahan, Genteng Kulon Banyuwangi pada wawancara tanggal 12 Agustus 2022 :

Pelayanan di Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi itu baik menurut saya mbak orang-orangnya juga sopan terus sambil ngucapin salam gitu kalau ada nasabah yang ingin melakukan transaksi dan sudah sesuai dengan harapan saya jadi senang gitu bertransaksi disana terus kalau saya ada keluhan itu karyawati disana sabar juga langsung membantu kalau ada yang saya tidak faham maklum lah saya kan sudah tua jadi tidak terlalu ngerti kalau mau nabung sama cara menggunakan Hp kalau bertransaksi itu kadang juga lupa cara ngambil uang di ATM itu mbak.⁸³

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa nasabah Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi senang dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Ibu warni

selaku nasabah Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi menyatakan bahwa karyawati Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi dalam melayani nasabah berperilaku ramah dan juga tanggap dalam menangani keluhan yang dialami oleh beliau serta merasa puas dengan pelayanan yang telah diterima, hanya saja beliau merasa kurang nyaman karena adanya eror system yang

⁸²Warni, wawancara, Banyuwangi, 11 Agustus 2022

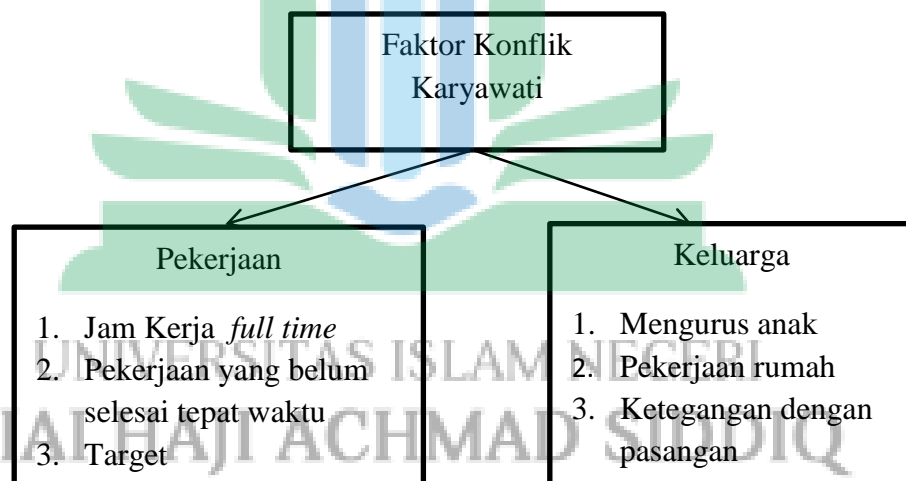
⁸³Yeni, wawancara, Banyuwangi, 12 Agustus 2022

seringkali terjadi. Sedangkan, pernyataan dari Ibu Yeni menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank sudah baik dan sesuai dengan yang diharapkan karena sabar dalam menangani keluhan yang beliau rasakan karena kurang bisa menggunakan Internet Banking dan lupa cara untuk mengambil uang di ATM akibat usia lanjut

C. Pembahasan Temuan

1. Faktor penyebab terjadinya konflik kerja dan keluarga pada karyawan di Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi

Gambar 4.2
Faktor Penyebab Konflik Kerja dan Keluarga pada Karyawan Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi



Sumber: Diolah dari hasil wawancara dengan Ibu Nurul,

Konflik kerja dan keluarga bisa terjadi pada siapa saja seperti perempuan yang sudah berumah tangga dan juga setiap profesi apa saja, terutama pada profesi yang memiliki jam kerja yang *full time* seperti karyawan Bank. Beban kerja yang dimiliki dipengaruhi oleh

beberapa faktor yang akhirnya membuat mereka menemukan masa sulit dalam memenuhi tanggung jawabnya baik dalam pekerjaan maupun dalam keluarga.⁸⁴

Berdasarkan wawancara terhadap karyawan Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi peneliti menemukan temuan bahwa faktor yang menjadi penyebab terjadinya konflik kerja dan keluarga yaitu mulai dari pekerjaan rumah yang memang sudah menjadi kewajiban seorang istri dan ibu rumah tangga, mengurus anak dan suami, ketegangan yang terjadi dengan suami sampai dengan pekerjaan seperti target setiap hari, pekerjaan yang tidak selesai tepat waktu, serta dalam melayani nasabah. Penelitian konflik kerja dan keluarga ini memiliki hubungan yang kuat dengan kehidupan keluarga dan pekerjaan pada karyawan Bank dan hal ini diperkuat oleh pernyataan dari Greenhaus dan Beutell yang mana konflik kerja dan keluarga seringkali dihubungkan dengan ketidakpuasan dan kesulitan individu untuk dapat menyeimbangkan peran dalam pekerjaan maupun dalam keluarga.⁸⁵ Faktor penyebab terjadinya konflik kerja dan keluarga yang dialami oleh karyawan Bank Muamalat KCP Genteng tersebut mengakibatkan kurangnya waktu dan energi yang digunakan oleh individu terhadap pekerjaan sehingga mengakibatkan waktu yang sedikit bagi keluarga.

