

**IMPLEMENTASI *MUAMALAT COACHING* UNTUK  
MENINGKATKAN KUALITAS KINERJA KARYAWAN  
PADA BANK MUAMALAT SURABAYA KCP Ir. SOEKARNO**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Penyusunan Skripsi Pada Program Studi  
Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Surabaya



Oleh :

**AINUR ROFIK**  
**NIM : 20151553009**

**PROGRAM STUDI S.1 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA  
2019**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui isi serta susunannya, sehingga dapat diajukan dalam ujian sidang skripsi pada Program Studi S.1 Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Surabaya

Surabaya, 24 Juli 2019

Menyetujui,

Pembimbing I



Dian Berkah, M.H.I

Pembimbing II



Haqiqi Rafsanjani, M.S.E.I

Mengetahui,

Ketua Program Studi



Rukhul Amin, M.H.I

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi oleh Ainur Rofik ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Skripsi Program Studi Perbankan Syariah pada :

Hari : Jum'at

Tanggal : 2 Agustus 2019

Tempat : Gedung Al-Tauhid Tower Lt. 6 UM Surabaya

Telah diterima sebagai persyaratan memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1)  
Program Studi Perbankan Syariah

Tim Penguji Skripsi

Ketua



Dian Berkah, M.H.I.

Penguji I



Abdul Mujib, M.M

Penguji II

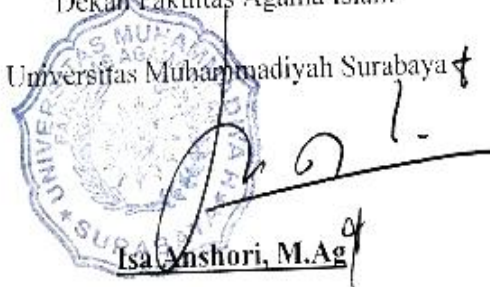


M. Nasyah Agus Saputra, M.F.I

Mengcsahkan,

Dekan Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Surabaya



Isa Anshori, M.Ag

## NOTA PEMBIMBING

Surabaya, 24 Juli 2019

Lampiran : 1 Exemplar  
Hal : Persetujuan Munaqosah Skripsi

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah Surabaya

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, meneliti dan mengadakan perbaikan-perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : Ainur Rofik  
NIM : 20151553009  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul : **Implementasi Muamalat Coaching Untuk Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan Pada Bank Muamalat Surabaya KCP Ir. Soekarno**

Telah dapat di ajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Perbankan Syariah. Harapan saya semoga dalam waktu dekat saudara tersebut segera diadakan ujian Munaqosah Skripsi.

*Wassalamualaikum Wr. Wb*

Pembimbing,



Dian Berkah , M.H.I

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ainu Rofik

NIM : 20151553009

Adalah mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Surabaya menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya dengan judul **“Implementasi Muamalat Coaching Untu Meningkatkan Kualitas |Kinerja Karyawan Pada Bank Muamalat Surabaya KCP Ir. Soekarno”** adalah hasil karya saya sendiri. Dan apabila di kemudian hari ternyata skripsi ini merupakan hasil karya orang lain, maka saya bersedia untuk menerima sanksi akademis maupun sanksi hukum.

Surabaya, 30 Juli 2019

Yang menyatakan,



Ainur Rofik

20151553009

## **MOTTO**

**BELAJARLAH DARI FILOSOFI SEORANG PEMBALAP  
SEMAKIN KAMU MEMBUNGKUKKAN BADAN MAKA  
AKAN SEMAKIN KENCANG KAMU MELAJU**

*~Ainur Rofik~*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian akhir Program Studi S.1 Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam di Universitas Muhammadiyah Surabaya, tahun 2019 dengan judul penelitian “Implementasi Muamalat Coaching Untuk Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan Bank Muamalat Surabaya KCP Ir. Soekarno”.

Dalam penyusunan karya tulis ini penulis mendapat bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, untuk itu perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Universitas Muhammadiyah Surabaya, yang merupakan tempat dimana saya bias menuntut ilmu.
2. Dr. dr. Sukadiono, MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Isa Anshori, M.Ag selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Surabaya.
4. M. Rukhul Amin, M.S.I selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
5. Dian Berkah, M.H.I dan Haqiqi Rafsanjani, M.S.E.I selaku pembimbing yang telah sabar membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh civitas akademik Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Surabaya yang sudah dengan ikhlas memberikan ilmunya untuk menjadi bekal pengetahuan kepada penulis.
7. Kedua orang tua, kakak, adik dan semua keluarga yang telah mendukung dan mencintai saya tiada hentinya.
8. Ulfa Nur Maya selaku tunangan saya yang selalu menemani dan memberikan support tiada henti kepada saya.
9. Teman-teman S.1 Perbankan Syariah angkatan 2015 yang saya cintai.
10. Saudara Rangga Adji Pratama dan Lailatul Fitria selaku sahabat yang selalu support saya.

