

**TINGKAT KEPUASAN PIHAK BANK SUMUT CABANG SYARIAH MEDAN
PADA *SOFT SKILL* MAHASISWA MAGANG JURUSAN PERBANKAN
SYARIAH UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN**

SKRIPSI

Oleh :

Ubay Gusti Ayu Ningsih
Nim : 05.03.17.20.89



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2021/1442 H**

**TINGKAT KEPUASAN PIHAK BANK SUMUT CABANG SYARIAH MEDAN
PADA *SOFT SKILL* MAHASISWA MAGANG JURUSAN PERBANKAN
SYARIAH UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Pada Jurusan Perbankan
Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara

Oleh :

Ubay Gusti Ayu Ningsih
Nim : 05.03.17.20.89



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2021/1442 H**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ubay Gusti Ayu Ningsih

Nim : 0503172089

Tempat/ Tanggal Lahir : Desa Baru, 16 Agustus 1998

Pekerjaan : Mahasiswa

Alamat : Jl. Rambungan Gg Usaha Desa Baru Dusun I Batang Kuis

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“TINGKAT KEPUASAN PIHAK BANK SUMUT CABANG SYARIAH MEDAN PADA *SOFT SKILL* MAHASISWA MAGANG PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN”** benar karya hasil saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 4 Agustus 2021

Yang Membuat Pernyataan



Ubay Gusti Ayu Ningsih

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul :

**TINGKAT KEPUASAN PIHAK BANK SUMUT CABANG SYARIAH MEDAN
PADA *SOFT SKILL* MAHASISWA MAGANG PROGRAM STUDI PERBANKAN
SYARIAH UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN**

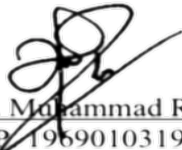
Oleh :

UBAY GUSTI AYU NINGSIH
NIM 0503172089

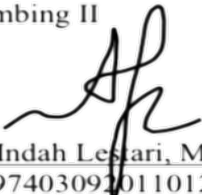
Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Mendapat Gelar Sarjana Ekonomi
(SE) Pada Jurusan Perbankan Syariah

Medan, 4 Agustus 2021

Pembimbing I


Dr. Muhammad Ramadhan, MA
NIP. 196901031998031004

Pembimbing II


Annio Indah Lestari, M.Si.
NIP. 197403092011012003

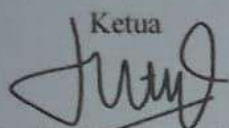
Mengetahui :
Ketua Jurusan Perbankan Syariah


Dr. Tutut Anggraini, MA
NIP. 197705312005012007

PENGESAHAN

Skripsi berjudul "Tingkat Kepuasan Pihak Bank SUMUT Syariah Cabang Medan Pada Soft Skill Mahasiswa Magang Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara" a.n Ubay Gusti Ayu Ningsih, NIM 0503172089 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan pada tanggal 23 Agustus 2021. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Medan, 24 September 2021
Panitia Sidang Munaqasyah
Program Studi Perbankan Syariah

Ketua


Dr. Tuti Angraini, MA
NIDN : 2031057701

Sekretaris



Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, M.E.I
NIDN : 2026048901


1.



Dr. Muhammad Ramdhan, MA
NIDN : 2003016903

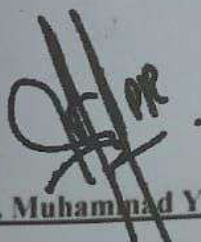
Anggota

2.



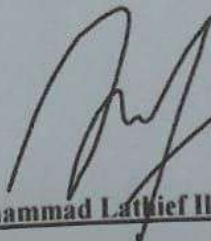
Annio Indah Lestari Nasution, M.Si
NIDN : 2009037401

3.



Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag
NIDN : 2023047602

4.



Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, M.E.I
NIDN : 2026048901

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN-SU Medan


Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag
NIDN. 2023047602

ABSTRAK

Ubay Gusti Ayu Ningsih (2021), NIM : 0503172089, Judul Skripsi : **Tingkat Kepuasan Pihak Bank Sumut Cabang Syariah Medan Pada *Soft Skill* Mahasiswa Magang Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, dibawah bimbingan Pembimbing Skripsi I Dr. Muhammad Ramadhan, MA dan Pembimbing Skripsi II Annio Indah Lestari, M.Si .**

Penelitian ini dilatarbelakangi kompetensi *soft skill* yang dimiliki oleh mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah pada saat melaksanakan praktik kerja lapangan (magang). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pihak Bank Sumut Cabang Syariah Medan pada kemampuan *soft skill* yang dimiliki oleh mahasiswa pada saat melaksanakan praktik kerja lapangan. Penelitian ini adalah penelitian lapangan. Pengumpulan data penelitian menggunakan metode wawancara. Melalui teknis analisis deskriptif kualitatif, penelitian ini menghasilkan:

Pertama, Pertama, berdasarkan hasil analisis yang penulis lakukan, penulis menilai kemampuan berkomunikasi dan cepat bergaul, memiliki kreativitas atau inisiatif, dan kepercayaan diri yang dimiliki oleh mahasiswa jurusan perbankan syariah pada saat melakukan praktik kerja lapangan masih dibawah standard yang diharapkan oleh Bank Sumut Cabang Syariah Medan. Sedangkan pada aspek kompetensi kerjasama, cepat dan tanggap dalam bekerja, serta etika sopan dan santun dalam berbicara maupun bersikap sudah memenuhi standard yang diinginkan oleh pihak Bank Sumut Cabang Syariah Medan.

Kedua, kemampuan berkomunikasi dan cepat bergaul, memiliki kreativitas atau inisiatif, dan kepercayaan diri yang ditunjukkan oleh mahasiswa jurusan perbankan syariah pada saat melakukan praktik kerja lapangan (magang) pada lembaga keuangan belum bisa memuaskan seperti yang dikehendaki oleh pihak lembaga keuangan syariah. Sedangkan pada aspek kompetensi kerjasama, cepat dan tanggap dalam bekerja, serta etika sopan dan santun dalam berbicara maupun bersikap yang ditunjukkan oleh mahasiswa jurusan perbankan syariah pada saat melakukan praktik kerja lapangan (magang) penulis nilai sudah bisa memuaskan atau setidaknya memenuhi keinginan yang diharapkan oleh pihak lembaga keuangan syariah.

Kata Kunci : Kepuasan Pihak Bank Sumut Cabang Syariah Medan, *soft skill* dan praktik kerja lapangan.

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “**TINGKAT KEPUASAN PIHAK BANK SUMUT CABANG SYARIAH MEDAN PADA SOFT SKILL MAHASISWA MAGANG JURUSAN PERBANKAN SYARIAH UIN SUMATERA UTARA MEDAN.**” ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Shalawat berangkaikan salam keharibaan junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW. Mudah-mudahan kita mendapat syafaatnya di yaumul akhir kelak, aamiin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi penulisan maupun dari segi materi. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Orang Tua penulis tercinta dan tersayang, Ayahanda Zulkarnain dan Ibunda Dariyah yang telah memberikan kasih sayang, cinta, doa dan dukungan yang sangat luar biasa hingga saat ini, terimakasih telah membuat penulis merasa menjadi anak yang sangat beruntung. Terimakasih juga buat ketiga saudara kandung penulis, Abang Tommi Kahitna, Adik-Adik Surya Indra Pamungkas dan Hafiza Alzahro yang selalu memberikan semangat, doa dan juga dukungan untuk terus berjuang sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Syahrin Harahap, M.A selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
3. Bapak Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
4. Bapak Dr. Fauzi Arif Lubis, MA selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
5. Ibu Dr. Marliyah, MA selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
6. Bapak Dr. Mustapa Khamal Rokan, M.H selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

7. Ibu Dr. Tuti Anggraini, MA selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dan Bapak Muhammad Lathief Ilhamy, M.E.I selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
8. Bapak Dr. Muhammad Ramadhan, MA selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya, tenaga dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam menyusun skripsi.
9. Ibu Annio Indah Lestari, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam menyusun skripsi.
10. Kepada seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta staf pegawai yang telah memberikan ilmu selama diperkuliahkan.
11. Kepada pihak Bank Sumut Cabang Syariah Medan yang Telah Membantu memberikan izin Penelitian skripsi penulis hingga selesai
12. Teman terbaik Hamdi Mustafa yang senantiasa selalu mendukung, membantu dan memberi arahan kepada penulis hingga skripsi ini selesai
13. Teman terbaik Manusia Halu(dedek, putri, aisyah, ainun, cindy) yang selalu sabar memberikan arahan, membantu dan mendukung penulis hingga skripsi ini selesai
14. Kepada halimah, apis yang sudah membantu penulis dalam menyusun dan membimbing selesainya skripsi ini
15. Kepada teman-teman KKN dan alumni bar-bar yang memberikan dukungan dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi hingga selesai
16. Kepada teman-teman sejawat yang berkontribusi dalam menyelesaikan skripsi penulis hingga selesai
17. Kepada keluarga saya yang senantiasa selalu memberikan dukungan terhadap penulis untuk menyelesaikan studi perkuliahan
18. Kepada keluarga saya yang dikampung yang senantiasa selalu mendukung dan mendoakan saya dalam menyelesaikan perkuliahan.
19. Kepada teman-teman Perbankan Syariah Stambuk 2017 B yang telah memberikan dukungan dan terima kasih atas kebersamaan yang kita lewati selama(2017-2021)
20. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah berkontribusi dalam menyusun skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semua pihak atas bantuan dan amal baik yang telah diberikan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini

sampai dengan selesai. Akhir kata, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik serta saran yang bersifat membangun dari pembaca. penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Medan, 4 Agustus 2021

Yang Membuat Pernyataan

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'U' followed by 'G' and 'N' in a cursive script.

Ubay Gusti Ayu Ningsih

NIM. 05.03.17.20.89.

Daftar Isi

Surat Pernyataan	i
Lembar Persetujuan	ii
Abstrak	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Dan Manfaat Masalah	5
D. Batasan Masalah.....	6
BAB II KAJIAN TEORITIS	7
A. Kepuasan	7
1. Pengertian Kepuasan	7
2. Indikator Kepuasan	8
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	9
4. Kepuasan Konsumen Dalam Pandangan Islam	10
B. <i>Soft Skill</i>	12
1. Pengertian <i>Soft Skill</i>	12
2. Indikator <i>Soft Skill</i>	14
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Soft Skill</i>	15
4. <i>Soft Skill</i> Yang Dibutuhkan Dalam Dunia Kerja	16
5. Kompetensi dan Profesionalitas SDM Dalam Perbankan Syariah	19
C. Praktek Kerja Lapangan	23
1. Tujuan Praktek Kerja Lapangan	24
2. Manfaat Praktek Kerja Lapangan	25
D. Penelitian Terdahulu	25
E. Alur Penelitian	29

BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Pendekatan Penelitian	31
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	31
C. Subjek Penelitian	32
D. Jenis Data	33
E. Teknik Pengumpulan Data	33
F. Analisis Data	34
G. Uji Keabsahan Data	35
BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Gambaran Umum Objek Data	36
1. Sejarah Umum Perusahaan	36
2. Visi dan Misi Bank Sumut Syariah	37
3. Logo Bank Sumut Syariah	38
4. Struktur Organisasi PT. Bank Sumut Cabang Syariah Medan	38
5. Deskripsi Data	40
B. Temuan Penelitian	44
1. Kompetensi <i>Soft Skill</i> yang dimiliki Oleh Mahasiswa Magang Jurusan Perbankan Syariah	44
2. Tingkat Kepuasan Pihak Bank Sumut Cabang Syariah Medan Terhadap <i>Soft Skill</i> Mahasiswa Magang Program Studi Perbankan Syariah	47
BAB V PENUTUP	52
A. Kesimpulan	52
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
Table 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Tahapan Penelitian	31
Table 4.1 Kepuasan Bank	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
Gambar 2.1 Alur Penelitian	28
Gambar 4.1 Logo Bank Sumut Syariah	37
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bank Sumut Cabang Syariah Medan	38

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi, produk atau jasa yang bersaing dalam satu pasar semakin banyak dan beragam akibat keterbukaan pasar. Sehingga terjadilah persaingan antar produsen untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada pelanggan secara maksimal, karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya. Memperhatikan dan meningkatkan level kepuasan konsumen sangat berguna di dunia persaingan bisnis. Perusahaan dengan level kepuasan pelanggan yang tinggi cenderung lebih unggul dibandingkan pesaing lainnya. Tidak hanya meningkatkan, perusahaan juga harus mampu menjaga stabilitas level kepuasan pelanggan untuk tetap tinggi. Volume kepuasan pelanggan yang tinggi meningkatkan penjualan perusahaan agar aliran kas mengalir deras.¹

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan dalam perusahaan jasa merupakan hal yang sangat penting dari sudut pandang konsumen. Konsumen tidak hanya menilai dari hasil jasa, tetapi juga dari proses penyampaian jasa tersebut.