⁸⁴ Masduki Asbari, dkk “Studi Fenomenologi Work Family Conflict Dalam Kehidupan Guru Honorer Wanita”, *Jurnal Pendidikan*, Vol. 4 No. 1, (2020), 189

⁸⁵ Lintang Cakti Nusantari, “*Work Family Conflict dalam Kehidupan Karyawan Perempuan*”, (Skripsi, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2018), 81

Hasil riset penelitian ini menemukan bahwa faktor konflik yang terjadi masuk kedalam tipe konflik *Time Based Conflict* bahwa faktor penyebab terjadinya konflik yang dialami karyawan yang sudah berumah tangga dan memiliki anak adalah pembagian waktu antara pekerjaan dan keluarga yang berpengaruh terhadap pola asuh anak dan tanggung jawab sebagai istri yang terkadang kurang stabil.⁸⁶

2. Dampak konflik kerja dan keluarga terhadap kinerja karyawan di Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi

Upaya dalam menyeimbangkan peran dalam keluarga dan pekerjaan dapat memecah waktu dan energi yang dibutuhkan untuk dapat melakukan pemenuhan peran didalam pekerjaan ataupun didalam keluarga. Maka dari itu, seorang perempuan yang sudah berumah tangga dan bekerja diluar rumah yang tidak bisa meraih keseimbangan dalam menjalankan setiap tanggung jawabnya dapat kehilangan semangat untuk melakukan tugas-tugasnya. Konflik kerja dan keluarga yang terjadi dalam kehidupan individu memiliki dampak yang cukup menyita pikiran dan tenaga, karena setelah pekerjaan yang melelahkan setiap harinya, seorang wanita masih harus menjalankan tanggung jawabnya sebagai seorang ibu rumah tangga.

Dalam hal ini peneliti menemukan sebuah temuan berdasarkan wawancara pada karyawan Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi bahwa pada saat karyawan mengalami konflik kerja dan

⁸⁶ Nurul, wawancara, Banyuwangi, 26 Juli 2022.

keluarga merasakan dampak seperti kelelahan, suasana hati yang kurang baik, pekerjaan tidak stabil, pekerjaan rumah tidak terselesaikan dengan baik, dan juga tidak fokus dalam bekerja. Hal ini membuktikan bahwasannya konflik-konflik yang dialami oleh karyawan mempengaruhi peran tanggung jawab satu sama lain. Konflik kerja dan keluarga berpengaruh pada kehidupan rumah tangga dan aktivitas pekerjaan. Dengan adanya konflik-konflik ini membuat seorang ibu rumah tangga harus tanggap dalam mengatur waktu dan mengatasi masalah yang timbul baik dalam keluarga maupun dalam pekerjaan agar tidak menjadi hambatan dalam keluarga maupun ditempat kerja, karena apabila seorang ibu rumah tangga tidak dapat menyeimbangkan antara pekerjaan dan keluarga maka akan menimbulkan tekanan yang akan mengakibatkan emosi atau kurang memperhatikan tanggung jawabnya sebagai ibu rumah tangga akibat lelah dan capek yang dirasakan dan ini juga bukan sesuatu yang mudah untuk dilalui bagi seorang wanita karir sekaligus ibu rumah tangga.

Hasil riset penelitian ini masuk dalam tipe konflik *Strain Based Conflict* yang mana karyawan kesulitan untuk memenuhi tuntutan satu peran karena masih harus memenuhi tuntutan peran lainnya yang mengakibatkan kelelahan pada dirinya. Dan juga *Behavior Based Conflict* yang muncul ketika suatu tingkah laku efektif untuk satu peran namun tidak efektif pada peran lain seperti karyawan yang

semangat dalam bekerja namun kurang memenuhi peran dalam keluarga akibat terlalu capek.

