

**PERAN “POLA PRIMA” DALAM MENINGKATKAN
KINERJA PEGAWAI DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA
SYARIAH (persero) Tbk. CABANG SEMARANG**



**Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi syarat guna
memperoleh gelar Diploma Tiga**

DisusunOleh:

**TIA WULANDARI
1405015173**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS NEGERI ISLAM WALISONGO
SEMARANG
2017**

Choirul Huda, M.Ag

NIP. 19760109 200501 1 002

Perum Bukit Beringin Asri D.20 Rt. 02 Rw. 16

Tambak Aji – Ngaliyan – Semarang

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eks.

Hal : Naskah Tugas Akhir

An. Sdri. Tia Wulandari

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Walisongo Semarang

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini
saya kirim naskah Tugas Akhir saudari:

Nama : Tia Wulandari

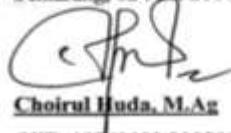
NIM : 1405015173

Judul : "PERAN 'POLA PRIMA' TERHADAP BUDAYA
KERJA DALAM MENINGKATKAN KINERJA
PEGAWAI DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA
SYARIAH (persero) Tbk. CABANG SEMARANG"

Dengan ini saya memohon sekiranya Tugas Akhir saudari tersebut dapat
segera dimunaqosahkan. Atas pertahatiannya kami ucapan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Semarang, 02 Juni 2017



Choirul Huda, M.Ag

NIP. 19760109 200501 1 002



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. DR. Hamka Km.02 Telp. / Fax. (024) 7601291 Semarang 50185

PENGESAHAN

Nama : Tia Wulandari

NIM : 1405015173

Judul : **PERAN "POLA PRIMA" DALAM MENINGKATAN KINERJA PEGAWAI DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA SYARIAH (persero) Tbk. CABANG SEMARANG**

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dinyatakan LULUS dengan predikat cumlaude/baik/cukup, pada tanggal:

15 Juni 2017

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya tahun akademik 2017/2018.

Semarang, 15 Juni 2017

Mengetahui

Ketua Sidang

Dr. Ari Kurniati, S.E., M.Si
NIP. 197905122005012004

Sekretaris Sidang

Choirul Huda, M.Ag.
NIP. 197601092005011002

Penguji Utama I

B. Johan Arifin, S.Ag., M.M.
NIP. 197109082002121001

Penguji Utama II

Prof. Dr. Hj. Siti Mujibatun, M.Ag
NIP. 195904131987032001

Pembimbing

Choirul Huda, M.Ag.
NIP. 197601092005011002

MOTTO

تَبَسُّمُكَ فِي وَجْهِ أَخِيكَ لَكَ صَدَقَةٌ

“Senyummu di hadapan saudaramu (sesama muslim), bagimu adalah merupakan sedekah.” (HR. Bukhari dan Muslim)¹

¹ Didin Hafidhudin. Henri Tanjunng, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2003, h.62-63.

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap syukur kepada Allah SWT Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk:

1. Keluarga tercinta: Bapak, Ibu, Kakak dan Adik, penulis menghaturkan terima kasih banyak atas seluruh kasih sayang, perhatian, do'a dan dukungannya kepada penulis.
2. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang yang telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman kepada penulis.
3. Teman-teman D3 Perbankan Syariah angkatan 2014 khususnya PBS E.
4. Sahabat-sahabat terbaikku yang selalu memotivasi dan berbagi berbagai macam keluh kesah, pengalaman dan ilmu-ilmu yang bermanfaat di setiap waktu.

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa Tugas Akhir ini tidak berisi materi yang pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga Tugas Akhir ini tidak berisi satu pun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 02 Juni 2017

Deklarator,

Tia Wulandari

TRANSLITERASI

Adalah suatu upaya penyalinan huruf abjad suatu bahasa kedalam huruf abjad bahasa lain. Tujuan utama transliterasi adalah untuk menampilkan kata-kata asal yang sering kali tersembunyi oleh metode pelafalan bunyi atau tajwid dalam bahasa arab. Selain itu, transliterasi juga memberikan pedoman kepada para pembaca agar terhindar dari “salah lafadz” yang bisa menyebabkan kesalahan dalam memahami makna asli kata-kata tertentu.