Dalam menghadapi era globalisasi ini, sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor kunci dalam reformasi ekonomi, yakni bagaimana menciptakan SDM yang berkualitas dan memiliki keterampilan serta berdaya saing tinggi dalam persaingan global yang selama ini kita abaikan.²

Perkembangan pasar bebas menuntut dikuasainya berbagai kemampuan oleh tenaga kerja. Kemampuan tersebut tidak saja berupa kecerdasan intelektual tetapi juga kecerdasan emosi dan spiritual. Kecerdasan intelektual berhubungan dengan kemampuan (kompetensi keahlian) *hard skill* pada bidang tertentu yang ditunjukkan melalui kesiapan kerja, sedangkan

¹ <https://accurate.id/marketing-manajemen/indikator-kepuasan-pelanggan/>

² Didin S. Damanhuri, *SDM Indonesia dalam Persaingan Global*,
http://www.sinarharapan.co.id/berita/0306/13_opi01.html , (14 April 2016).

kecerdasan emosi dan spiritual berhubungan dengan kemampuan *soft skill* yang dideskripsikan sebagai kompetensi interpersonal dan berkaitan dengan karakteristik kepribadian.

Salah satu cara mempersiapkan diri untuk menghadapi hari besok yaitu dengan melatih *soft skill*. Illah Sailah menyebutkan *soft skill* adalah keterampilan seseorang dalam berhubungan dengan orang lain (termasuk dengan dirinya sendiri). Atribut *soft skill* dengan demikian meliputi nilai yang dianut, motivasi, perilaku, kebiasaan, karakter dan sikap. Atribut *soft skill* ini dimiliki oleh setiap orang dengan kadar yang berbeda-beda, dipengaruhi oleh kebiasaan berfikir, berkata, bertindak dan bersikap. Namun, atribut ini dapat berubah jika yang bersangkutan mau merubahnya dengan cara berlatih membiasakan diri dengan halhal yang baru.³

Menurut Sofyan Effendi keberhasilan lulusan perguruan tinggi dalam karier ditentukan oleh dua faktor yakni ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) serta *soft skill*. Penguasaan iptek diperlukan sebagai bentuk telah dikuasainya keahlian dan penguasaan *soft skill* diperlukan agar cepat berhasil dalam persaingan dunia kerja. Lulusan perguruan tinggi yang menguasai kemampuan *soft skill* akan lebih mudah memenangkan persaingan dunia kerja, lebih cepat beradaptasi dan akhirnya sukses dalam karir. Lebih lanjut dikatakan bahwa kemampuan *soft skill* meliputi kemampuan bekerja kelompok, kemampuan bekerja di bawah tekanan, kemampuan memimpin, percaya diri, kemampuan berkomunikasi, dan sebagainya.⁴ Namun demikian berbagai pendapat yang mengatakan bahwa penguasaan kemampuan *soft skill* belum sepenuhnya dikuasai oleh lulusan perguruan tinggi, sehingga banyak lulusan perguruan tinggi belum terserap di dunia kerja yang juga terjadi pada lulusan Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah adalah salah satu dari sekian banyak mahasiswa yang belajar di perguruan tinggi yang mencoba untuk meningkatkan kualitas dirinya agar menjadi manusia yang memiliki nilai-nilai kemanfaatan yang dapat dipergunakan pada saat nanti memasuki dunia kerja. Mahasiswa secara umum merupakan subjek yang memiliki potensi untuk mengembangkan pola kehidupannya, dan sekaligus menjadi objek dalam

³ Illah Sailah, *Pengembangan Soft Skill di Perguruan Tinggi*, (Bogor: Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi, 2008), h. 17.

⁴ Sofyan Effendi, *Membentuk Alumni Perguruan Tinggi Berkualitas*, <http://laillib1.wordpress.com/2013/05/17/membangun-skill-pada-sarjana-s1>, (14 April 2016).

keseluruhan bentuk aktivitas dan kreativitasnya. Sehingga diharapkan mampu menunjukkan kualitas daya yang dimilikinya.⁵

Salah satu cara yang digunakan untuk mengetahui dan meningkatkan kualitas *soft skill* mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah dengan melakukan praktik kerja lapangan (PKL). Praktik Kerja Lapangan (PKL) adalah kegiatan praktik kerja di suatu perusahaan dalam upaya mengembangkan aspek keterampilan motorik yang didasarkan pada penguasaan kognitif/nalar dan sikap/afeksi dengan atau tanpa menggunakan peralatan yang dijadwalkan.⁶

Praktik kerja lapangan (magang) merupakan salah satu bentuk kuliah kerja lapangan bagi mahasiswa. Program Kerja Praktik (magang) ini memberikan manfaat yang sangat besar bagi mahasiswa karena program yang dilaksanakan pada dunia usaha atau dunia industri dapat memberikan bekal pengalaman yang dapat membentuk pribadi mahasiswa yang mempunyai keahlian yang profesional, berkualitas, yang mampu dikembangkan menurut bidang pekerjaannya.

Pada Jurusan Perbankan Syariah praktik kerja lapangan (PKL) merupakan satu mata kuliah yang wajib diambil oleh para mahasiswa sebelum memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E), karena praktik kerja lapangan (PKL) merupakan mata kuliah wajib. Dalam hal melaksanakan praktik kerja lapangan (magang) untuk para mahasiswa jurusan Perbankan Syariah, pihak pengelola Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara telah melakukan kerjasama dengan beberapa Lembaga Keuangan, Perbankan dan Instansi Pemerintahan.⁷

Dengan melakukan praktik kerja lapangan (magang) mahasiswa perbankan syariah dapat mengembangkan *soft skill* yang didapat selama dibangku kuliah, karena dalam mengembangkan *soft skill* mahasiswa, diperlukan suatu praktik yang memberikan pengalaman kerja langsung di lapangan serta diharapkan mahasiswa dapat mempraktikkan teori-teori yang didapat pada saat kuliah.

Selain itu, dengan melaksanakan program kerja lapangan (magang) mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah dapat menunjukkan kemampuan *soft skill* yang dimiliki, sehingga bisa memberikan nilai tambah bagi mahasiswa dalam mempersiapkan diri untuk menghadapi tantangan dunia kerja yang sesungguhnya.

⁵ H. Baharuddin dan Makin, *Pendidikan Humanistik* (Yogyakarta: Ar Ruzz Media, 2011), h. 89.

⁶ Azhari Akmal Tarigan, *Standard Operating Procedure Praktek Kerja Lapangan*. (Medan, 2014)

⁷ Andri Soemitra, et al, *Buku Panduan Akademik Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara* (Febi Press 2017)

Dengan melakukan praktik kerja lapangan (magang), pihak Bank Sumut Syariah Medan dapat menilai kemampuan yang dimiliki oleh mahasiswa jurusan Perbankan Syariah, sehingga bisa memberikan masukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk mempersiapkan para lulusan untuk bersiangan dalam dunia kerja tersebut, khususnya dalam menghadapi tantangan berkembangnya perekonomian yang berbasis syariah, karena para lulusan perbankan syariah lebih memahami dalam sistem muamalat yang ada pada lembaga keuangan syariah.

Terdapat sebanyak 56 Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah selama 3 bulan (Januari, Februari, Maret) yang magang di Bank Sumut Cabang Syariah Medan yang menjadi pusat peneliti untuk mengetahui tingkat kepuasan oleh pihak bank terhadap *soft skill* mahasiswa jurusan perbankan syariah yang mereka miliki.

Dengan demikian program praktik kerja lapangan (magang) nantinya memberikan kontribusi dalam perkembangan dunia pendidikan di perguruan tinggi khususnya bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam terutama dalam mempersiapkan kompetensi *soft skill* yang dimiliki oleh mahasiswa Perbankan Syariah, sehingga penting untuk mengetahui seberapa besar kepuasan lembaga keuangan syariah terhadap *soft skill* mahasiswa magang Jurusan Perbankan Syariah agar sebagai masukan pendapat dari *stakeholders* atau pihak Bank Sumut Syariah Cabang Medan sebagai bahan evaluasi kepada pihak pengelola Perbankan Syariah dalam menyesuaikan teori-teori yang perlu diajarkan dalam bangku kuliah.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk meneliti tentang kepuasan pihak lembaga keuangan yang menjadi tempat mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah melakukan praktik kerja lapangan (magang) terhadap *soft skill* yang dimiliki oleh mahasiswa tersebut, yang penulis ingin menuangkannya dalam sebuah karya ilmiah yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pihak Bank Sumut Cabang Syariah Medan pada *Soft skill* Mahasiswa Magang Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka rumusan masalah yang akan dikaji dan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kompetensi *soft skill* yang dimiliki mahasiswa magang Jurusan Perbankan Syariah UINSU Medan dalam praktik kerja lapangan atau magang di Bank Sumut Cabang Syariah Medan?
2. Bagaimana kepuasan pihak Bank Sumut Cabang Syariah Medan pada *softs skill* yang dimiliki mahasiswa magang Jurusan Perbankan Syariah UINSU Medan?

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Sesuai dengan permasalahan penelitian, maka tujuan dari peneliti ini adalah :

1. Komptensi *soft skill* yang dimiliki mahasiswa magang Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
2. Kepuasan pihak Bank Sumut Syariah Cabang Medan terhadap kompetensi *soft skill* mahasiswa magang Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Medan.

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan berguna untuk pihak-pihak yang berkepentingan. Kegunaan dari penelitian ini secara terperinci adalah :

1. Bagi Penulis

Bagi penulis diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk lebih memahami bagaimana cara menganalisis dan memecahkan masalah-masalah yang nyata melalui teori yang didapatkan dalam kuliah, khususnya mengenai masalah yang penulis teliti mengenai kepuasan pihak lembaga keuangan terhadap kompetensi *skill* yang dimiliki oleh mahasiswa magang Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

2. Bagi kalangan akademik

Bagi kalangan diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi atau bahan kajian dan sebagai acuan untuk mengetahui yang dibutuhkan dalam dunia kerja dan yang perlu dipersiapkan untuk para mahasiswa yang akan melaksanakan praktik kerja lapangan (PKL), serta sebagai khazanah kepustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

3. Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan penelitian ini dapat menjadi sumber informasi tentang *soft skill* mahasiswa yang dibutuhkan oleh pihak bank syariah dalam menata persiapan dunia kerja.

4. Bagi Peneliti lainnya

Bagi peneliti lain, peneliti ini dapat digunakan sebagai referensi atau rujukan tambahan untuk pengembangan ide-ide baru untuk penelitian selanjutnya lebih baik lagi.

D. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, peneliti memberikan batasan permasalahan agar tidak menyimpang dari arah dan tujuan penelitian. Adapun masalah pada penelitian ini hanya dibatasi tentang tingkat kepuasan pihak Bank Sumut Cabang Syariah Medan terhadap *soft skill* mahasiswa magang program studi perbankan syariah UINSU Medan. Kepuasan yang dapat diukur dalam *soft skill* mahasiswa yaitu kerjasama, komunikasi, etika, kepercayaan diri, dan inisiatif dalam magang di Bank Sumut Cabang Syariah Medan.

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Kepuasan

1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Namun, ditinjau dari perspektif perilaku konsumen, istilah kepuasan konsumen lantas menjadi sesuatu yang kompleks.⁸

Menurut Kotler dan Amstrong⁹ mengenai kepuasan konsumen adalah “*the extent to which a product’s perceived performance matches a buyers expectation*”. Kepuasan konsumen adalah tingkat dimana suatu pencapaian performa dari sebuah produk yang diterima oleh konsumen sama dengan ekspektasi konsumen itu sendiri.

Sedangkan menurut Irawan¹⁰ kepuasan konsumen adalah hasil dari akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan pelayanan (jasa). Konsumen puas kalau setelah membeli produk tersebut, ternyata kualitas produknya baik. Oleh karena itu, setiap transaksi atau pengalaman baru, akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Konsumen yang puas adalah konsumen yang akan berbagi rasa dan pengalamannya dengan konsumen lain.

Menurut Irawan Dalam konteks teori consumer behavior, kepuasan lebih banyak didefinisikan dari perspektif penilaian pelanggan setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa. Sebagai mana yang disebutkan oleh Richard Oliver : “Kepuasan adalah respon dari pemenuhan dari pelanggan bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.”¹¹

⁸ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Cet. Ketiga, (Jawa Timur: Banyumedia Publishing, 2007), h. 349.

⁹ Kotler, P. And Amstrong, G. “*Principles Of Marketing*”, Edition, (New Jersey: Pearson Prentice Hall, 2010), h.13

¹⁰ Basu Swasta Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern*. h. 119.

¹¹ Ade Irma Suryani. S, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru*, (Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2012), h.22

Mowen and Minor mengatakan kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan oleh pelanggan atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya.¹²

Kotler mengemukakan kepuasan pelanggan berkaitan dengan perasaan pelanggan setelah membeli barang atau jasa. Banyak pakar memberikan definisi mengenai kepuasan pelanggan. Kotler mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya. Sedangkan Engel mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli di mana alternatif yang dipih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan.¹³

Setiap konsumen atau pengguna jasa perusahaan perlu diperhatikan kebutuhannya. Pemenuhan kebutuhan tersebut akan meningkatkan kepuasan konsumen atau pengguna jasa tersebut sehingga akan memberikan manfaat bagi perusahaan.