Berdasarkan hasil wawancara pada Karyawan Bank Muamalat KCP Genteng menemukan bahwa karyawan yang mengalami konflik kerja dan keluarga memiliki cara tersendiri dalam meminimalisir dampak yang terjadi contohnya seperti mengalihkan konflik dengan menyibukkan diri pada pekerjaan, rileks dengan keluarga, tetap bersikap profesional dan berinteraksi dengan rekan seantor sampai akhirnya menemukan solusi dalam mengatasi konflik yang terjadi. Hal ini dilakukan untuk mengurangi kekesalan yang dirasakan akibat konflik kerja dan keluarga pada karyawan Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi serta dapat membuat karyawan mampu menghadapi tuntutan dan tantangan pekerjaan dan keluarga.⁸⁷

3. Kinerja karyawan Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi dalam mewujudkan kualitas pelayanan di Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi

Kinerja karyawan merupakan suatu pencapaian hasil usaha dari suatu individu dalam sebuah perusahaan karena dengan adanya kinerja yang tinggi akan menjadi langkah untuk menuju proses tercapainya tujuan dari organisasi yang bersangkutan. Seorang

⁸⁷ Darmawati, *Work Family Konflik*, (Parepare: IAIN Nusantara Press, 2019), 42

karyawati Bank harus benar-benar memperhatikan kinerja yang dicapai untuk dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang baik bagi nasabah.⁸⁸

Gambar 4.3
Data Peningkatan Nasabah dari Tahun 2019-2022

Tahun	Jumlah Nasabah
2019	10.276
2020	10.895
2021	11.614
2022	12.603

Sumber: Kantor Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi

Hasil riset yang telah dilakukan peneliti menemukan bahwa karyawati Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi sudah melaksanakan kode etik yang sesuai dengan peraturan Bank dalam melayani nasabah yang ingin melakukan transaksi. Meskipun karyawati Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi memiliki konflik kerja dan keluarga namun karyawati dapat mengatasi setiap konflik yang terjadi dan untuk terus meningkatkan kinerjanya di Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi karyawati yang bersangkutan memiliki cara dan motivasi tersendiri seperti penilaian kerja, gaji yang besar, bonus, insentif, serta promosi jabatan yang diberikan oleh Bank sebagai jaminan apabila kinerja karyawan terus meningkat. Melayani

⁸⁸ Meithiana Indasari, *Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan*, (Sidoarjo: Indomedia Pustaka, 2017), 53

nasabah merupakan kunci awal dari kesuksesan suatu organisasi oleh karena itu, sebagai karyawan yang memiliki dedikasi yang tinggi serta professional dalam pekerjaan, karyawan Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi terus berusaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah tanpa melibatkan urusan pribadi. Seperti diketahui bahwa karyawan Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi ketika sedang mengalami konflik kerja dan keluarga berdampak pada suasana hati, dan ketidak fokusan dalam bekerja nyatanya tetap professional dalam melayani nasabah. Dengan pelayanan tersebut membuat nasabah merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi selain itu nasabah mengakui bahwa ketika melakukan transaksi di Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi merasa aman dan tenang karena selain Bank Muamalat merupakan Bank Syariah, ketanggapan karyawan dalam menangani masalah yang dialami membuat nasabah senang dan akhirnya loyal terhadap Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi selain itu, citra Bank juga akan semakin baik dengan adanya kualitas pelayanan yang baik terhadap nasabah. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah yang telah disahkan pada 16 Juli 2008 tentang pembangunan nasional indonesia untuk mencapai terciptanya masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan demokrasi ekonomi

yang berlandaskan nilai keadilan, kebersamaan, dan kemanfaatan yang sesuai dengan prinsip syariah.⁸⁹

Karyawati Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi sudah dirasa cukup baik dalam pelayanan terhadap nasabah namun, tidak setiap pelayanan langsung terhadap nasabah akan selalu mulus. Adapun masalah yang seringkali menjadi keluhan nasabah adalah tidak faham terhadap transaksi yang menggunakan elektronik bagi yang sudah berusia lanjut serta eror sistem yang kerap kali terjadi di Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi sehingga hal ini membuat nasabah menjadi kesal karna harus bolak balik ke Bank untuk mengatasi masalah yang dirasakan. Sebagai seorang karyawan yang harus selalu siap atas apa saja yang akan terjadi juga mengharuskan karyawati untuk tetap bersikap ramah dan memohon maaf kepada nasabah apabila terjadi masalah yang mengganggu kenyamanan nasabah. Penganangan karyawati Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi dalam mengatasi *error system* yaitu dengan menggunakan alternative lain untuk melanjutkan transaksi yang akan dilakukan oleh nasabah seperti E-Banking, CATM, Mobile Banking, dan Internet Banking.⁹⁰ Pelayanan yang diberikan oleh karyawati ini sesuai dengan SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, dkk dalam Tjiptono yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi utama yaitu: *Reability* (Kehandalan), *Assurance*

⁸⁹ Sri Widyastutik, *Implementasi Etika Islam dalam Dunia Bisnis*, (Malang: CV IRDH, 2019), 103

⁹⁰ Nurul, *wawancara*, Banyuwangi, 26 Juli 2022.

