

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang berperan dalam perekonomian suatu negara. Semakin berkembang suatu industri perbankan maka semakin baik pula pertumbuhan ekonomi negara tersebut. Bank sebagai lembaga keuangan berfungsi untuk menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak. Dengan demikian bank menjadi wahana yang mampu menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat secara efektif dan efisien ke arah peningkatan taraf hidup rakyat.

Bank Syariah Mandiri (BSM) merupakan bank milik pemerintah pertama yang melandaskan operasionalnya pada prinsip syariah.¹ Saat ini perkembangan BSM sudah memiliki kantor cabang yang menyebar luas di daerah-daerah, seperti salah satunya pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Bukittinggi yang sudah berdiri sejak tahun 2003. Dengan berdirinya Bank Syariah Mandiri KC Bukittinggi, tentu dibutuhkan sumber daya manusia atau tenaga kerja yang handal dan berkualitas untuk mengelola kinerja bank tersebut.

Sumber daya manusia yang dibutuhkan pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Bukittinggi yaitu bagian Branch Manager, Branch Operation

¹Muhammad Syafii Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Pers, 2001), hal.26

Service Manager, Costumer Service, Teller, Back Office, Business Banking Relationship Manager, Consumer Banking Relationship Manager, Personal Banking Officer, Manager Business Micro, Business Banking Staff, Junior Consumer Banking Relationship Manager, Pawning Staff, Sales Force, Syariah Funding Eksekutif, Pelaksana Marketing Mikro, Clearing & Operation Service Staff, Administrasi Pembiayaan Mikro, Security, Office Boy, dan Driver.

Pada setiap bidang karyawan tersebut tentu memiliki tugas dan kewajiban yang berbeda antara satu dengan yang lain. Untuk itu maka perlu adanya pendeskripsian tentang kinerja karyawan agar sama-sama mengetahui apa-apa saja kinerja karyawan setiap bidangnya. Akan tetapi selama penulis magang pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Bukittinggi penulis lebih terfokus pada kegiatan *Back Office* yang juga bertanggung jawab terhadap Security, Office Boy, dan Driver.

Pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Bukittinggi, *Back Office* mempunyai tugas pokok yaitu memastikan proses yang telah dilakukan *front office* telah sesuai dengan aplikasi nasabah dan telah dijalankan sesuai prosedur yang dijalankan bank, melaksanakan supervisi dan memastikan pencapaian target *funding* dan *lending direct sales*, *Back Office* juga bertugas melakukan pemenuhan dokumen persyaratan akad dan pembuatan akad pembiayaan. Yang menjadi persoalan disini, apakah selama menjalankan tugasnya karyawan bagian *Back Office* sudah mengetahui apa-apa saja

tugasnya? Dan selama bertugas apakah karyawan bagian *Back Office* mengalami kendala?

Berdasarkan dari permasalahan tersebut, maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada PT. Bank Syariah Mandiri Bukittinggi yang berjudul **“Deskripsi Kerja Bagian *Back Office* (BO) Pada PT. Bank Syariah Mandiri Bukittinggi”**.

B. Rumusan dan Batasan Masalah

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka dapat diambil rumusan masalah dalam penelitian tersebut ialah “Bagaimana deskripsi kerja bagian *Back Office* (BO) pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Bukittinggi?”

2. Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada kegiatan-kegiatan kinerja karyawan saja dan terkhusus bagian *back office* pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Bukittinggi.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang masalah dan rumusaan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja karyawan bagian *back office* pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Bukittinggi.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis dibidang perbankan baik secara teoritis maupun praktek, serta untuk menambah pemahaman penulis tentang deskripsi kerja bagian *back office* pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Bukittinggi.
- b. Sebagai bahan masukan pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Bukittinggi dalam menerapkan kualitas kinerja karyawan.
- c. Sebagai tambahan referensi bagi mahasiswa jurusan DIII Perbankan Syariah pada penelitian berikutnya.
- d. Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada program DIII Manajemen Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

D. Penjelasan Judul

Agar jelas dan tercapai tujuan dalam penelitian Tugas Akhir ini, maka perlu rasanya penulis menjelaskan beberapa istilah yang terdapat dalam judul Tugas Akhir ini

Deskripsi : Salah satu kaidah upaya pengolahan data menjadi sesuatu yang dapat diutarakan secara jelas dan tepat dengan tujuan agar dapat dimengerti oleh orang yang tidak langsung mengalaminya sendiri.²

²<https://id.m.wikipedia.org> , diakses pada hari Selasa tanggal 29 Mei 2018, jam 15.23 WIB.