Dalam bahasa araba “salah makna” akibat “salah lafadz” gampang terjadi karena semua hurufnya dapat dipadankan dengan huruf latin. Karenanya, kita memang terpaksa menggunakan “konsep rangkap” (ts, kh, dz, sy, sh, dh, th, zh, dan gh). Kesulitan ini masih ditambah lagi dengan proses pelafalan huruf-huruf itu, yang memang banyak berbeda dan adanya huruf-huruf yang harus dibaca secara panjang (*mad*). Jadi transliterasi yang digunakan adalah:

ا	a
ب	b
ت	t
ث	ts
ج	j
ح	h

ز	z
س	s
ش	sy
ص	sh
ض	dl
ط	th

ق	q
ك	k
ل	l
م	m
ن	n
و	w

خ	kh
د	d
ذ	dz
ر	r

ظ	dl
ع	,
غ	gh
ف	f

ه	h
ء	'
ي	y

ABSTRAK

Latar belakang dari penelitian ini berasal dari pengamatan peneliti mengenai Budaya kerja yang berlaku di PT. Bank Tabungan Negara Syariah (persero) Tbk. Cabang Semarang yang berhubungan dengan peningkatan kinerja pegawai di perusahaan tersebut. Sehingga perusahaan tersebut mengalami beberapa peningkatan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana peran pola prima dalam meningkatkan kinerja pegawai di PT. Bank Tabungan Negara Syariah (persero) Tbk. Cabang Semarang.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa *pertama*, Budaya kerja yang berlaku di T. Bank Tabungan Negara Syariah (persero) Tbk. Cabang Semarang yang biasa disebut dengan “Pola Prima” adalah a) Pelayanan Prima ditunjukkan dengan sikap ramah, sopan, dan bersahabat serta peduli, proaktif, dan cepat tanggap. b) Inovasi ditunjukkan dengan sikap berinisiatif serta berorientasi dalam menciptakan nilai tambah. c) Keteladanan ditunjukkan dengan menjadi contoh berperilaku yang baik dan benar. d) Profesionalisme ditunjukkan dengan berperilakukompeten dan bertanggung jawab serta bekerja dengan cerdas dan tuntas. e) Integritas ditujukkan dengan sikap yang jujur dan berdedikasi serta konsisten disiplin. f) Kerjasama ditunjukkan dengan sikap tulus dan terbuka serta saling percaya dan menghargai. *Kedua*, ada beberapa faktor untuk meningkatkan kinerja pegawai di PT. Bank Tabungan Negara Syariah

Cabang Semarang, yaitu faktor kepribadian pegawai, faktor pendidikan pegawai, faktor pengalaman yang dimiliki setiap pegawai, faktor sikap setiap pegawai, faktor perlengkapan kerja yang sesuai dengan kebutuhan, suasana kerja yang tenang dan nyaman, penyinaran dan temperatur ruang yang cukup, kebijakan-kebijakan yang dibuat pimpinan cabang dan lingkungan sosial.

Kata Kunci: Budaya, Kerja, BTN Syariah, Kinerja

KATA PENGANTAR

Bismillahirahmanirrahim

Alhamdulillahirobil’alamin, puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah mencerahkan segala rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Prodi D3 Perbankan Syariah UIN Walisongo Semarang. Dengan judul Peran ‘Pola Prima’ dalam Budaya Kerja terhadap Kinerja Pegawai di PT. Bank Tabungan Negara Syariah (persero) Tbk. Cabang Semarang.

Sholawat serta salam senantiasa kita curahkan kepada junjungan Nabi Agung Muhammad SAW, Nabi pembawa rahmat bagi makhluk sekalian alam, keluarga, sahabat, dan tabiin serta kepada kita umatnya. Semoga kita termasuk umat yang memperoleh syafaat di Yaumul Qiyamah nanti.Amin.

Melalui pengantar ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan Tugas Akhir ini atas dukungan dan motivasi yang diberikan baik secara spiritual, adapun moral. Sehubungan dengan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag, selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.