(Jaminan), *Tangibles* (Bukti Fisik), *Empathy* (Empati), *Responsiveness* (Daya Tanggap).⁹¹ Selain itu Allah SWT juga berfirman yang menyuruh kita memberikan sesuatu yang terbaik terhadap orang lain dalam surat Al-Baqarah ayat 267 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ
مِّنَ الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ
تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagaimana dari yang kamu keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”

Ayat diatas menegaskan bahwa Islam sangat sangat memperhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang terbaik dan bukan yang buruk.⁹²

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

⁹¹ Siti Nurmayanti, “Pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga Terhadap Kepuasan Kerja dan Kepuasan Hidup” (Studi Pada Perempuan Etnis Bali Yang Bekerja di Kota Mataram, *Jurnal Ilmu Manajemen Bisnis*. Vol. 6 No. 2. (2018)

⁹² Idris Parakkasi, *Pemasaran Syariah Era Digital*, (Bogor: Lindan Bestari, 2020), 61

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan diatas mengenai Dampak Konflik Kerja dan Keluarga pada Kinerja Karyawati Bank dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan di Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi, maka untuk memberi pemahaman yang lebih jelas peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Faktor penyebab terjadinya konflik kerja dan keluarga pada karyawati Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi

Konflik yang dialami oleh karyawati Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi disebabkan oleh beberapa faktor seperti jam kerja kerja yang *full time*, target kerja, pekerjaan sebagai ibu rumah tangga, merawat anak ketika sakit dan melayani suami, serta pendingan pekerjaan yang tidak bisa terselesaikan sehingga harus mengerjakan pada malam atau keesokan harinya. Faktor-faktor diatas adalah penyebab terjadinya konflik kerja dan keluarga pada karyawati Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi.

2. Dampak konflik kerja dan keluarga terhadap kinerja karyawati di Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi

Akibat dari konflik kerja dan keluarga maka timbul beberapa dampak yang terjadi pada karyawati Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi sehingga menghambat peran mereka baik dalam pekerjaan

maupun dalam keluarga. Adapun dampak yang terjadi pada karyawan Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi yaitu, kelelahan, suasana hati yang buruk, kurang semangat dalam bekerja, kurang fokus saat bekerja dan juga kesalahan yang dibuat ketika bekerja. Namun, sebagai seorang karyawan yang dituntut untuk tetap sempurna dan profesional dalam bekerja maka karyawan Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi memiliki cara tersendiri untuk dapat mengatasi dan meminimalisir setiap dampak akibat konflik kerja dan keluarga seperti mengalihkan konflik dengan menyibukkan diri pada pekerjaan, rileks dengan keluarga, tetap bersikap profesional dan berinteraksi dengan rekan seantor sampai akhirnya menemukan solusi dalam mengatasi konflik yang terjadi. Dengan melakukan cara-cara tersebut karyawan Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi mengakui dapat mengurangi kekesalan yang dirasakan hingga akhirnya mencari solusi terbaik untuk mengatasi konflik kerja dan keluarga.

3. Kinerja karyawan Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi dalam mewujudkan kualitas pelayanan di Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi

Karyawan Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi sudah melaksanakan kode etik yang sesuai dengan peraturan Bank dalam melayani nasabah yang ingin melakukan transaksi. Meskipun karyawan Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi memiliki konflik kerja dan keluarga namun karyawan dapat mengatasi setiap

konflik yang terjadi dan untuk terus meningkatkan kinerjanya di Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi karyawan yang bersangkutan memiliki cara dan motivasi tersendiri seperti penilaian kerja, gaji yang besar, bonus, insentif, serta promosi jabatan yang diberikan oleh Bank sebagai jaminan apabila kinerja karyawan terus meningkat. Selain itu, karyawan Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi terus berusaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah tanpa melibatkan urusan pribadi. Seperti diketahui bahwa karyawan Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi ketika sedang mengalami konflik kerja dan keluarga berdampak pada suasana hati, dan tidak fokus dalam bekerja nyatanya tetap profesional dalam melayani nasabah. Terbukti bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi membuat nasabah merasa nyaman dan puas selain itu, nasabah mengakui bahwa ketika melakukan transaksi di Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi merasa aman dan tenang.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti menyampaikan beberapa saran yang bertujuan untuk dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak lain atas hasil penelitian ini.

1. Bagi Bank

Dalam upaya meminimalisir dampak yang terjadi akibat konflik kerja dan keluarga, Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng

Banyuwangi harus memperhatikan jam kerja lembur untuk karyawan yang memiliki peran ganda dengan cara membatasi jam lembur sehingga karyawan bisa memiliki waktu yang cukup untuk menjalankan perannya dalam keluarga dan juga tidak menempatkan karyawan pada devisa yang mengharuskan untuk kerja lembur sampai larut malam. Selain itu, ketika penilaian setiap bulan hendaknya Bank juga melakukan evaluasi kerja terhadap karyawan sehingga karyawan yang memiliki keluhan dapat menemukan solusi terbaik dari pihak Bank.