11. Semua teman dan pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terimakasih banyak atas dukungan dan saran kalian. Tidak ada kata yang mampu membalas semua kebaikan kalian.

Akhir kata semoga karya tulis yang sederhana ini dapat berguna bagi ilmu pengetahuan, almamater, masyarakat, dan bagi pembaca pada umumnya.

Surabaya, 23 Juli 2019

Penulis



## DAFTAR ISI

Halama Judul.....	i
Lembar Persetujuan.....	ii
Lembar Pengesahan .....	iii
Nota Pembimbing .....	iv
Lembar Keaslian .....	v
Motto.....	vi
Abstrak .....	vii
Abstract .....	viii
Kata Pengantar .....	ix
Daftar Isi.....	xi
<b>BAB I: PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	10
E. Penelitian Terdahulu .....	11
F. Sistematika Pembahasan .....	15

<b>BAB II: LANDASAN TEORI.....</b>	<b>18</b>
A.Coaching .....	18
1. Pengertian Coaching.....	18
2. Prinsip-Prinsip Coaching.....	19
3. Model-Model Coaching.....	21
B. Sumber Daya Insani .....	40
1. Pengertian Sumber Daya Insani(SDI) .....	23
2. Perencanaan Sumber Daya Insani(SDI) .....	29
3. Macam-Macam Sumber Daya Insani(SDI) .....	35
4. Indikator Kompensasi Sumber Daya Insani(SDI).....	36
C. Kualita Kinerja .....	40
1. Pengertian Kinerja .....	40
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	42
3. Faktor-Faktor Yang Dipengaruhi Kinerja .....	44
4. Indikator Kinerja.....	45
5. Pengertian Penilaian Kinerja .....	47
6. Evaluasi Kinerja .....	49
7. Tujuan Penilaian Kinerja.....	50
8. Manfaat Penilaian Kinerja.....	52
9. Faktor-Faktor Penilaian Kinerja.....	54
10. Kendala-Kendala Penilaian Kinerja Karyawan.....	55
D. Pelatihan Dan Pengembangan Karyawan.....	56

1. Pengertian Pelatihan Dan Pengembangan .....	56
2. Tujuan Pelatihan Dan Pengembangan .....	58
3. Manfaat Pelatihan Dan Pengembangan .....	63
4. Metode-Metode Pelatihan Dan Pengembangan .....	63
5. Faktor Pelatihan Dan Pengembangan .....	64
6. Kendala Dalam Pelatihan Dan Pengembangan .....	65
<b>BAB III: METODE PENELITIAN.....</b>	<b>64</b>
A. Jenis Penelitian .....	64
B. Objek Penelitian .....	65
C. Jenis dan Sumber Data .....	65
D. Teknik Pengumpulan Data .....	66
E. Keabsahan Data .....	68
F. Teknik Analisis Data.....	69
<b>BAB IV: HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>72</b>
A. Paparan Data .....	72
1. Profil Bank Muamalat KCP Ir Soekarno .....	72
2. Visi dan Misi.....	75
3. Struktur Organisasi di Bank Muamalat .....	75
4. Produk-Produk Bank Muamalat .....	79
5. Anak Perusahaan Bank Muamalat .....	82
6. Penyebaran Kantor Cabang Bank Muamalat.....	84
7. Implementasi Muamalat Coaching Pada Bank Muamalat	
8. Surabaya KCP Ir. Soekarno.....	85

9. Implementasi Muamalat Coaching Untuk Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan Bank Muamalat Surabaya KCP IR. Soekarno .....	91
<b>B. Analisis Data</b>	<b>95</b>
1. Implementasi Muamalat Coaching Pada Bank Muamalat Surabaya KCP Ir. Soekarno .....	95
2. Implementasi Muamalat Coaching Untuk Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan Bank Muamalat Surabaya KCP IR. Soekarno .....	98
<b>BAB V: PENUTUP .....</b>	<b>102</b>
A. Kesimpulan .....	102
B. Saran .....	103
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jaringan Bank Umum Syariah .....	107
Tabel 4.2 Kesesuaian Dengan Fatwa No. 17/DSN-MUI/IX/2000.....	118

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Hubungan Denda Pada Pembayaran .....	39
Gambar 2.2 Skema Alur Pembiayaan <i>Murabahah</i> .....	66
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat .....	93

## DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, Muhammad Syafi'i, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, Gema Insani Press, Yogyakarta, 2001
- Ascarya, *Akad & Produk Bank Syariah*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2013
- Baits, Ammi Nur, *Ada Apa dengan Riba*, Pustaka Muamalah, Yogyakarta, 2006
- Basyir, Ahmad Azhar, *Azas-azas Hukum Muamaalah*, UII Press, Yogyakarta, 2004
- Bhinadi, Ardito, *Hidup Barokah*, Deepublish, Yogyakarta, 2018
- Bungin, Burhan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2015
- Darsono, dkk, *Perbankan Syariah Di Indonesia Kelembagaan dan Kebijakan serta Tantangan ke Depan*, Rajawali Pers, Jakarta, 2017
- Divisi Pengembangan Produk dan Edukasi Departemen Perbankan Syariah Otoritas Jasa Keuangan, *Standar Produk Perbankan Syariah Murabahah*, Departemen Perbankan Syariah, 2017, Jakarta
- Doi, Abdul Rahman I, *Tindak Pidana Dalam Syari'ah Islam*, Rineka Cipta, Jakarta
- Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, Rajawali Pers, Jakarta, 2010
- Iska, Syukri, *Sistem Perbankan Syariah Di Indonesia Dalam Perspektif Fikih Ekonomi*, Fajar Media Press, Yogyakarta, 2012
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Kencana Pranada Media Group, Surabaya, 2010
- Mardani, "Fiqih Ekonomi Syari'ah : Fiqih Muamalah", Prenada Media Group, Jakarta, 2012
- Miri, Djamaluddin, *Ahmad Fuqaha*, LTN NU Jawa Timur, Surabaya, 2004
- Muhammad, *Teknik Perhitungann Bagi Hasil dan Profit Margin pada Bank Syariah*, UII Press, Yogyakarta, 2003
- Muslish. Ahmad Wardi, *Hukum Pidana Islamm*, Sinar Grafika, Jakarta, 2005
- Kasmir, *Management Perbankan*, Jakarta, Raja Grafindo, 2000

- Karim, Adiwarmarman A., *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*, Jakarta, RajaGrafindo Persada, 2016
- Mardani, *Fiqih Ekonomi Syariah : Fiqih Muamalah*, Prenada Media Group, Jakarta, 2012
- Muhammad, *Teknik Perhitungan Bagi Hasil dan Profit Margin pada bank syariah*, UII Press, Yogyakarta, 2003
- Noor, Juliansyah, *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Desertasi dan Karya Ilmiah*, Kencana Gramedia Group, Jakarta, 2011
- Nurul Musjtari, Dewi, *Penyelesaian Sengketa Dalam Praktik Perbankan Syariah*, Parama Publishing, Yogyakarta, 2012
- Poerwadarminta, W.J.S., *Kamus Bahasa Indonesia*, Edisi III, Balai Pustaka, Jakarta, 2006
- Prabowo, Bagas Agung, *Aspek Hukum Pembiayaan Murabahah Pada Perbankan Syari'ah*, UII Press, Yogyakarta, 2010
- Soerjopratikno, Hartono, *Aneka Perjanjian Jual-Beli*, Aditya Bakti, Bandung, 1982.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2012
- Sujarweni, Wiratna, *Metodologi Penelitian*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta, 2014
- Syafii, Muhammad, *Penerapan Denda Pelayanan Atas Keterlambatan Pembayaran Iuran BPJS Kesehatan pada Perpres No. 19 Tahun 2016* : Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2007
- Syarifuddin, Amir, *Garis-Garis Besar Fiqh*, Cet. I, Prenada Media, Bogor. 2003
- Timorita Yulianti, Rahmani *Pola Ijtihad Fatwa Dewan Syari'ah Nasional MUI tentang Produk Perbankan Syari'ah, LaRiba*, Vol. I, No. 1, 2007
- Tim Redaksi Fokusmedia, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah*, Fokusmedia, Bandung, 2008
- Umer, Chapra, *Landsscape Baru Perekonomian Masa Depan*, SEBI, Jakarta 2001
- Wangsawidjaja Z, A., *Pembiayaan Bank Syariah*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2012
- Wicaksono, Berlian, *Pengaruh Kualitas Kerja Terhadap Kinerja Bank BNI Syariah Cabang Bogor*, Institut Pertanian Bogor, Bogor, 2017



Wijaya, Andika, *Hukum Perusahaan Pembiayaan Konvensional dan Syari'ah Di Indonesia*, Setara Press, Malang, 2017

Wiroso, *Jual- Beli Murabahah*, UII Press, Yogyakarta, 2005.