2. Bapak Dr. H. Imam Yahya,.M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
3. Bapak Johan Arifin, S.Ag selaku ketua jurusan D III Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta staff pengelola.
4. Bapak Choirul Huda M.Ag selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyusun tugas akhir ini.
5. Seluruh staff dan karyawan PT. Bank Tabungan Negara Syariah (persero) Tbk. Cabang Semarang yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat bagi penulis selama melakukan penelitian serta bersedia menjadi objek penelitian.
6. Kakak-kakakku dan adik-adikku yang selalu mendoakan saya, menghibur saat jemu dan selalu memberikan semangat supaya kuat menjalani esok hari dan seterusnya.
7. Teman-temanku seperjuangan yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi terhadap penulis sehingga mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan lancar.

Penulis menyadari masih banyak kesalahan dan kekurangan dalam menusun karya ilmiah ini, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun agar menjadikan karya ilmiah ini sempurna dan dapat digunakan sebagai acuan dalam

penyusunan karya ilmiah mendatang. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pembaca.

Wassalamu 'alaikumwr.wb

Semarang, 24 Mei 2017

Penulis,

Tia Wulandari

1405015173

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN DEKLARASI.....	vi
HALAMAN PEDOMAN TRANSLITERASI.....	vii
HALAMAN ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Metode Penelitian	9
F. Tinjauan Pustaka.....	11
G. Sistematika Penulisan.....	12

BAB II : BUDAYA KERJA DAN KINERJA DALAM ISLAM

A. Pengertian Budaya	14
B. Pengertian Kerja.....	17
C. Pengertian Budaya Kerja.....	20
D. Sifat Terpuji Rasulullah saw	26
E. Pengertian Kinerja.....	31

BAB III : GAMBARAN UMUM PT. BANK TABUNGAN NEGARA SYARIAH CABANG SEMARANG

A. Profil Perusahaan	35
a. Sejarah PT. Bank Tabungan Negara Syariah...	35
b. Gambaran Manajemen PT. Bank Tabungan Negara Syariah.....	39
1. Visi, Misi dan Tujuan PT. Bank Tabungan Negara Syariah.....	39
2. Slogan PT. Bank Tabungan Negara Syariah	41
3. Nilai-Nilai Budaya Kerja di PT. Bank Tabungan Negara Syariah.....	41
4. Gambar dan Arti Lambang PT. Bank Tabungan Negara Syariah.....	44
5. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	46
B. Lokasi Kantor Cabang.....	57
a. Lokasi Kantor Cabang Semarang.....	57

C. Produk dan Jasa PT. Bank Tabungan Negara Syariah.....	58
a. Produk Pendanaan	58
b. Produk Pembiayaan.....	72

BAB IV : PEMBAHASAN DAN ANALISIS

A. Budaya Kerja yang Dilaksanakan di PT. Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Semarang	85
B. Cara Meningkatkan Kinerja Pegawai di PT. Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Semarang	97

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan	102
B. Saran.....	104
C. Penutup.....	105

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 : Logo PT. Bank Tabungan Negara Syariah.....	44
Gambar 3.2 : Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Semarang	47
Gambar 3.3 : Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Semarang	48
Gambar 3.4 : Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Pembantu Majapahit dan Ngaliyan Semarang	49
Gambar 3.5 : Denah Lokasi PT. Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Semarang.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 : Pola Prima PT. Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Semarang.....	87
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I. Formulir Kiriman Uang dan Formulir Setoran
- Lampiran II. Formulir Penarikan dan Formulir Penyetoran
Deposit
- Lampiran III. Brosur KPR BTN, KPR Bundling Pembiayaan
Kendaraan Bermotor BTN iB, dan KPR Bundling
Multijasa BTN iB
- Lampiran IV. Brosur Tabungan BTN Prima iB, KPR Bundling
Tunai Emas BTN dan KPR Bundling Isi Rumah BTN
iB
- Lampiran V. Brosur Tabungan BTN Simpel iB, Tabungan
BTNHaji, Tabungan BTN Qurban
- Lampiran VI. Brosur Tabungan BTN Batara iB dan
Brosur Deposito BTN iB
- Lampiran VII. Formulir Permohonan Pembukaan Rekening Baru
- Lampiran VIII. Formulir Aplikasi Consumer Financin