2. Bagi Suami

Dalam sebuah rumah tangga sebagai seorang suami juga harus bisa memahami seorang istri yang bekerja *full time* dengan cara membantu pekerjaan rumah yang bisa dilakukan atau membantu menjaga anak ketika waktunya bisa memadai serta menghindari cekcok yang bisa saja menjadi masalah besar dengan mendiskusikan menggunakan cara yang baik dengan istri.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Dapat mengembangkan penelitian tujuan yang ingin diteliti dan lebih memfokuskan terhadap apa yang diteliti
- b. Disarankan untuk meningkatkan ketelitian dalam segi pengumpulan data atau kelengkapan data yang diperoleh dari penelitian

- c. Dapat dijadikan bahan masukan atau referensi dalam bidang dunia perbankan khususnya yang membahas tentang Analisis Konflik Pada Kinerja Karyawati Bank Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan di Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi.



DAFTAR PUSTAKA

- Agus. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Mandiri Persero TBK Cabang Pinrang*. Universitas Negeri Alauddin. Makassar.
- Asnani, Melan Angriani. 2019. *Kinerja Karyawan Perseroan Terbatas: Studi Kasus atas Pengaruh Fasilitas Kerja dan Karakteristik Pekerjaan*. Gorontalo: CV. Athra Samudra.
- Apollo, Cahyadi A. 2014. Konflik Peran Ganda Perempuan Yang Bekerja Ditinjau Dari Dukungan Sosial Keluarga Dan Penyesuaian Diri. *Jurnal Psikologi* . Vol. 13 No. 1.
- Anwar, Dessy. 2002. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya: Amelia.
- Anshary, Hafidz. 2002. *Ihdad Wanita Karier Dalam Problematika Hukum Islam Kontemporer (II)*. Jakarta: Pustaka Firdaus.
- Asbari Masduki, dkk. 2020. Studi Fenomenologi Work Family Conflict Dalam Kehidupan Guru Honorer Wanita. *Jurnal Pendidikan*, Vol. 4 No. 1.
- Christine. 2010. Pengaruh Konflik Pekerjaan dan Konflik Keluarga Terhadap Kinerja dengan Konflik Pekerjaan Keluarga sebagai Intervening Variabel (Studi pada Dual Career Couple di Jabodetabek). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* 12 (2).
- Darmawati. 2019. *Work Family Conflict*. Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press.
- Djamal. 2015. *Paradigma Penelitian Kualitatif* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Direktorat Pengembangan Pasar Kerja. Ditjen Binapenta (2012). Penempatan Tenaga Kerja Terdaftar di Indonesia Menurut Lapangan Usaha dan Jenis Kelamin Tahun 2012.
- Daudry, Dara Elvira. 2019. *Pengaruh Work Family Conflict dan Self-Efficacy Terhadap Kinerja Karyawan Wanita di PT. Bank Syariah Mandiri Medan*. Universitas Sumatra Utara. Medan.
- Debdikbud. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesi*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Fitriani, Fifi. 2021. *Evaluasi Kinerja Karyawan BNI Syariah KC Panorama Bengkulu untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan terhadap Nasabah*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN). Bengkulu.
- Hery. 2019. *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT Gramedia.

- Hermawan, Sigit & Amirullah. 2016. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. Malang: Media Nusa Creative.
- Ismail. 2010. *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Kencana.
- Ismail. 2010. *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Prenadamedia Group.
- Indrasari, Meithiana. 2017. *Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Indomedia Pustaka.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kharisma, Savira Elmalia. 2020. *Work Family Conflict dan Burnout pada Guru Wanita*. Universitas Muhammadiyah Malang
- Kasmir. 2014. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Kementrian Agama Republik Indonesia. 2015. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Jakarta: Mugi Publishing.
- Mahendra, Agus dkk. 2022, *Challenges Of Social Sciences Education And Technoligy For Achieving Sustainable Development Goals (SDGS)*, Bandung: Media Sains Indonesia.
- Marnis, Priyono. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo: Zifatama Publisher
- Moleong, Lexy J. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moekijat. 1986. *Perencanaan dan Pengembangan Karier Pegawai*, Jakarta: Remaja Karya.
- Muri'ah, Siti. 2011. *Nilai-nilai Pendidikan Islam dan Wanita Karier* Semarang: Rasail Media Grup.
- Nurmayanti, Siti. 2018. Pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga Terhadap Kepuasan Kerja dan Kepuasan Hidup (Studi Pada Perempuan Etnis Bali Yang Bekerja di Kota Mataram). *Jurnal Ilmu Manajemen Bisnis* 6 (2).
- Nusantari, Lintang Cakti. 2018. *Work Family Conflik dalam Kehidupan Karyawati Perempuan*. Skripsi, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Permata Hati, Dian . 2021. *Pengaruh Work Family Conflict pada Stress Kerja Ibu Karir pada Masa Pandemi Covid-19*. Universitas Muhammadiyah. Malang.