Menurut Wiyanto¹⁴ menyatakan bahwa: kepuasan konsumen memberikan beberapa manfaat, antara lain:

1. Meningkatkan jumlah konsumen.
2. Memperbaiki citra perusahaan.
3. Mendorong terciptanya loyalitas konsumen.
4. Terciptanya hubungan yang harmonis antara perusahaan dan konsumen.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen sangat berkaitan erat antara konsumen dan perusahaan terutama dalam kualitas layanan perusahaan yang akan mempengaruhi kepuasan konsumen yang dapat menguntungkan perusahaan itu sendiri.

Pandangan terhadap kepuasan konsumen sangat bervariasi, keragaman itu akan memberikan pembaca pemahaman yang lebih luas.¹⁵ Tidak ada satupun ukuran tunggal terbaik mengenai kepuasan konsumen yang disepakati secara universal. Meskipun demikian, di tengah beragamnya cara mengukur kepuasan konsumen, ada beberapa kesamaan konsep inti mengenai objek pengukuran sebagai berikut:¹⁶

a. Kepuasan Konsumen Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)

¹² Ivan Muttaqin, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Asuransi Jasaraharja Putera Semarang*, (Skripsi: Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro, 2013), h.31

¹³ Kumpulan Artikel Hasil Penelitian Bisnis dari Jurnal *Strategic, Manajemen Bisnis*....,h.157

¹⁴ Netty Ulidarma, "*Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Fasilitas Layanan Sirkulasi Perpustakaan Akper Kesdam 1/ Bukit Barisan Medan*", Skripsi, (Medan: Fakultas Sastra), h. 8 (tidak diterbitkan)

¹⁵ Ali Hasan, *Marketing*, Cetakan Pertama, (Yogyakarta: Medpress, 2008), h. 56.

¹⁶ *Ibid*, h. 366.

Cara paling sederhana untuk mengukur kepuasan konsumen adalah langsung menanyakan kepada konsumen seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu. Biasanya, ada dua bagian dalam proses pengukurannya. Pertama, mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap produk atau jasa perusahaan bersangkutan. Kedua, menilai dan membandingkan dengan tingkat kepuasan konsumen keseluruhan terhadap produk atau jasa para pesaing.

b. Konfirmasi Harapan (*Confirmation Of Expectations*)

Dalam konsep ini, kepuasan konsumen tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ ketidaksesuaian antara harapan konsumen dengan kinerja actual jasa atau produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting.

c. Kesiediaan Untuk Merekomendasikan (*Willingness To Recommend*)

Dalam kasus pembelian ulangnya relatif lama atau bahkan hanya terjadi satu kali pembelian, kesediaan konsumen untuk merekomendasikan kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindak lanjuti.

2. Indikator Kepuasan

Menurut Kotler yang dikutip dari Buku *Total Quality Management* ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, diantaranya¹⁷:

a) *Sistem keluhan dan saran*

Organisasi yang berpusat pelanggan (*Customer Centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi-informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

b) *Ghost shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para ghot shopper juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.

c) *Lost customer analysis*

¹⁷ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019). h. 88

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Bukan hanya exit interview saja yang perlu, tetapi pemantauan customer loss rate juga penting, peningkatan customer loss rate menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

d) Survai kepuasan pelanggan

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survai, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Menurut Tjiptono, kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.

Menurut Kotler dan Keller Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika apa yang diberikan para perusahaan jasa memenuhi keinginan konsumen maka konsumen akan puas. Begitupun sebaliknya apabila keinginan konsumen tidak seperti apa yang mereka inginkan maka konsumen akan tidak puas.

Karena ada begitu banyak pelanggan yang menggunakan produk dan setiap pelanggan menggunakannya secara berbeda, sikap berbeda, dan berbicara secara berbeda. Pada umumnya program kepuasan memiliki beberapa indikator-indikator yakni:

- a. Kesesuaian harapan
- b. Minat berkunjung kembali
- c. Kesiediaan merekomendasikan

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa

seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Terdapat lima faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan.¹⁸

a. Kualitas Layanan

Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

b. Kualitas Produk

Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

c. Emosional

Konsumen akan merasa bangga dan mendapat keyakinan bahwa orang lain akan kagum dengannya bila menggunakan produk dengan merek tertentu sehingga menimbulkan kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai social atau selfesteem yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang Relatif murah akan memberikan nilai yang Relatif tinggi kepada konsumen sehingga menimbulkan kepuasan.

e. Biaya dan Kemudahan

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Berdasarkan uraian di atas maka faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen menurut Lupiyoadi salah satunya adalah kualitas produk. Produk dikatakan berkualitas jika terpenuhi harapan konsumen berdasarkan kinerja aktual produk. Harapan ini bertumpu pada citra produk. Selanjutnya citra produk merupakan komponen dalam citra merek.

4. Kepuasan Konsumen Dalam Pandangan Islam

Dalam Ekonomi Islam, kepuasan dikenal dengan masalah dengan pengertian terpenuhi kebutuhan baik bersifat fisik maupun spiritual. Islam sangat mementingkan keseimbangan kebutuhan fisik dan non fisik yang didasarkan atas nilai-nilai syariah. Seorang muslim untuk

¹⁸ Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori Dan Praktik*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), h. 158.

mencapai tingkat kepuasan harus mempertimbangkan beberapa hal, yaitu barang yang dikonsumsi adalah halal, baik secara dzatnya maupun secara memperolehnya, tidak bersikap *isrof* (royal) dan *tabzir* (sia-sia).¹⁹ Menurut Ekonomi Islam, konsumen dalam memenuhi kebutuhannya cenderung untuk memilih barang dan jasa yang memberikan masalah maksimum. Kecenderungan memilih ditentukan oleh kebutuhan, keinginan, manfaat, berkah, keyakinan dan kehalalan.²⁰

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk melainkan harus memberikan yang baik. Menurut Didin Hafidudin dan Hermawan Kartajaya²¹ menyatakan terdapat nilai-nilai Islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal yaitu:

a. Profesional (*Fathanaah*)

Menurut Didin Hafidudin “Profesional adalah bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan.” Sifat profesionalisme digambarkan dalam Al-Qur’an Surat Al-Israa ayat 84:²²

قُلْ كُلُّ يَعْمَلْ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا ٨٤

Artinya : Katakanlah (Nabi Muhammad), “Setiap orang berbuat sesuai dengan pembawaannya masing-masing.” Maka, Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya.

b. Kesopanan dan keramahan (*Tabliqh*)

Menurut Hermawan Kartajaya²³ “Tabliqh” artinya komunikatif dan argumentatif” orang yang memiliki sifat tabliqh akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat. Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain. Hal ini ditegaskan dalam Surat Thahaa ayat 44:²⁴

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَحْتَشَىٰ ٤٤

¹⁹ Hanik, “Teori Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Islam”, memoryhanik.blogspot.co.id/2016/11/teori-kepuasan-konsumen-dalam.html?m=1, (diakses 08 November 2016)

²⁰ Pusat pengkajian dan pengembangan Ekonomi Islam (P3EI) Universitas Islam Indonesia Yogyakarta atas kerja sama dengan Bank Indonesia: Ekonomi Islam, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2008), h. 28

²¹ Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Pemasaran Syariah Dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Inpress, 2003), h.63

²² Q.S. Surat Al-Israa ayat (59) 84

²³ Hermawan Kartajaya dan M. Syakir Sula, *Syariah Marketing*, (Bandung: Mizan, 2006), h. 132

²⁴ Q.S. Surat Thahaa ayat(20) 44

Artinya : Berbicaralah kamu berdua kepadanya (Fir'aun) dengan perkataan yang lemah lembut, mudah-mudahan dia sadar atau takut.

Maksud dari ayat diatas, apabila melayani seseorang bertutur kata lah dengan lemah lembut, sopan dan ramah maka orang yang dilayani akan merasa puas. Selain itu melayani dengan rendah hati (*khidmah*) yaitu sikap ramah tamah, spoan santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggung jawab.

c. Jujur (*Sidik*)

Jujur yaitu tidak pernah berdusta dalam melakukan segala kegiatan transaksi. Menurut Hermawan Kartajaya “Jujur adalah kesesuaian antara berita yang disampaikan dan fakta, antara fenomena dan yang diberitakan, serta bentuk dan substansi.” Tidak menipu (*Al-Kidzib*) yaitu suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak pernah menipu, seperti praktek bisnis dan dagang yang diterapkan oleh Rasullullah SAW adalah tidak pernah menipu.

d. Amanah

Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Menurut M.Ismail Susanto menyatakan bahwa “Amanah berarti terpercaya dan bertanggung jawab”. Allah SWT berfirman dalam surat an-Nissa ayat 58:²⁵

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ۝٥٨ ﴾

Artinya : Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.

Ayat diatas menegaskan kepada setiap manusia untuk menyampaikan amanat kepada orang yang berhak menerimanya. Sifat amanah harus dimiliki oleh setiap muslim. Amanah dapat diaplikasikan dalam bentuk pelayanan yang optimal dan ihsan (berbuat yang baik), termasuk yang memiliki pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan bagi masyarakat (konsumen).

B. Soft Skill

²⁵ Q.S. Surat an-Nissa ayat(4) 58

1. Pengertian *Soft Skill*

Soft skill adalah keterampilan yang dimiliki oleh seseorang dalam berhubungan dengan orang lain (termasuk dengan dirinya sendiri). *Soft skill* sendiri tidak lain meliputi keterampilan-keterampilan personal yang dapat mempermudah individu dalam melaksanakan berbagai proses sosial, seperti beradaptasi dan menyelesaikan beragam persoalan yang ditemui, serta memperlancar pelaksanaan berbagai tugas yang harus dilakukan.

Soft skill yang sering juga disebut keterampilan lunak adalah keterampilan yang digunakan dalam berhubungan dan bekerjasama dengan orang lain. Contoh keterampilan-keterampilan yang dimasukkan dalam kategori *soft skill* adalah etika, profesional, kepemimpinan, kreativitas, kerjasama, inisiatif, komunikatif, dan berpikir kritis.

Menurut Yulianti dan Khafid dalam penelitian Novia Lucas Cahyadi Lie semakin tinggi kemampuan *soft skill* yang dimiliki oleh individu maka akan semakin tinggi pula tingkat kesiapan kerjanya dan sebaliknya, semakin rendah kemampuan *soft skill* yang dimiliki maka akan semakin rendah pula kesiapan kerja. Oleh karena itu, kemampuan *soft skill* perlu diperhatikan agar tingkat kesiapan kerja yang dimiliki semakin baik.²⁶

Menurut pendapat Hari Djoko Nugroho sebagaimana dikutip oleh Mohamad Agung Rokhimawan menjelaskan bahwa *soft skill* merupakan jenis ketrampilan yang lebih banyak terkait dengan sensitivitas perasaan seseorang terhadap lingkungan disekitarnya. Karena *soft skill* terkait dengan ketrampilan psikologis, maka dampak yang diakibatkan lebih abstrak namun tetap bisa dirasakan seperti misalnya perilaku sopan, disiplin, keteguhan hati, kemampuan untuk dapat bekerja sama, membantu orang lain, dan sebagainya.²⁷

Poppy Yuniawati sebagaimana dikutip oleh Agus Wibowo dan Hamrin menjelaskan bahwa soft skills merupakan kemampuan di luar kemampuan teknis dan akademis, yang lebih mengutamakan pada kemampuan intrapersonal dan interpersonal.²⁸

Berthal sebagaimana dikutip oleh Muqowim mendefinisikan soft skills sebagai perilaku personal dan interpersonal yang mengembangkan dan memaksimalkan kinerja manusia seperti membangun tim, pembuatan keputusan, inisiatif, dan komunikasi.²⁹

²⁶ Novia Lucas Cahyadi Lie, “Pengaruh *Soft Skill* Terhadap Kesiapan Kerja Menghadapi Masyarakat Ekonomi Asean Pada Mahasiswa S1 Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Surabaya”, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol.6, No.2 (2017), h. 9

²⁷ Mohamad Agung Rokhimawan, *Pengembangan Soft Skill Guru dalam Pembelajaran Sains SD/MI Masa Depan yang Bervisi Karakter Bangsa*, Jurnal Al-Bidayah, Vol. 4 No. 1, Juni 2012, h. 51.

²⁸ Agus Wibowo dan Hamrin, Op. cit., h. 130.