Kinerja : Merupakan implementasi dari rencana yang telah disusun yang dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi, dan kepentingan.³

Back Office (BO) : Orang atau sekelompok orang yang bertugas mengurus laporan-laporan penjualan, keuangan maupun masalah administrasi dan tidak secara langsung melayani konsumen.⁴

Jadi “**Deskripsi Kerja Bagian *Back Office (BO)* pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Bukittinggi**” maksudnya ialah mengutarakan secara jelas dan tepat, suatu implementasi dari rencana yang telah disusun yang dilakukan oleh orang atau sekelompok orang yang bertugas mengurus laporan-laporan penjualan, keuangan maupun masalah administrasi dan tidak secara langsung melayani konsumen pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Bukittinggi.

³Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hal.4

⁴Rachmatani.wordpress.com, diakses pada hari Selasa tanggal 29 Mei 2018, jam 15.42

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan (*Field Research*) yang bersifat deskriptif, pendekatan yang dilakukan dengan cara menggambarkan kejadian yang terjadi dilapangan dengan menunjukkan, menafsirkan suatu fenomena yang terjadi pada masa sekarang.⁵

Lebih khususnya, penulisan penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang mencoba menganalisis atas fenomena yang terjadi pada saat ini.⁶

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Bukittinggi. Waktu penelitian dilaksanakan pada periode 01 Maret 2018 s/d 31 Maret 2018.

3. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang di peroleh langsung dari sumber tanpa perantara dengan melakukan pertanyaan pada responden terpilih dalam wawancara.

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari buku-buku pedoman dengan cara membaca buku yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dan mendokumentasikan file-file, catatan dan hal-hal lain yang di anggap penting yang berhubungan dengan objek yang diteliti.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Merupakan pengamatan langsung yang dilakukan oleh penulis selama magang di PT. Bank Syariah Mandiri KC Bukittinggi, yaitu

⁵Suhami Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Bina Aksara,1986), h.187

⁶Lexy J. Maleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cet. Ke 5, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1995), h.3

mulai tanggal 01 Maret 2018 sampai 31 Maret 2018. Hal-hal yang diamati meliputi kinerja karyawan bagian *back office*.

b. Wawancara

Wawancara (*Interview*) adalah percakapan yang dilakukan penulis kepada pihak bank yang bersangkutan pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Bukittinggi. Percakapan ini dilakukan untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan deskripsi kinerja karyawan bagian *back office* pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Bukittinggi.

c. Study Kepustakaan (*library research*)

Study Kepustakaan (*library research*) adalah data yang diperoleh dari buku-buku, serta referensi lain yang relevan dengan objek yang diteliti.

5. Metode Analisis Data

Dalam melaksanakan penganalisaan penyusunan penelitian ini, penulis menggunakan metode analisis yang bersifat kualitatif. Analisis kualitatif yaitu dengan menggunakan analisis deskriptif, membandingkan teori yang dipelajari dengan kenyataan yang penulis temukan di lapangan.

Setelah semua data terkumpul, penulis mengolahnya dengan menggunakan seleksi terhadap data, kemudian akan diklasifikasi sesuai aspek masalah yang telah disusun, setelah itu akan dianalisis dengan menggunakan analisis data kualitatif, yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini, yang penulis lakukan adalah mengolah data dengan mengadakan seleksi terhadap data yang didapat kemudian di klasifikasikan sesuai aspek masalah yang telah disusun.

F. Sistematika Penulisan

Guna mempermudah pemahaman isi laporan penelitian ini, maka sistematikanya penulis uraikan sebagai berikut:

- BAB I** : Pendahuluan yang terdiri dari Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah dan Batasan Masalah, Penjelasan Judul, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Penjelasan Judul, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.
- BAB II** : Landasan teori mengenai deskripsi kerja meliputi, apa itu kinerja dan apa itu manajemen kinerja.
- BAB III** : Gambaran umum perusahaan yang meliputi sejarah berdiri, visi dan misi, struktur organisasi bank, serta produk dan jasa yang ada di PT. Bank Syariah Mandiri KC Bukittinggi.
- : Merupakan hasil dari laporan penelitian mengenai deskripsi kinerja karyawan pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Bukittinggi.
- : Merupakan bagian akhir dari pembahasan yang berisikan tentang beberapa kesimpulan dan saran-saran yang diperlukan.