- Pradila, Novarista. 2018. *Pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga (Work-Family Conflict) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Wanita PT. Iskandar Indah Printing Textile Surakarta)*. Universitas Muhammadiyah. Surakarta.
- Parakkasi, Idris. 2020. *Pemasaran Syariah Era Digital*. Bogor: Lindan Bestari.
- Rini, Eka Setia. 2021. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Cabang Kabupaten Bulukumba*. Universitas Muhammadiyah .Makassar.
- Stoner, James A.F & Wankel Charles. 1990, *Manajemen 5 th Edition* Singapore: McGraw-Hill Kogasuka Lid.
- Suharno dan Retnoningsih. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Semarang: Widya Karya.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sudaryono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Mix Method*, Depok: Rajawali Pers.
- Sangadji. 2013. *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Satori, Djama' dan Aan Komariah. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Trisabekti, Bambang, 2014. *Pengaruh evaluasi kerja terhadap kinerja karyawan, (Studi Empiris pada Bank Pengkreditan Rakyat Margirizki Bahagia Yogyakarta)*. UIN Sunan Kali Jaga. Yogyakarta.
- Tanjung, Faisal. 2020. *Analisis Konflik Peran Ganda Terhadap Kinerja Karyawan Bank (Studi Kasus pada Bank Syariah Kota Palopo)*. Institut Agama Islam Negeri Palopo
- Tim Penyusun IAIN Jember. 2019. *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. Jember: IAIN Jember Press.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. 2002. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Tsauri, Sofyan. 2014. *Manajemen Kinerja* Jember: STAIN Jember Press.

Widyawati. 2018. *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sulselbar Parepare*. IAIN Parepare.

Widyastutik, Sri. 2019. *Implementasi Etika Islam dalam Dunia Bisnis* Malang: CV IRDH.

Yani, Ristya Widi Endah. 2021. *Praktek Kerja Lapangan Manajemen Pelayanan Kesehatan (PKL MPK)*, Jember: UPT Penerbitan.

Yousandha, Nova. 2019. *Hubungan antara Work Family Conflict dengan Stres Kerja pada Pegawai Wanita yang Sudah Berumah Tangga di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sumatra Utara*. Universitas Medan Are. Medan.



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nuris Sa'adah

NIM : E20181018

Prodi/Jurusan : Perbankan Syariah/FEBI


Alamat : Jl.Tegal Siwalan, Kec. Tegal Siwalan, Kab. Probolinggo

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **Dampak Konflik Kerja dan Keluarga Pada Kinerja Karyawan Bank dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Di Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi** adalah benar-benar hasil karya saya kecuali kutipan-kutipan yang disebut sumbernya. Apabila terdapat kesalahan di dalamnya, maka sepenuhnya akan menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 01 November 2022
Saya yang menyatakan

UNIVERSITAS ISLAMIAH
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER


Nuris Sa'adah
E20181018

Matrik Penelitian

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Fokus Masalah
<p>Analisis Konflik pada Kinerja Karyawan Bank dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan di Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi.</p>	<p>Konflik Kerja dan Keluarga</p>	<p>a. Dimensi Konflik Kerja dan Keluarga</p>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Time Based Conflict</i> - <i>Strain Based Conflict</i> - <i>Behavior Based Conflict</i> 	<p>1. Pimpinan Kantor Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi.</p> <p>2. Karyawan Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi</p> <p>3. <i>Customer Service</i> di Kantor Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi.</p> <p>4. Nasabah di Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi.</p>	<p>1. Pendekatan Penelitian : Kualitatif</p> <p>2. Jenis Penelitian : <i>Field Research</i> (Penelitian Lapangan)</p> <p>3. Subjek Penelitian : Teknik <i>Sampling</i></p> <p>4. Lokasi : Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi</p> <p>5. Teknik Pengumpulan Data:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi <p>6. Teknik Analisis</p>	<p>1. Apa penyebab terjadinya konflik kerja dan keluarga pada karyawan di Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi ?</p> <p>2. Bagaimana Dampak konflik kerja dan keluarga terhadap kinerja karyawan di Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi ?</p> <p>3. Bagaimana kinerja karyawan</p>
		<p>b. Faktor yang Mempengaruhi Konflik Kerja dan Keluarga</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Faktor Internal - Faktor Eksternal - Faktor Relational dengan suami dan anak-anak - Motivasi 			
	<p>Kinerja Karyawan</p>	<p>a. Indikator Kinerja Karyawan</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Kuantitas Karyawan - Kualitas Karyawan - Ketepatan Waktu - Kehadiran - Kemampuan Kerja sama 			