Menurut Heni *Soft skill* dalam Islam yang diajarkan oleh Allah SWT melalui Al-Qur'an dan nabi SAW melalui Hadis dapat menciptakan sesuatu yang diluar dugaan dan diluar jangkauan manusia. Rasulullah SAW merupakan sosok yang dapat kita jadikan acuan dalam bertingkah laku terhadap diri beliau dalam berumah tangga, pada anak-anak, untuk umat Islam dan sekalipun musuh waktu perang. Rasulullah penuh kelembutan dan ketawadhuhan saat berkomunikasi dengan orang yang bertanya, menyuruh lawan bicara mendekat, memandang lawan bicara, memanggil lawan bicara dengan namanya. Rasulullah dalam bersikap rendah hati, lemah lembut, jujur dan sebagainya.³⁰

Firman Allah Swt dalam Al-Qur'an surah Al-Ahzab ayat 21: ³¹

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا ۚ ٢١

Artinya: “*Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan Dia banyak menyebut Allah*”

Ayat ini menyatakan bahwa kehidupan Rasulullah harus dijadikan teladan dan contoh untuk ditiru dan dipedomani. Sifat dan perilakunya penuh kelembutan dan ketawadhuhan saat berkomunikasi dengan orang yang bertanya, menyuruh lawan bicara mendekat, memandang lawan bicara, memanggil lawan bicara dengan namanya. Rasulullah dalam bersikap rendah hati, lemah lembut, jujur dan sebagainya. Dalam hal ini sama halnya dengan memiliki *soft skill* maka kita mampu bersikap seperti yang dicontohkan oleh Rasulullah tersebut.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa *soft skill* atau keterampilan lunak ialah keterampilan seseorang dalam berhubungan dengan orang lain atau mengatur diri sendiri untuk mengembangkan dirinya dalam melakukan pekerjaan berupa perilaku sopan, sabar, adaptasi, jujur, tanggung jawab, komunikatif, dan lain-lain.

2. Indikator *Soft Skill*

Indikator *soft skill* menurut Sharma sebagai berikut:³²

²⁹ Muqowim, *Pengembangan Soft Skill Guru*, PT. Pustaka Insan Madani, Yogyakarta, 2012, h. 3.

³⁰ Heni Nur Alifah, *Pengembangan Soft Skill dalam Membentuk Ahlak santri di Pondok Pesantren Walisongo Putri Ngabar Ponorogo*, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2017), h. 27-30

³¹ Q.S. Surah Al-Ahzab (33) 21

1. Kemampuan komunikasi

Kemampuan komunikasi adalah kecakapan atau kesanggupan penyampaian pesan, gagasan atau pikiran kepada orang lain dengan tujuan orang lain tersebut dapat memahami apa yang dimaksudkan dengan baik, secara langsung ataupun tidak langsung.

2. Kerjasama

Kemampuan sekelompok orang-orang yang bekerja secara bersama-sama untuk mencapai tujuan yang sama.

3. Tanggung Jawab

Tanggung jawab merupakan sikap dimana seseorang melakukan apa yang sudah menjadi tugas dan kewajibannya yang seharusnya dia lakukan terhadap diri sendiri, masyarakat, lingkungan (alam, sosial, dan budaya), Negara dan Tuhan Yang Maha Esa.

4. Kejujuran

Sikap melakukan sesuatu dengan sebenarnya baik dalam dunia kerja maupun kehidupan sehari-hari.

5. Adaptasi

Kemampuan untuk dapat menyesuaikan dengan orang atau lingkungan yang baru.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Soft Skill*

Menurut Muhibbin terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi soft skill mahasiswa yaitu diantaranya faktor internal dan faktor eksternal.³³

1. Faktor internal yang mempengaruhi diantaranya yaitu :

a. Kecerdasan atau intelegensi

Semakin tinggi kecerdasan mahasiswa maka semakin banyak peluang yang didapatkan seorang mahasiswa.

b. Bakat

³² Akhmad Jafar, "Pengaruh Hard Skill Dan Soft Skill Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan", Jurnal Ekonomi:Ekonomi Dan Bisnis, Vol. 6, No.2 (Juli 2017), h. 5

³³ Putra Ichsan S. dan Ariyanti Pratiwi. *Sukses dengan Soft Skills*. (Bandung: ITB. 2010)

Bakat adalah kemampuan seseorang atau mahasiswa yang tumbuh dalam diri seseorang sesuai dengan masing-masing potensi.

c. Minat Minat akan meningkatkan perhatian seseorang atau mahasiswa yang disukai sehingga dapat belajar lebih giat untuk mencapai yang diinginkan.

d. Motivasi

Motivasi merupakan suatu penyemangat atau keinginan untuk dapat memenuhi kebutuhan yang diinginkan.

e. Sikap mahasiswa

Sikap mahasiswa mempengaruhi dinamika hasil belajar yang dapat tercapai. Seseorang mahasiswa akan mengalami kesulitan belajar jika mempunyai sikap negatif sebelumnya.

2. Faktor eksternal yang dapat mempengaruhi diantaranya :

a. Keadaan keluarga

Keluarga yang harmonis akan mempengaruhi cita-cita anaknya agar dapat tercapai dengan baik.

b. Dosen atau pembimbing dan cara mengajar

Sikap atau kepribadian dosen atau pembimbing, rendahnya pendidikan yang dimiliki dan bagaimana dosen atau pembimbing mengajarkan pengetahuan dapat berpengaruh terhadap keberhasilan kepandaian anak didiknya.

c. Alat-alat pelajaran

Sekolah yang memiliki fasilitas yang lengkap dan mendukung mempercepat proses pemahaman dan pembelajaran mahasiswa.

d. Motivasi Sosial

Motivasi dapat menimbulkan hasrat dan dorongan seorang individu untuk belajar dengan lebih baik.

e. Lingkungan dan Kesempatan

Banyak anak yang tidak dapat meningkatkan kualitas belajar karena tidak adanya kesempatan, berpengaruh lingkungan negative serta faktor-faktor yang terjadi diluar kemampuan.

4. *Soft Skill* Yang Dibutuhkan Dalam Dunia Kerja

Suatu realita bahwa pendidikan di Indonesia saat ini lebih mengutamakan pada aspek *hard skills* daripada *soft skills*, bahkan bisa dikatakan lebih berorientasi pada pembelajaran

hard skills saja. Padahal kenyataannya dengan mempunyai *soft skills* akan membuat keberadaan seseorang semakin terasa di tengah masyarakat. *Soft skills* juga sangat penting dibutuhkan dalam mencapai kesuksesan seseorang. Hasil penelitian dari Harvard University Amerika Serikat yang tertulis dalam Dr. Muqowim mengungkapkan bahwa “kesuksesan seseorang hanya ditentukan sekitar 20% dengan *hard skills* dan sisanya 80% dengan *soft skills*.” Sedangkan hasil penelitian psikologi social menunjukkan “orang yang sukses di dunia ditentukan oleh peranan ilmu sebesar 18%, sisanya 82% dijelaskan oleh ketrampilan emosional, *soft skills* dan sejenisnya.”³⁴

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rilman dan Djamaris menunjukkan terdapat enam belas faktor kompetensi *soft skills* mahasiswa yang dibutuhkan oleh dunia kerja berdasarkan persepsi manajer dan pihak HRD perusahaan multinasional di Jawa, yaitu³⁵:

- 1) keterampilan kepemimpinan yang berjiwa wirausaha,
- 2) keterampilan komunikasi secara oral,
- 3) kemampuan komunikasi ide efektif dalam tim,
- 4) kepemimpinan dalam penyelesaian masalah (problem solving),
- 5) keterampilan berpikir dan menyelesaikan masalah dan mengkomunikasikannya,
- 6) emphatic dan perilaku positif,
- 7) komitmen organisasional,
- 8) keterampilan kepemimpinan dalam tim,
- 9) keterampilan membuat proposal usaha,
- 10) keterampilan komunikasi non-verbal,
- 11) keterampilan memberikan pelatihan, coach, encourage kepada tim,
- 12) berjiwa wirausaha dengan etika dan perilaku positif,
- 13) profesionalisme dalam bekerja,
- 14) keterampilan memberikan tanggapan dengan baik,
- 15) keterampilan berkomunikasi secara lisan, dan
- 16) keterampilan kerja dalam tim dan kemampuan pendelegasian.

Dari uraian beberapa penelitian di atas dapat kita ketahui bahwa *soft skill* menempati tingkatan paling besar dalam menentukan kesuksesan seseorang. Seseorang tidaklah mampu meraih kesuksesan tanpa adanya *soft skill* yang bagus, sebaliknya seseorang tidak akan

³⁴ Elfindri, dkk, *Soft Skills untuk Pendidik*. (Jakarta: Baduose Media 2011)

³⁵ Rilman, Aurino, & Djamaris, Adam. (2013). *Analisis Faktor Kompetensi Soft Skills Mahasiswa yang Dibutuhkan Dunia Kerja Berdasarkan Persepsi Manajer dan HRD Perusahaan*. Jurnal Manajemen. Volume 17. No 2.

mencapai kesuksesan tanpa adanya hard skills yang mendukung. Keseimbangan antara *soft skill* dan *hard skill* haruslah dimiliki oleh semua orang. Berdasarkan kenyataan inilah diketahui mengapa *soft skill* sangat penting dimiliki oleh semua mahasiswa, karena kemampuan *soft skill* sangat diutamakan dalam dunia kerja.

Dalam Islam, seseorang muslim dituntut untuk membekali diri mereka untuk mempersiapkan menghadapi hari esok. Allah swt. berfirman dalam Al-Quran surah al-Hasyr ayat 18:³⁶

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ۝ ١٨

Artinya :

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat) dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.”

Dunia kerja adalah gambaran tentang beberapa jenis dan proporsi pekerjaan yang ada seperti dalam bidang pertanian, usaha dan perkantoran, rekayasa, kesehatan, militer masyarakat, kerumah tanggaaan dan seni budaya. Dalam persaingan dunia kerja yang semakin kompleks dan terbuka seperti sekarang, kebutuhan akan tenaga kerja yang memiliki profesionalisme dan kemampuan *soft skill* sudah merupakan tuntutan. Terlebih di dunia kerja sekarang banyak dipengaruhi oleh perubahan pasar, ekonomi dan teknologi. Keterampilan dan profesionalisme menjadi faktor penting untuk mampu bersaing dalam dunia kerja tersebut.

Semakin meningkatnya jumlah pencari pekerjaan tidak sebanding dengan jumlah lowongan pekerjaan menyebabkan semakin kecilnya kesempatan bekerja. Di era global ini kebutuhan akan SDM yang berkualitas dan kompeten tumbuh dengan spektakuler. Perusahaan menghadapi tantangan menakutkan dalam mempekerjakan, memberi pelatihan, dan mempertahankan karyawan. Globalisasi telah meningkatkan permintaan akan pentingnya bakat dan talenta. Generasi kini dengan berbagai kelemahannya diproyeksikan untuk mengisi permintaan tersebut. Globalisasi dan konsekuennya dalam dunia kerja tiba-tiba menemukan sesuatu yang diinginkan dunia kerja yaitu *soft skill*.

³⁶ Q.S. Surah al-Hasyr (59) 18

Lulusan perguruan tinggi yang mempunyai *hard skill* bagus serta menguasai kemampuan *soft skill* mempunyai kesempatan bekerja yang lebih tinggi, akan lebih mudah memenangkan persaingan dalam dunia kerja, lebih cepat beradaptasi dan akhirnya mencapai kesuksesan dalam karier. Perusahaan atau instansi sebagai tujuan mahasiswa untuk memasuki dunia kerja memiliki kebutuhan yang berbeda-beda. Oleh karena itu, para lulusan perguruan tinggi harus mempunyai kemampuan yang seimbang antara kemampuan *hard skill* dan keterampilan *soft skill* sehingga mampu memenuhi kriteria yang dibutuhkan oleh perusahaan. Karakter dominan (*soft skill*) yang diperlukan dalam dunia kerja menurut Elfindri, dkk yaitu:”

- 1) inisiatif,
- 2) etika/integritas,
- 3) berfikir kritis,
- 4) kemampuan belajar,
- 5) komitmen,
- 6) motivasi,
- 7) bersemangat,
- 8) komunikasi lisan, dan
- 9) kreatif.”

5. Kompetensi dan Profesionalitas SDM Dalam Perbankan Syariah

Menurut UU No. 21 Tahun 2008 pasal 1 ayat (1) Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Dalam Pasal 1 ayat (7) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah disebutkan bahwa Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah.