Yacub Al Barry, M. Dahlan, *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*, Arkola, Surabaya, 2001

Abdul Rasyid, *Eksistensi Fatwa Perbankan Syariah DSN-MUI Dalam Sistem Hukum Indonesia*, <https://business-law.binus.ac.id/2016/02/29/eksistensi-fatwa-perbankan-syariah-dsn-mui-dalam-sistem-hukum-indonesia/>

Abu 'Ukkasyah Aris Munandar, "Serba-Serbi Denda", <https://pengusahamuslim.com/1713-serbaserbi-denda.html>

Arie Syantoso, "Ta'widh (Ganti Rugi) & Ta'zir (Late Charge)", <https://ariesyantoso.wordpress.com/2018/12/21/tawidh-ganti-rugi-tazir-late-charge>,

Bank Muamalat Indonesia, <https://www.bankmuamalat.co.id>,

Bisnis.com, *Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Miliki Kedudukan Hukum Kuat di Indonesia*, <https://ekonomi.bisnis.com/read/20190704/9/1120050/fatwa-dewan-syariah-nasional-mui-miliki-kedudukan-hukum-kuat-di-indonesia#>

DSN-MUI, *Sekilas tentang DSN-MUI*, <https://dsnmui.or.id/kami/sekilas/>

Fadli, "Penerapan Denda Murabahah Menurut Fatwa Dewan Syariah Nasional DSN/MUI (Studi di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan)", *Jurnal Ilmiah Syari'ah*, Vol.16, No. 2, Juli – Desember 2017, <https://www.researchgate.net/publication/330709365224>.

Khazanah, <https://republika.co.id/berita/dunia-islam/fatwa/16/07/26/oaxd0z313-apakah-sebenarnya-fatwa-itu>

Qur'an Kemenag, <https://quran.kemenag.go.id/index.php/sura/5> (Akses : 4 Juli 2019)

Rasyid, Abdul, *Eksistensi Fatwa Perbankan Syariah DSN-MUI Dalam Sistem Hukum Indonesia*, <https://business-law.binus.ac.id/2016/02/29/eksistensi-fatwa-perbankan-syariah-dsn-mui-dalam-sistem-hukum-indonesia/>

Sudut Hukum, <https://suduthukum.com/2015/04/pengertian-fatwa.html>,

Syahroni, Oni, "Konsultasi Syariah: Denda Keterlambatan pada Bank Syariah", <https://suduthukum.com/2017/05/pengertian-tazir.html>.

Wahyudi, Firman, "Penerapan Tazir (Denda) dan Tawidh (Ganti Rugi)", [https://www.academia.edu/31760707/PENERAPAN\\_TAZIR\\_DENDA\\_DAN\\_TAWIDH\\_GANTI\\_RUGI?auto=download](https://www.academia.edu/31760707/PENERAPAN_TAZIR_DENDA_DAN_TAWIDH_GANTI_RUGI?auto=download)

Zaky, “Pengertian Analisis Menurut Para Ahli dan Secara Umum”,  
[www.zonareferensi.com/pengertian-analisis-menurut-para-ahli-dan-secara-umum/](http://www.zonareferensi.com/pengertian-analisis-menurut-para-ahli-dan-secara-umum/)

[https://kbbi.web.id/terap-2\\_Kamus Besar Bahasa Indonesia \(KBBI\) Kamus versi online/daring \(dalam jaringan\),](https://kbbi.web.id/terap-2_Kamus_Besar_Bahasa_Indonesia_(KBBI)_Kamus_versi_online/daring_(dalam_jaringan),)

<http://averroeisme.blogspot.com/2009/06/blog-post.html>

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Buku Ketiga tentang Perikatan, [www.hukumonline.com/pusatdata/downloadfile](http://www.hukumonline.com/pusatdata/downloadfile)

Undang-Undang No. 23 Tahun 2004 tentang *Bank Indonesia*

Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 Tentang *Perbankan*

Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang *Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan*

Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang *Perbankan Syariah*

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 4 / POJK.04 / 2014 tentang *Tata Cara Penagihan Sanksi Administrasi Berupa Denda Di Sektor Jasa Keuangan*

Mahkamah Agung RI, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, Ditjen Badilag Mahkamah Agung RI Jakarta

Fatwa DSN-MUI No. 4/DSN-MUI/IV/2000 tentang *Murabahah*

Fatwa DSN-MUI No. 17/DSN-MUI/IX/2000 tentang *Sanksi Denda Atas Nasabah Mampu yang Menunda-nunda Pembayaran*