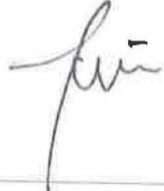

	<p>Kualitas Pelayanan</p>	<p>b. Dimensi Kinerja Karyawan</p> <p>a. Karakteristik Pelayanan Jasa</p> <p>b. Macam-macam Kualitas Pelayanan</p> <p>c. Kualitas Pelayanan Dalam Islam</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identification - Measurement - Management - Intangibility (tidak berwujud) - Inseparability (tidak terpisahkan) - Variability (bervariasi) - Perishability (tidak tahan lama) - Kualitas Layanan Internal - Kualitas Layanan Eksternal - Siddiq - Amanah - Kreatif - Tabligh - Istiqomah 		<p>Data : Analisis Data</p> <p>7. Teknik Keabsahan Data : Triangulasi Sumber</p>	<p>Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi dalam mewujudkan kualitas pelayanan di Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi ?</p>
--	---------------------------	---	---	--	--	---

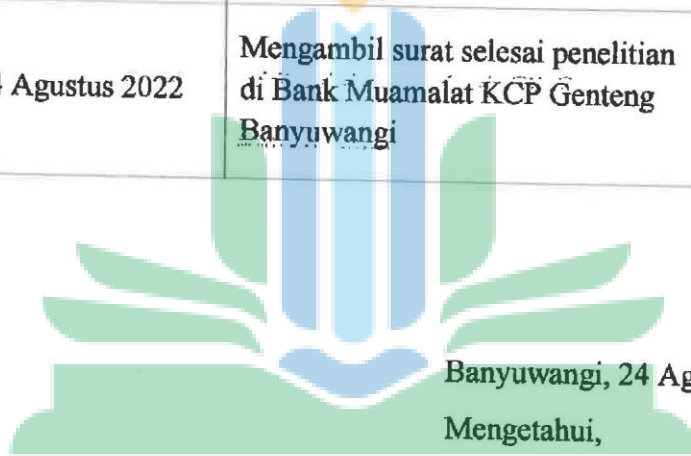
JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

Dampak Konflik Kerja dan Keluarga Pada Kinerja Karyawan Bank Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan di Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi

Lokasi: Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi

No	Hari/Tanggal	Jenis Kegiatan	TTD
1	11 Juli 2022	Pengajuan surat penelitian ke Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi	<i>Apur</i>
2	14 Juli 2022	Penyerahan proposal mini dan Peng-ACC an surat penelitian oleh Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi	<i>Apur</i>
3	26 Juli 2022	Wawancara mengenai konflik kerja dan keluarga yang dialami karyawan Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi dan pelayanan terhadap nasabah (menemui Ibu Nurul Afdolia selaku customer service di Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi)	<i>Apur</i>
4	01 Agustus 2022	Meminta gambaran Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi diantaranya: profil, visi misi, struktur organisasi. (menemui Ibu Nurul selaku pegawai Muamalat KCP Genteng Banyuwangi)	<i>Apur</i>
5	05 Agustus 2022	Wawancara mengenai konflik kerja dan keluarga yang dialami karyawan Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi (menemui Ibu Lili Fauziah Masroh selaku Sub Branch Operasioanal Supervisor dan Ibu Verinda Aryesa Pratama selaku Teller di Bank Muamalat KCP	<i>Apur</i>

		Genteng Banyuwangi)	
6	11 Agustus 2022	Wawancara terkait pelayanan Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi (menemui Ibu Warni Ibu Warni selaku Nasabah Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi	
7	12 Agustus 2022	Wawancara terkait pelayanan Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi (menemui Ibu Yeni Ibu Warni selaku Nasabah Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi	
8	24 Agustus 2022	Mengambil surat selesai penelitian di Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi	



Banyuwangi, 24 Agustus 2022


Mengetahui,

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk.