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Menurut ensiklopedia Islam, Bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam

lalu lintas pembayaran serta peredaran yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip Syariah Islam.³⁷

Berdasarkan rumusan tersebut, Bank Islam berarti Bank yang tata cara beroperasinya didasarkan pada tata cara bermuamalat secara Islam, yakni mengacu kepada ketentuanketentuan Al-Qur'an dan Hadits. Dasar pemikiran terbentuknya Bank Syariah bersumber dari adanya larangan riba' didalam Al-Qur'an dan Al-Hadits sebagai berikut: Surat *Al-Baqarah* ayat 275-276³⁸

Allah Subhanahu Wa Ta'ala berfirman:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ٢٧٥ يَمْحَقُ اللَّهُ الرِّبَا وَيُرْبِي الصَّدَقَاتِ وَاللَّهُ لَا يُحِبُّ كُلَّ كَفَّارٍ أَثِيمٍ ٢٧٦

Artinya: 275. orang-orang yang Makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya. 276. Allah memusnahkan Riba dan menyuburkan sedekah. dan Allah tidak menyukai Setiap orang yang tetap dalam kekafiran, dan selalu berbuat dosa. Riba itu ada dua macam: nasiah dan fadhl. Riba nasiah ialah pembayaran lebih yang disyaratkan oleh orang yang meminjamkan. Riba fadhl ialah penukaran suatu barang dengan barang yang sejenis, tetapi lebih banyak jumlahnya karena orang yang menukarkan mensyaratkan demikian, seperti penukaran emas dengan emas, padi dengan padi, dan sebagainya. Riba yang dimaksud dalam ayat ini Riba nasiah yang berlipat ganda yang umum terjadi dalam masyarakat Arab zaman jahiliyah. Maksudnya ialah orang-orang yang menghalalkan Riba dan tetap melakukannya.

Riba secara bahasa bermakna bertambah dan tumbuh. Sedangkan menurut istilah riba yang dalam bahasa Inggris disebut dengan *usury* berarti pengambilan tambahan dari harta

³⁷ Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank Syariah* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), h.49.

³⁸ Q.S. Surat *Al-Baqarah* (2) 275-276

pokok atau model secara batil. Kendati para ulama berbeda-beda dalam mendefinisikan riba, namun ada benang merah yang menghubungkannya yaitu pengambilan tambahan dalam transaksi jual-beli atau hutang piutang secara batil atau bertentangan dengan prinsip muamalat Islam.³⁹

Menurut UU No. 10 tahun 1998 tentang Perubahan UU No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan, disebutkan bahwa Bank Syariah adalah Bank Umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Dalam menjalankan aktivitasnya, Bank Syariah menganut prinsip-prinsip sebagai berikut:⁴⁰

a) Prinsip Keadilan

Dengan sistem operasional yang berdasarkan profit and loss sharing system, Bank Islam memiliki kekuatan dalam sistem bagi hasil terkandung dimensi keadilan dan pemerataan. Apabila terjadi kerugian pada proyek yang didanai, maka dalam Bank Islam kelayakan usaha atau proyek yang akan didanai itu menjadi jaminannya, sehingga keuntungan dan kerugian ditanggung bersama.

b) Prinsip Kesederajatan

Bank Syariah menempatkan nasabah penyimpanan dana, nasabah pengguna dana, maupun Bank pada kedudukan yang sama dan sederajat. Hal ini tercermin dalam hak, kewajiban, risiko, dan keuntungan yang berimbang antara nasabah penyimpanan dana, nasabah pengguna dana, maupun Bank.

c) Prinsip Ketentraman

Sebagai lembaga ekonomi, tujuan pendirian Bank Syariah adalah untuk menciptakan keseimbangan sosial-ekonomi (material dan spiritual) masyarakat agar mencapai ketentraman, kesejahteraan, dan kebahagiaan.

Sebagai lembaga keuangan, Bank Syariah menjalankan peranannya untuk menjadi lembaga intermediasi antara pemilik modal dan pengusaha. Untuk itu hadirnya Bank Syariah dianggap sangat mempunyai peranan penting dalam pergerakan pertumbuhan ekonomi. Adapun tujuan dibentuknya lembaga keuangan Syariah sebagai berikut.

³⁹ Azhari Akmal Tarigan, *Tafsir Ayat Ekonomi*, (Bandung : Cita Pustaka, 2012), h. 229

⁴⁰ Muhammad, *Bank Syariah* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005),h. 78.

- a. Mengarahkan kegiatan ekonomi umat untuk bermuamalah secara Islam, khususnya muamalah yang berhubungan dengan perbankan, agar terhindar dari praktek-praktek riba.
- b. Untuk menciptakan suatu keadilan dibidang ekonomi, dengan jalan meratakan pendapatan melalui kegiatan investasi, agar tidak terjadi kesenjangan yang amat besar antara pemilik modal dengan pihak yang membutuhkan dana.
- c. Untuk meningkatkan kualitas hidup umat, dengan jalan membuka peluang kepada kelompok masyarakat yang diarahkan pada kegiatan usaha yang produktif, menuju terciptanya kemandirian berusaha (berwirausaha).

Sebuah bank Syariah selayaknya memiliki lingkungan kerja yang sejalan dengan Syariah. Dalam hal etika, misalnya sifat amanah dan sidiq, harus melandasi setiap karyawan sehingga tercermin integritas eksekutif muslim yang baik. Di samping itu, karyawan Bank Syariah harus skillful dan profesional (fatanah), dan mampu melakukan tugas secara teamwork dimana informasi merata diseluruh fungsional organisasi (tabligh).⁴¹

Cara berpakaian dan tingkah laku dari para karyawan merupakan cerminan bahwa mereka bekerja dalam sebuah lembaga keuangan yang membawa nama besar Islam, sehingga tidak ada aurat yang terbuka dan tingkah laku yang kasar. Demikian pula dalam menghadapi nasabah, akhlak harus senantiasa terjaga.

Kriteria-kriteria SDM yang harus dimiliki oleh semua individu dalam dunia perbankan syariah secara rinci yaitu sebagai berikut:

1. *Task skills*, yaitu keterampilan untuk melaksanakan tugas-tugas rutin sesuai dengan standar di tempat kerja.
2. *Task management skills*, yaitu keterampilan untuk mengelola serangkaian tugas yang berbeda yang muncul dalam pekerjaan.
3. *Contingency management skills*, yaitu keterampilan mengambil tindakan yang cepat dan tepat bila timbul suatu masalah dalam pekerjaan.
4. *Job role environment skills*, yaitu keterampilan untuk bekerja sama serta memelihara kenyamanan lingkungan kerja.
5. *Transfer skills*, yaitu keterampilan untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja baru.

⁴¹ Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, *Panduan Standard Penampilan Bankers Look*. (2020)

Beberapa kualifikasi dan Standar Sumber Daya Manusia (SDM) Ekonomi Syariah yaitu sebagai berikut:⁴²

3. Memahami nilai-nilai moral dalam aplikasi fikih muamalah atau ekonomi syariah.
4. Memahami konsep dan tujuan ekonomi syariah.
5. Memahami konsep dan aplikasi transaksi-transaksi (*akad*) dalam muamalah ekonomi syariah
6. Mengenal dan memahami mekanisme kerja lembaga ekonomi, keuangan, perbankan maupun bisnis syariah
7. Mengetahui dan memahami mekanisme kerja dan interaksi lembaga lembaga terkait dalam bisnis syariah.
8. Mengetahui dan memahami hukum dasar baik hukum syariah (*fiqh mumalah*) maupun hukum yang berlaku.
9. Menguasai bahasa sumber ilmu, yaitu bahasa Arab dan bahasa Inggris.

Selain itu penetapan oleh *Institute Bankir Indonesia* terhadap norma-norma tingkah laku yang harus ditaati oleh para anggotanya atau para pegawai bank yang terangkum dalam sembilan prinsip kode etik bankir Indonesia sebagai berikut:

1. Seorang bankir patuh dan taat pada ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
2. Seorang bankir melakukan pencatatan yang benar mengenai sejumlah transaksi yang berkaitan dengan kegiatan banknya.
3. Seorang bankir menghindarkan diri dari persaingan yang tidak sehat.
4. Seorang bankir tidak menyalahgunakan wewenangnya untuk kepentingan pribadi.
5. Seorang bankir menghindarkan diri dari keterlibatan dalam pengambilan keputusan yang terdapat pertentangan kepentingan.
6. Seorang bankir menjaga kerahasiaan nasabah dan banknya.
7. Seorang bankir memperhitungkan dampak yang merugikan dari setiap kebijakan yang ditetapkan banknya terhadap keadaan ekonomi, sosial dan lingkungan.
8. Seorang bankir tidak boleh menerima hadiah atau imbalan yang memperkaya diri pribadi maupun keluarganya.
9. Seorang bankir tidak melakukan perbuatan tercela yang dapat merugikan citra profesinya.

⁴² Kusuma Elida Astuti, “*Artikel Kompetensi Sumber Daya Manusia*”, dalam <http://elidakusumastuti.blogspot.com/2014/03/artikel-kompetensi-sumber-daya-manusia.html> (24-april 2014).

C. Praktek Kerja Lapangan

Salah satu dari tujuan kegiatan pembelajaran di perguruan tinggi adalah memberikan keterampilan (*skill*) kepada mahasiswa, baik berkaitan dengan keahlian ekonomi, bahasa maupun agama. Untuk mentransformasikan keterampilan tersebut maka perlu dilakukan kegiatan praktikum berkaitan dengan kemampuan di bidang-bidang tersebut. hal ini sekaligus untuk mendukung tuntutan kualifikasi sesuai dengan apa yang diamanahkan dalam Perpres No. 08 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI) yang menjadi acuan dalam penyusunan capaian pembelajaran lulusan dari setiap jenjang pendidikan secara nasional.

Terbitnya Perpres No. 08 Tahun 2012 dan selanjutnya UU Pendidikan Tinggi No. 12 Tahun 2012 memberikan konsekuensi bagi pengelola pendidikan tinggi untuk memastikan semua proses kegiatan perguruan tinggi, khususnya perkuliahan dan kegiatan praktikum, harus terlaksana sesuai dengan standar dan kualifikasi yang diinginkan. Keluarnya Permendikbud No. 49 Tahun 2014 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi menuntut semua proses kegiatan pendidikan tinggi harus mengacu pada pencapaian kompetensi capaian pembelajaran (*learning outcomes*).

Praktek kerja lapangan atau yang biasa disebut juga dengan magang adalah satu bentuk aktivitas perkuliahan mahasiswa di luar kelas. Pelaksanaan magang oleh mahasiswa adalah bagian dari bentuk aktualisasi teori atau pengetahuan ke dalam dunia kerja. Program magang dijadikan sebagai salah satu *tools* yang memberikan kemampuan bagi mahasiswa untuk memahami dan menganalisis fenomena-fenomena dan perkembangan terbaru dalam dunia kerja yang berkaitan dengan program studi yang dipilihnya. Kemampuan ini diharapkan dapat menghasilkan lulusan yang siap pakai dan sesuai dengan bidang pendidikan yang telah mereka tempuh. Selain itu, pengembangan sistem magang terus dilakukan secara berkesinambungan untuk menjawab tuntutan *link and match* antara program pendidikan dengan dunia kerja.

Secara garis besar, menurut Oemar Hamalik pengalaman terbagi atas 2 yaitu (1) pengalaman langsung yang diperoleh karena partisipasi langsung dan berbuat, (2) pengalaman pengganti yang diperoleh melalui observasi langsung, melalui gambar, melalui grafis, melalui kata-kata, dan melalui symbol-simbol. Jadi, Pengalaman Praktik Kerja Industri

merupakan suatu pengalaman yang langsung dialami oleh peserta didik melalui partisipasi langsung serta melalui observasi secara langsung di dunia kerja.⁴³

Selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan Dosen pembimbing Lapangan tidak sepenuhnya melepas Mahasiswa dan diserahkan kepada pendamping Praktik Kerja Lapangan. Dosen Pembimbing tetap mendampingi Mahasiswa bahkan melakukan monitoring minimal satu bulan sekali untuk mengetahui keadaan Mahasiswa dan memantau perkembangan pengetahuan yang diperoleh mahasiswa selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.

a. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Ada beberapa tujuan praktek kerja lapangan sebagai berikut :

- 1) Mahasiswa dapat merasakan langsung bekerja pada suatu industri
- 2) Untuk mendapatkan pengalaman kerja di industri
- 3) Untuk mengetahui lingkungan kerja yang sebenarnya
- 4) Untuk mengetahui proses-proses kerja yang terdapat di suatu industri
- 5) Membandingkan ilmu yang di peroleh di perkuliahan dengan pelaksanaan magang
- 6) Untuk mengetahui pengalaman di tempat Praktek Kerja Lapangan
- 7) Mengaplikasikan kemampuan yang di dapat di perkuliahan

b. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

Manfaat Praktek Kerja Lapangan bagi Mahasiswa

- 1) Mahasiswa dapat mengaplikasikan dan meningkatkan ilmu yang diperoleh di bangku perkuliahan.
- 2) Menambah wawasan setiap mahasiswa mengenai dunia industri.
- 3) Menambah dan meningkatkan keterampilan serta keahlian dibidang praktek.

Manfaat Praktek Kerja Lapangan bagi Universitas

- 1) Terjalinnnya kerjasama “bilateral” antara Universitas dengan perusahaan.
- 2) Universitas akan dapat meningkatkan kualitas lulusannya melalui pengalaman kerja Magang.
- 3) Universitas yang akan dikenal di dunia industri. Manfaat Praktek Kerja Lapangan bagi Perusahaan
- 1) Adanya kerjasama antara dunia pendidikan dengan dunia industri/ perusahaan sehingga perusahaan tersebut dikenal oleh kalangan akademis.

⁴³ Oemar Hamalik. *Proses Belajar Mengajar*. (Jakarta: Bumi Aksara. 2008) h.29-30

- 2) Adanya kritikan-kritikan yang membangun dari mahasiswa-mahasiswa yang melakukan Praktek Kerja.
- 3) Perusahaan akan mendapat bantuan tenaga dari mahasiswa- mahasiswa yang melakukan praktek.
- 4) Adanya orang yang mengaudit perusahaan tanpa mengeluarkan biaya dengan adanya laporan-laporan magang yang diberikan kepada perusahaan

D. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, penulis mencantumkan beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh pihak lain sebagai bahan rujukan dalam mengembangkan materi yang ada dalam penelitian yang dibuat oleh penulis. Tujuan mencantumkan kajian terdahulu adalah untuk menunjukkan penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang memiliki persamaan dengan yang akan diteliti, letak perbedaannya dengan yang akan diteliti sehingga jelas posisi permasalahan yang akan diteliti.⁴⁴

Table 6.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti (Tahun)	Judul	Kesimpulan
1.	Ferhad Fasha (2016)	Kepuasan Pihak Lembaga Keuangan Syariah Terhadap <i>Soft Skill</i> Mahasiswa Magang Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam Jurusan Perbankan Syariah Di Kota Banjarmasin.	Hasil penelitian ini memiliki kesimpulan bahwa kemampuan berkomunikasi dan cepat bergaul, memiliki inisiatif, interpersonal skill dan kepercayaan diri yang ditunjukkan oleh mahasiswa jurusan perbankan syariah pada saat melakukan praktik kerja lapangan (magang) pada lembaga keuangan belum bisa memuaskan seperti yang dikehendaki oleh pihak lembaga keuangan syariah.
2.	Supri Wahyudi Utomo (2015)	Peningkatan <i>soft skill</i> mahasiswa melalui pendidikan magang kewirausahaan.	Hasil penelitian ini memiliki kesimpulan program magang dapat meningkatkan <i>soft skill</i> mahasiswa dengan melihat indikator pencapaian tujuan penelitian, namun masih perlu dilakukan pembimbingan maupun pembinaan lagi sehingga menciptakan wirausaha-wirausaha yang unggul.

⁴⁴ Azhari Akmal Tarigan, "Panduan Penulisan Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UINSU". (Medan:Febi Press,2015), h.17

3.	Sonang Sitohang (2017)	Perkembangan <i>soft skill</i> melalui Formal Kurikulum atau cukup hidden curikulum atau kombinasi keduanya.	Penelitian ini menghasilkan temuan bahwa Untuk mengembangkan Keterampilan <i>soft skill</i> mahasiswa di perguruan tinggi, perlu dilakukan dengan paduan berbagai pendekatan, dimana sebagian harus diajarkan sebagai mata kuliah formal yang sifatnya intra kurikuler, sebagian perlu diajarkan melalui pendekatan <i>Hidden Curriculum</i> , sebagian lagi diajarkan melalui pendekatan ekstra kurikuler dan sebagian lagi perlu diajarkan melalui pendekatan kokurikuler, bahkan mungkin sebagian <i>soft skill</i> perlu dikembangkan melalui kegiatan unit-unit kegiatan mahasiswa.
4.	Ika Juni Sartika Purwaningsih (2017)	<i>Soft Skill</i> Pada Pelaksanaan Magang Dunia Usaha/Dunia Industri	Hasil penelitian memiliki kesimpulan bahwa <i>soft skill</i> yang dimiliki oleh mahasiswa magang tinggi skor indikator disiplin adalah 79,61 sehingga berkategori baik. Tinggi skor indikator inisiatif dan komunikasi adalah 66,67 dan 61,54 termasuk kategori cukup baik.
5.	Lehan Bagaswana (2015)	Pengaruh <i>Soft skill</i> Terhadap Prestasi Praktik Kerja Industri Siswa Jurusan Teknik Gambar Bangunan	Dari hasil penelitian berdasarkan analisa deskriptif dalam penelitian ini, diperoleh tingkat kemampuan <i>soft skills</i> siswa jurusan teknik gambar bangunan kelas XIII tahun ajaran 2013/2014 SMK Negeri 2 Depok termasuk dalam kategori

			Baik yaitu sebesar 76% dengan jumlah 37 siswa.
--	--	--	--

1. Ferhad Fasha

Persamaan : pada penelitian terdahulu ini , sama-sama membahas tentang kepuasan bank syariah terhadap *soft skill* mahasiswa magang.

Perbedaan : pada penelitian terdahulu ini meneliti tiga bank syariah yang berada di Banjarmasin.

2. Supri Wahyudi Utomo

Persamaan : pada penelitian terdahulu ini, sama-sama mengetahui tingkat kepuasan *soft skill* mahasiswa magang.

Perbedaan : pada penelitian ini meneliti *soft skill* mahasiswa magang dalam berwirausaha.

3. Sonang Sitohang

Persamaan : pada penelitian terdahulu ini, sama-sama membahas kepuasan *soft skill* yang ada pada mahasiswa.

Perbedaan : pada penelitian ini, diteliti dengan pendekatan intra kurikuler dan melalui pendekatan *Hidden Curriculum* untuk mengetahui *soft skill* yang ada pada mahasiswa.

4. Ika Juni Sartika Purwaningsih

Persamaan : pada penelitian terdahulu ini, sama-sama membahas kepuasan *soft skill* yang ada pada mahasiswa.

Perbedaan : pada penelitian ini, membahas kemampuan *soft skill* mahasiswa yang diukur dengan menggunakan metode kuantitatif.

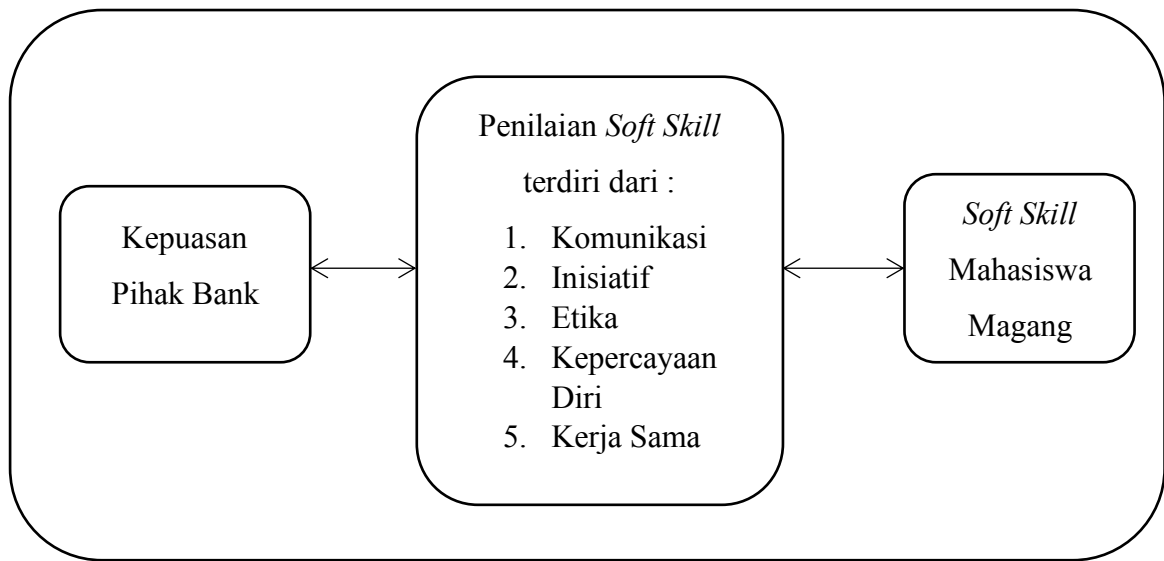
5. Lehan Baguswana

Persamaan : pada penelitian terdahulu ini , sama-sama membahas *soft skill* mahasiswa magang.

Perbedaan : pada penelitian ini, meneliti *soft skill* siswa magang dengan jenis penelitian *ex post facto*. Dan penelitian ini termasuk hipotesis asosiatif,

E. Alur Penelitian

Gambar 2.1



Gambar 2.1 Alur Penelitian

Berdasarkan gambar 7.1 diatas dapat dijelaskan sebagai berikut. Bank Sumut Cabang Syariah merupakan Unit Usaha dari Bank Sumut Konvensional, yang mana jalur masuk antara karyawan di bagian syariah dengan karyawan di bagian konvensional masih sama. Bank Sumut Cabang Syariah Medan adalah salah satu bank yang menerima mahasiswa magang UINSU jurusan perbankan syariah untuk melatih mahasiswa dalam mengembangkan soft skillnya di bidang perbankan. Untuk itu penelitian ini dapat mengetahui tingkat kepuasan pihak Bank Sumut Cabang Syariah Medan terhadap Soft Skill Mahasiswa Magang Jurusan Perbankan Syariah UINSU Medan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan terjun langsung ke lokasi penelitian untuk mendapatkan informasi dan data mengenai kepuasan pihak Bank Sumut Cabang Syariah terhadap *soft skill* mahasiswa magang Jurusan Perbankan Syariah UINSU Medan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif, dilakukan dalam situasi yang wajar (*natural setting*) dan data dikumpulkan umumnya bersifat kualitatif.⁴⁵

Menurut Sugiyono metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (*eksperimen*) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna. Metodologi penelitian kualitatif bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan fenomena atau obyek penelitian melalui aktivitas sosial, sikap dan persepsi orang secara individu atau kelompok.⁴⁶

Adapun dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan induktif. Menurut pandangan Erliana Hasan “pendekatan induktif dimulai dari fakta di lapangan, dianalisis, dinuat pertanyaan kemudian dihubungkan dengan teori, dalil, hukum, yang sesuai kemudian pernyataan hingga kesimpulan.” Hal ini menggambarkan bahwa pendekatan induktif merupakan pendekatan yang berangkat dari fakta yang terjadi di lapangan selanjutnya peneliti menganalisis fakta yang ditemukan, membuat pertanyaan dan dikaitkan dengan teori, dalil, hukum yang sesuai dan ditarik kesimpulan.⁴⁷

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Lokasi yang diambil sebagai objek penelitian penulis adalah Bank Sumut Cabang Syariah Medan Comp. Centrum No. 4 Kel. 20159, Jl. Brigjend Katamso.

⁴⁵ Azhari Akmal Tarigan. *Panduan Penulisan Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UINSU*. (Medan: Febi Press, 2015), h. 31

⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D*, (Bandung : Afabeta, 2013) h. 213

⁴⁷ Erliana Hasan, *Filsafat Ilmu dan Metodologi Penelitian Ilmu Pemerintahan*. (Galia Indonesia: Bandung, 2011), h. 174

b. Waktu penelitian

Adapun waktu penelitian dilakukan dalam waktu penyusunan proposal bulan bulan April sampai dengan selesai.

Rencana Penelitian

Table 3.1

No.	Kegiatan	Tahun 2021				
		April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1.	Pengajuan Judul Skripsi	■				
2.	Pengerjaan Proposal Skripsi	■				
3.	Observasi Awal	■				
4.	Bimbingan Proposal Skripsi		■	■		
5.	Revisi Proposal Skripsi		■	■		
6.	Seminar Proposal				■	
7.	Revisi Proposal Pasca Seminar Proposal				■	
8.	Bimbingan Skripsi				■	■
9.	Siding Munaqasah				■	■

C. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan sumber data yang dimintai informasi sesuai dengan masalah penelitian. Adapun yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subjek dimana data diperoleh. Untuk mendapatkan data yang tepat maka perlu ditentukan informan yang memiliki kompetensi dan sesuai dengan kebutuhan data. Adapun subjek penelitian yang dipilih peneliti disini adalah Pimpinan Operasional, Pimpinnan Divisi Pemasaran, Pimpinan Divisi Pembiayaan, Divisi Legal dan Administrasi.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian objek penelitian adalah variabel atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Sedangkan subjek penelitian merupakan tempat dimana variabel melekat. Objek pada penelitian disini ialah Bank SUMUT Syariah Cabang Medan Comp. Centrium No. 4 Kel. 20159, Jl. Brigjend Katamso.