KCP Genteng Banyuwangi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

J E M B 
Bank Muamalat
JBR GENTENG


Nurul Afdolia

Customer Service



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febr@uinkhas.ac.id Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>

Nomor : B- 362/Un.22/7.a/PP.00.9/07/2022
Lampiran : -
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

11 Juli 2022

Kepada Yth. Kepala Bank Muamalat KCP Genteng
Jl. Diponegoro, Dsn Krajan, Genteng Kulon, Kab. Banyuwangi

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diijinkan mahasiswa berikut :

Nama : Nuris Sa'adah
NIM : E20181018
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Dampak Konflik Kerja dan Keluarga Pada Kinerja Karyawan Bank Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Bank di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Nurul Widyati Islam Rahayu



Bank Muamalat

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

No:

Banyuwangi, 24 Agustus 2022

Perihal: Surat Keterangan Selesai Penelitian

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Smoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Amin

Dengan ini diberitahukan bahwa mahasiswa berikut dibawah ini :

Nama : Nuris Sa'adah
NIM : E20181018
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas : UIN KH. Achmad Siddiq Jember

Telah melakukan penelitian dengan judul **"Dampak Konflik Kerja dan Keluarga Pada Kinerja Karyawati Bank Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan di Bank Muamalat KCP Genteng Banyuwangi"** Mulai Tanggal 14 Juli 2022- 24 Agustus 2022

Demikian surat keterangan ini dibuat agar digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk.

KCP Genteng Banyuwangi


Bank Muamalat
JBR GENTENG
Nurul Afdolia
Customer Service

PEDOMAN WAWANCARA

1. **Apa penyebab terjadinya konflik kerja dan keluarga pada karyawan di Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi ?**

- a. Ada berapa karyawan yang bekerja di Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi ?
- b. Apakah karyawan Bank Muamalat Indonesia pernah mengalami konflik kerja dan keluarga ?
- c. Jam kerja biasanya dimulai pada pukul berapa hingga selesai ?
- d. Kegiatan apa saja yang biasanya dilakukan ketika di rumah ?
- e. Apa penyebab terjadinya konflik kerja dan keluarga pada karyawan BMI ?
- f. Konflik kerja yang dialami apa saja ?
- g. Konflik keluarga yang pernah dialami apa saja ?
- h. Apakah konflik kerja dan keluarga memiliki pengaruh yang besar terhadap keluarga atau pekerjaan ?

2. **Bagaimana Dampak konflik kerja dan keluarga terhadap kinerja karyawan di Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi ?**

- a. Bagaimana cara karyawan untuk mengimbangi peran dalam keluarga dan pekerjaan ?
- b. Dampak seperti apa yang biasanya dirasakan oleh karyawan BMI ?
- c. Apa saja keluhan yang dirasakan ketika sedang mengalami konflik ?
- d. Apakah terjadi masalah pada salah satu peran (pekerjaan) ketika sedang mengalami konflik pada keluarga ?
- e. Bagaimana cara karyawan BMI untuk meminimalisir dampak yang akan timbul akibat konflik kerja dan keluarga ?

f. Solusi apa saja yang sudah dilakukan saat menghadapi konflik ?

3. **Bagaimana kinerja karyawan Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi dalam mewujudkan kualitas pelayanan di Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Banyuwangi ?**

a. Bagaimana cara karyawan BMI untuk tetap meningkatkan kinerjanya dalam bekerja ?

b. Motivasi seperti apa yang mendorongnya ?

c. Apakah kinerja karyawan tetap stabil dari tahun 2020-2022 ?

d. Apa pelayanan yang diberikan kepada nasabah sudah baik dan sesuai dengan keinginan nasabah ?

e. Apakah pelayanan yang diberikan kepada nasabah sudah sesuai dengan Kode Etik perusahaan ?

f. Apa saja yang dihasilkan dari pelayanan tersebut ?

g. Jumlah keseluruhan nasabah dari tahun 2020-2022 ?

h. Keluhan apa saja yang biasanya di ajukan oleh nasabah terkait pelayanan BMI ?

i. Bagaimana cara karyawan dalam menangani keluhan tersebut ?



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Ibu Nurul Afdolia (*Customer Service*)
(Tanggal 26 Juli 2022)



Wawancara dengan Ibu Lilis Fauziah Masroh (*Sub Branch Operasional Supervisor*)
(Tanggal 05 Agustus 2022)



Wawancara dengan Verinda Aryesa Pratama (*Teller*)
(Tanggal 05 Agustus 2022)



Wawancara dengan Ibu Warni (*Nasabah*)
(11 Agustus 2022)



Wawancara dengan Ibu Yeni (Nasabah)
(Tanggal 12 Agustus 2022)



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BIODATA PENULIS



Nama : Nuris Sa'adah
Tempat, Tanggal Lahir : Probolinggo, 20 November 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jl. Tegal Siwalan, Dusun Jurangan, Kecamatan Tegal Siwalan, kabupaten Probolinggo.
Agama : Islam
No. Hp : 085218229088
Alamat Email : riezoibz2805@gmail.com

Riwayat Pendidikan

MI/SD : MI Miftahul Ulum (2006-2012)
MTs/SMP : Mts Manbaul Hikam (2012-2015)
SMA/SMK : MA Manbaul Hikam (2015-2018)
Perguruan Tinggi : UIN KHAS Jember (2018-2022)