D. Jenis Data

Jenis data yang peneliti kumpulkan berupa data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer menunjukkan keaslian informasi yang terkandung di dalam data, data primer ini diperoleh dari subjek penelitian yaitu pihak Bank Sumut Syariah Cabang Medan, pengumpulan data didapatkan melalui hasil wawancara langsung dengan memenuhi protokol kesehatan yang berlaku.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data-data tambahan yang dapat membantu dan mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian. Dengan kata lain, data sekunder ini merupakan bahan penunjang dan pelengkap dalam memecahkan permasalahan yang akan diteliti dan bukan merupakan data yang diperoleh melalui hasil wawancara. Data yang dimaksud berupa data-data yang berasal dari website Bank Sumut Syariah, Buku Literatur, laporan magang mahasiswa dan lain sebagainya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data yang relevan, akurat dan reliable. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

a. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab sepihak antara pewawancara dengan koresponden. Wawancara dalam penelitian ini, adalah wawancara terstruktur dimana proses wawancara ini dilakukan oleh pewawancara dengan membawa sederetan pertanyaan lengkap dan terperinci, wawancara dalam penelitian ini difokuskan pada kepuasan pihak Bank Sumut Cabang Syariah Medan Terhadap Soft Skill Mahasiswa Magang Jurusan Perbankan Syariah UINSU Medan dan dilengkapi *voice note* untuk merekam data.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik. Dokumen-dokumen yang dihimpun dipilih sesuai dengan tujuan dan fokus masalah.

F. Analisis Data

Setelah data diolah, selanjutnya secara deskriptif kualitatif murni dalam bentuk uraian-uraian, sehingga dapat menggambarkan permasalahan yang diteliti secara memadai dan utuh. Setelah itu dilakukan analisis data kualitatif dengan merangkai dan membahas data, baik menurut teori maupun pendapat penulis sendiri. Sesudah itu ditarik kesimpulan secara induktif, yaitu pengambilan kesimpulan dari khusus untuk selanjutnya disimpulkan secara umum. Data yang didapatkan dari hasil wawancara oleh pihak bank yang bertanggung jawab atas mahasiswa magang.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis interaktif. Menurut sugiyono analisis interaktif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan dan dokumentasi dengan mengorganisasikan data kedalam kategori dan menjabarkan dalam unit-unit serta menyusun, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh peneliti maupun orang lain.⁴⁸

Menurut Sugiyono ada tiga model Metode analisis data yang digunakan penelitian kualitatif, menurut Miles dan Huberman yang mencangkup⁴⁹:

1) Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah bentuk analisis data yang mengarahkan, merangkum, menggolongkan tema dan membuang yang tidak perlu sehingga data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas sehingga dapat ditarik dan diverifikasi, dan mempermudah peneliti dalam pengumpulan data selanjutnya yang akan diperlukan pada saat menganalisis data.

Analisis data penelitian ini melalui wawancara dengan informan, setelah melakukan wawancara kemudian menganalisis dengan membuat transkrip atau hasil wawancara dengan menuliskan kembali hasil dari wawancara, kemudian dijadikan reduksi data yaitu mencatat dan mengambil inti dari informasi yang sesuai dengan konteks penelitian. Jadi dalam

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D*, (Bandung : Afabeta, 2016) h. 243

⁴⁹ Ibid h.245

penelitian kualitatif dapat di sederhanakan dalam berbagai cara diantaranya: ringkasan uraian, menggolongkan dan menyeleksi.

2) Penyajian data (*Data Display*)

Tahap penyajian data dengan menyusun data yang relevan dan mendeskripsikan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber dan telah disusun secara sistematis, sehingga dapat disimpulkan atau makna penelitian yang dapat dilakukan dengan membuat hubungan fenomena yang terjadi, dan perencanaan selanjutnya, tujuannya untuk mengetahui permasalahan yang perlu ditindak lanjuti atau tidak dan menganalisis kevalidan berdasarkan data yang diperoleh.

3) Kesimpulan/ Verifikasi (*Conclusion drawing/ verification*)

Kesimpulan adalah tinjauan ulang atau kesimpulan yang timbul dari data setelah diuji kebenarannya. Penarikan kesimpulan data dan verifikasi atau jawaban dari rumusan masalah dalam analisis kualitatif yang bersifat sementara dan akan berkembang atau berubah apabila ditemukan bukti yang kuat dan mendukung pada pengumpulan data. Apabila kesimpulan didukung oleh bukti yang kuat atau konsisten pada saat ditemukan kembali di lapangan maka kesimpulan diperoleh akurat atau kredibel, kesimpulan dapat berupa teori deskripsi atau objek gambaran yang tidak jelas menjadi jelas setelah diteliti.

Dalam menyajikan suatu data untuk menghasilkan jawaban atas perumusan masalah, dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik *skoring* untuk mendiskripsikan hasil penilaian pada pertanyaan tersebut.

Skoring ini adalah proses penentuan skor atas jawaban responden yang dilakukan dengan membuat klasifikasi dan kategori yang cocok tergantung pada anggapan atau opini informan. Skoring yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Skoring 5 untuk jawaban sangat puas
- b. Skoring 4 untuk jawaban puas
- c. Skoring 3 untuk jawaban cukup puas
- d. Skoring 2 untuk jawaban kurang puas
- e. Skoring 1 untuk jawaban sangat tidak puas

G. Uji Keabsahan Data

Teknik keabsahan data pada penelitian ini dengan menggunakan *membercheck*. *Membercheck* adalah pengecekan data kebenaran dari informasi yang diperoleh peneliti dari hasil wawancara. Hal ini dapat bertujuan untuk mengetahui data yang diperoleh sesuai

dengan data yang diberikan informan. Menurut Sugiono pelaksanaan *membercheck* dapat dilakukan setelah satu periode pengumpulan data selesai, atau setelah mendapat kesimpulan.

BAB IV

TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Data

1. Sejarah Umum Perusahaan

Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara (BPDSU) didirikan tanggal 04 November 1961 dalam bentuk Perseroan Terbatas dan diubah menjadi bank Umum milik Pemerintah daerah BUMD berdasarkan UU No. 13 tahun 1962 tentang ketentuan pokok bank pembangunan daerah.

Namun tanggal 16 April 1999 dengan perda No.21999 bentuk badan hukum di ubah kembali menjadi perseroan terbatas, sehingga nama BPDSU menjadi PT. Bank Pembangunan daerah Sumatera Utara yang di singkat dengan PT. Bank Sumut. PT. Bank Sumut, Medan : 2008. PT. Bank Sumut yang merupakan salah satu alat kelengkapan otonomi daerah di bidang perbankan, PT. Bank Sumut mempunyai fungsi sebagai penggerak dan pendorong laju pembangunan di daerah, bertindak sebagai pemegang kas daerah dan atau melaksanakan penyimpanan uang daerah serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dengan melakukan kegiatan usaha sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dengan melakukan kegiatan usaha sebagai bank umum sesuai dengan maksud UU No. 7 Tahun 1992 yang telah diubah menjadi UU No. 10 tahun 1998.

Dampak krisis yang melanda Indonesia disegala bidang pada tahun 1997 termasuk di bidang ekonomi yang mengakibatkan banyak perusahaan yang gulung tikar akhirnya berimbas karena banyaknya bank swasta dan bank pemerintah yang tutup dan melakukan merger untuk menyelamatkan aset mereka Universitas Sumatera Utara karena kerugian akibat kredit macet. Oleh karena pemerintah masih menganggap PT. Bank Sumut mampu menunjang pembangunan di daerah Sumatera Utara, maka pemerintah hanya memasukkannya kedalam bank yang di rekapitalisasi. Gagasan dan wacana untuk mendirikan Unit Divisi usaha Syariah sebenarnya telah berkembang cukup lama dikalangan stakeholder PT. Bank SUMUT, Khususnya direksi dan komisaris, yaitu sejak dikeluarkannya UU No. 10 tahun 1998 yang memberikan kesempatan bagi bank konvensional untuk mendirikan Unit Usaha Syariah.

Pendirian Unit Usaha syariah juga didasarkan pada kultur masyarakat Sumatera Utara yang religius, khususnya Umat Islam yang semakin sadar akan pentingnya menjalankan ajarannya dalam semua aspek kehidupan, termasuk dalam bidang ekonomi.

Komitmen untuk mendirikan unit usaha syariah semakin menguat seiring dikeluarkannya fatwa majelis Ulama Indonesia (MUI) yang menyatakan bahwa bunga haram. Tentunya, fatwa ini

mendorong keinginan masyarakat muslim untuk mendapatkan layanan jasa-jasa perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

Dari hasil survei yang dilakukan 8 Delapan kota di Sumatera Utara, menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap pelayanan Bank Syariah cukup tinggi yaitu mencapai 70% untuk tingkat ketertarikan dan diatas 50% untuk keinginan mendapatkan pelayanan perbankan syariah. Atas dasar ini, dan komitmen PT. Bank Sumut terhadap pengembangan layanan perbankan Syariah maka pada tanggal 04 November 2004 PT. Bank Sumut membuka Unit usaha Syariah dengan 2 dua kantor cabang Syariah yaitu kantor Cabang Syariah Medan dan kantor cabang Syariah Padang Sidempuan.⁵⁰

2. Visi dan Misi Bank Sumut Syariah

Adapun Visi dari PT. Bank Sumut adalah menjadi bank andalan bagi masyarakat, membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan membangun daerah disegala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat.

Misi dari bank Sumut adalah mengelola dana pemerintahan dan masyarakat secara profesional yang dalam pelaksanaannya dilakukan dengan selalu berpedoman pada prinsip *compliance*, *prudential banking* dan pengelola perusahaan selalu berpedoman pada prinsip *Good Corporate Governance*.

Sebagai bank yang memiliki visi dan misi yang tersebut diatas, Bank Sumut senantiasa berusaha mengikuti perkembangan yang ada, termasuk rencana untuk mendirikan Unit Usaha Syariah.

Fungsi Bank Sumut adalah sebagai penggerak dan pendorong laju pembangunan didaerah, bertindak sebagai pemegang kas daerah yang melaksanakan penyimpanan uang daerah serta sebagai salah satu PAD (Pendapatan Asli Daerah) dengan melakukan kegiatan usaha sebagai Bank Umum seperti dimaksudkan pada UU No.7 Tahun 1992, tentang perbankan sebagaimana telah diubah dengan UU No. 10 Tahun 1998.

Secara garis besar, terdapat tiga pertimbangan utama yang menjadi landasan pengembangan Unit Usaha Syariah Bank Sumut yaitu:

- a. Memperluas jangkauan target pasar Bank Sumut khususnya umat islam, sehingga mendorong partisipasi masyarakat yang lebih besar dalam kegiatan ekonomi.
- b. Meningkatkan kualitas layanan produk dan jasa perbankan sehingga memperkuat daya saing Bank Sumut.

⁵⁰ www.banksumut.com

- c. Meningkatkan sumber pendapatan dalam rangka memperkuat tingkat kesehatan Bank Sumut dan viabilitasnya.

3. Logo Bank Sumut Syariah



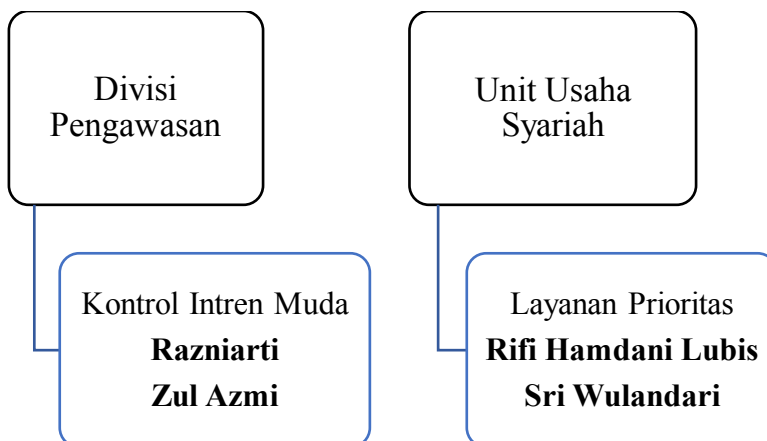
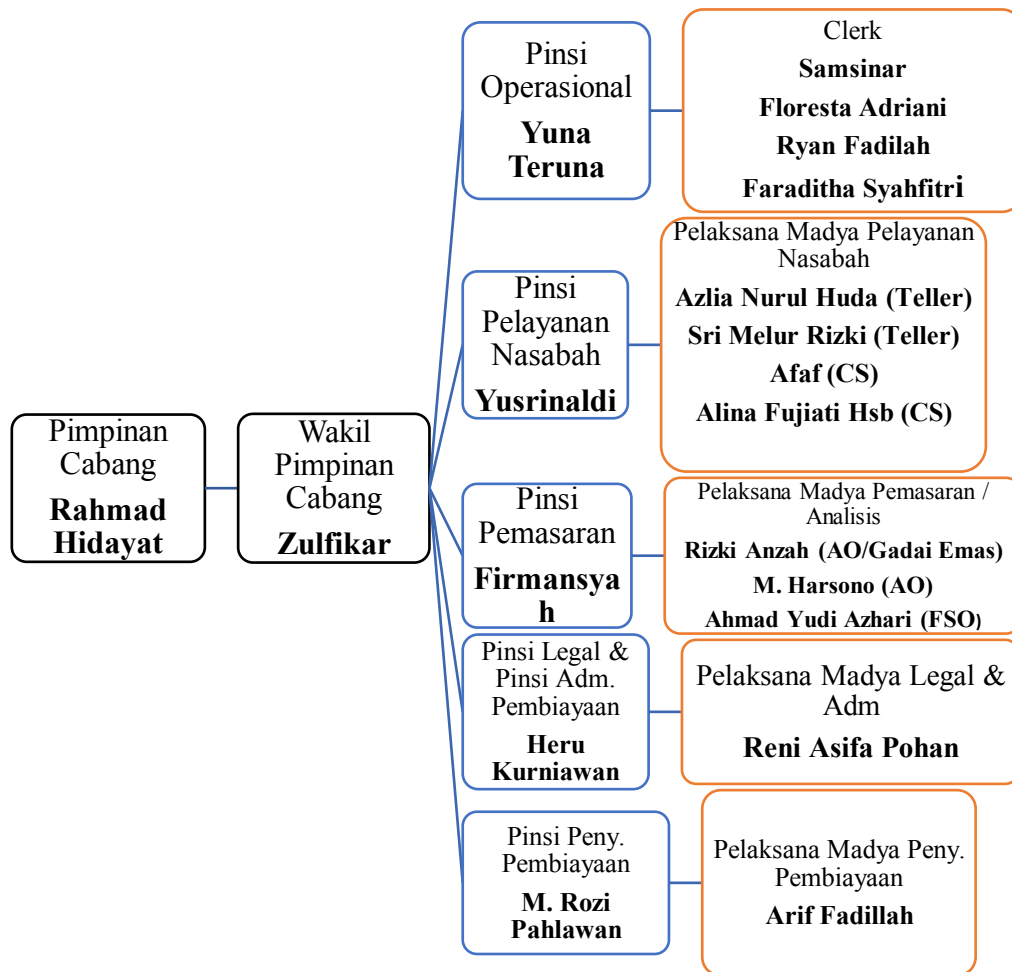
Gambar 4.1 PT. Bank SUMUT Syariah

Kata kunci dari logo PT Bank Sumut adalah *SINERGY* yaitu kerjasama yang erat sebagai langkah lanjut dalam rangka meningkatkan taraf hidup yang lebih baik, berbekal kemauan keras yang didasari dengan profesionalisme dan memberikan pelayanan yang terbaik. Bentuk Logo menggambarkan dua elemen dalam bentuk huruf "U" yang saling berkait bersinergy membentuk huruf "S" yang merupakan kata awal "SUMUT". Sebuah penggambaran bentuk kerjasama yang sangat erat antara Bank Sumut dengan masyarakat Sumatera Utara sebagaimana visi Bank Sumut.

Warna *Orange* sebagai simbol suatu hasrat untuk terus maju yang dilakukan dengan energik yang dipadu dengan warna biru yang *sportif* dan *professional* sebagaimana misi Bank Sumut. Warna Putih sebagai ungkapan ketulusan hati untuk melayani sebagaimana statement Bank Sumut. Jenis huruf "*Platino Bold*" sederhana dan mudah dibaca. Penulisan Bank dengan huruf kecil dan SUMUT dengan huruf capital guna lebih mengedepankan Sumatera Utara, sebagai gambaran keinginan dan dukungan untuk membangun dan membesarkan Sumatera Utara.

4. Struktur Organisasi PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Medan

Struktur organisasi dapat memberikan gambaran secara skematis tentang hubungan kerjasama antara orang-orang yang tedapat dalam organisasi dengan jelas. Adapun struktur organisasi pada PT. Bank Sumut KCSy Medan adalah sebagai berikut :



Gambar 4.2

Struktur Organisasi Bank Sumut Cabang Syariah Medan

Dalam pelaksanaan magang di Bank SUMUT Cabang Syariah Medan, mahasiswa magang jurusan perbankan syariah UIN Sumatera Utara dibimbing langsung oleh pinsi-pinsi yang bertanggung jawab atas mahasiswa magang diantaranya adalah pimpinan operasional, pinsi pemasaran, pinsi legal dan pinsi admin pembiayaan dan pinsi penyaluran pembiayaan.

5. Deskripsi Data

Berdasarkan hasil riset dan pengamatan yang dilakukan oleh penulis dengan cara wawancara langsung, penulis mendapatkan data-data yang berhubungan dengan kepuasan terhadap *soft skill* yang dimiliki oleh mahasiswa magang Jurusan Perbankan Syariah dari Bank SUMUT Cabang Syariah Medan.

a. Informan Pertama

Jabatan : Pimpinan Operasional

Uraian Hasil Wawancara

Jumlah mahasiswa magang Jurusan Perbankan Syariah di Kantor Bank SUMUT Cabang Syariah Medan sebanyak 56 orang dalam 3 tiga bulan masa praktek kerja lapangan yaitu bulan Januari, Februari dan Maret. Dengan rata-rata lama waktu magang antara 2-3 Minggu. Menurut informan, para mahasiswa magang biasanya ditempatkan pada posisi seluruh posisi/bagian pekerjaan di perusahaan, karena ingin memberikan pelajaran langsung kepada mahasiswa akan semua pekerjaan yang ada pada perbankan yang sebenarnya.

Informan menjelaskan bahwa sikap mampu untuk kerjasama yang ditunjukkan oleh para mahasiswa di Bank Sumut Cabang Syariah Medan masih perlu ditingkatkan, walaupun bisa bekerja sama namun masih terlihat adanya keterbatasan, para mahasiswa belum bisa sepenuhnya diberikan tanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan. Selain itu, kemampuan cepat dan cukup tanggap dalam menyelesaikan tugas yang diberikan juga sudah sangat baik, tetapi juga harus ditingkatkan lagi.

Komunikasi yang dimiliki oleh para mahasiswa magang Bank Sumut Cabang Syariah Medan baik, tetapi masih dijumpai mahasiswa yang terlihat malu-malu dalam berkomunikasi dan bergaul dengan karyawan yang ada di perusahaan tersebut, sehingga ada *gap*(pemisah) antar karyawan dengan yang mahasiswa magang.

Namun, rata-rata mahasiswa yang magang di Bank Sumut Cabang Syariah Medan memiliki kepercayaan diri yang masih sangat kurang, yang tidak bisa diimbangi oleh sikap dalam bekerjasama. Akan tetapi informan menilai bahwa etika yang dimiliki para mahasiswa magang sudah sangat baik. Dengan tutur bahasa yang sopan dan santun.

Namun untuk sikap inisiatif dalam melaksanakan suatu pekerjaan informan nilai masih sangat kurang, sehingga perlu diberikan suatu pelajaran dalam meningkatkan kreatifitas dalam dunia kerja.

Terakhir informan memberikan saran agar para mahasiswa meningkatkan kepercayaan diri dalam bergaul dan berkomunikasi dengan karyawan karena dapat menggali dan menambah pengalaman dan ilmu yang berada di Bank Sumut Cabang Syariah Medan baik *soft skill* maupun *interpersonal skill*. Baik ilmu dan pengalaman kerja maupun ilmu dasar perbankan syariah yang diterapkan di perusahaan tersebut.⁵¹

b. Informan Kedua

Jabatan : Pinsi Pemasaran

Uraian Hasil Wawancara

Menurut penjelasan informan komunikasi yang dimiliki para mahasiswa magang perbankan syariah cukup baik, tetapi masih ada sebagian yang lainnya masih terlihat malu-malu dan diam-diam saja, hal itu ditunjukkan dengan sikap mereka kepada karyawan yang lain diposisi ditempatkannya mahasiswa untuk melakukan suatu pekerjaan yang diberikan.

Dengan melihat perilaku dan sikap yang ditunjukkan oleh para mahasiswa magang di Bank Sumut Cabang Syariah Medan, etika yang dimiliki oleh para mahasiswa magang cukup baik dan cepat dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepada mereka, namun perlu ditingkatkan dengan melatih mereka untuk cepat tanggap dalam merespon suatu perintah dengan disertai tata bicara yang baik. Sehingga mereka masih perlu diberikan tekanan dalam bekerja sehingga nantinya diharapkan mereka terbiasa dalam menghadapi dunia kerja ketika lulus nanti.

Sikap cepat dan tanggap juga diperlihatkan para mahasiswa yang magang di Bank Sumut Syariah Cabang Medan saat melaksanakan pekerjaan yang diberikan. Ditambah lagi sebagian dari mahasiswa tersebut dapat bekerjasama secara baik dengan para karyawan maupun dengan yang lainnya.

Menurut informan dengan melihat kepercayaan diri yang dimiliki mahasiswa magang sudah baik tetapi harus ditingkatkan lagi agar dapat menyelesaikan suatu kerjasama yang baik, dan tidak merasa minder dalam melakukan suatu pekerjaan.

Sikap inisiatif mahasiswa dalam menjalankan tugas yang diberikan sudah baik, akan tetapi seharusnya ditingkatkan lagi guna melatih mereka dalam dunia kerja, hal ini terlihat dari hanya sebagian mahasiswa yang mampu bersikap inisiatif dalam bekerja.

⁵¹ Pimpinan Operasional, Wawancara Pribadi di Bank Sumut Syariah Cabang Medan, pada Tanggal 5 Juli 2021

Terakhir, informan memberikan saran kepada mahasiswa magang, bahwa suatu pendidikan yang berkarakter serta memberikan motivasi kearah terdapan, kerena menurut informan bekerja di dunia perbankan itu susah, perusahaan selalu mencari orang yang berkarakter berbeda. Serta informan memberikan pesan persiapan diri untuk mencari mental terdapan dan perguruan tinggi jangan hanya memberikan teori, perlu ditambah dengan pendidikan membangun karakter diri dan *soft skill* yang dibutuhkan dalam dunia kerja.⁵²

c. Infroman Ketiga

Jabatan : Pinsi Pembiayaan

Uraian Hasil Wawancara

Menurut informan, Untuk kemampuan komunikasi yang dimiliki mahasiswa magang sudah cukup baik walaupun menurut informan butuh waktu terlebih dahulu untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan di Bank Sumut Cabang Syariah Medan. Sedangkan kemampuan untuk bergaul dengan karyawan masih kurang, hanya sebagian dari mahasiswa magang saja yang mampu bergaul dengan cepat dan baik dengan para karyawan.

Dengan melihat praktik di lapangan, menurut informan para mahasiswa magang tersebut mampu bekerjasama dengan baik dengan rekan-rekan sesama mahasiswa magang maupun dengan karyawan di perusahaan tersebut. Untuk sikap tanggap dalam melaksanakan tugas yang diberikan, para mahasiswa magang tersebut cepat melaksanakannya dengan syarat masih harus diberikan arahan agar mereka paham.

Sedangkan untuk kepercayaan diri masih ada yang merasa minder (kurang percaya diri), namun ada juga yang memiliki kepercayaan diri yang bagus. Jika melihat tutur bahasa yang dimiliki para mahasiswa sudah baik, sopan santun dan etika yang baik yang diperlihatkan oleh setiap mahasiswa magang dalam melalukan praktik kerja lapang.

Sedangkan inisiatif yang dimiliki mahasiswa-mahasiwa tersebut masih *sensitive* atau peka (masih kurangnya inisiatif atau kreatifitas mahasiswa dalam menjalankan tugas yang diberikan). Sehingga sebagian mahasiswa magang tersebut bekerja saat diberikan suatu pekerjaan oleh karyawan di bank tersebut.

Terakhir, informan memberikan saran-saran agar kemampuan *soft skill* yang dimiliki para mahasiswa magang di Bank Sumut Cabang Syariah Medan menjadi lebih baik lagi dengan mengadakan pelatihan tentang pengembangan diri, serta mengikuti praktik-praktik terjun

⁵² Pinsi Pemasaran, wawancara pribadi di Bank Sumut Syariah Cabang Medan Pada Tanggal 5 Juli 2021

langsung ke dunia kerja atau ke masyarakat sehingga kemampuan diri dapat ditingkatkan. Selain itu, kemampuan yang sudah ada, perlu dipertahankan bahkan harus disempurnakan lagi baik dari segi kesopanan dan tingkah laku serta pendalaman pada setiap pekerjaan atau tugas yang diberikan. Dan dalam berkomunikasi untuk ditingkatkan lagi agar mudah beradaptasi dimanapun berada.⁵³

d. Informan Keempat

Jabatan : Pinsi Legal & Adm. Pembiayaan

Uraian Hasil Wawancara

Menurut informan, kerjasama yang ditunjukkan oleh para mahasiswa magang masih kurang baik, ada sebagian mahasiswa yang mampu bekerjasama dengan rekan lainnya dan ada sebagian mahasiswa magang lainnya tidak bekerjasama dengan rekan lainnya ataupun dengan karyawan. Untuk sikap tanggap dalam melakukan suatu pekerjaan mahasiswa magang sudah cukup baik.

Dalam berkomunikasi, mahasiswa magang sudah cukup baik akan tetapi ada sebagian mahasiswa magang yang masih terlihat diam-diam saja. Dalam bergaul dengan karyawan ataupun dengan lainnya hanya sebagian mahasiswa saja yang baik, ada sebagian mahasiswa yang hanya berada diposisi dimana mereka ditempatkan untuk diberikan suatu pekerjaan dan tidak mau bersosialisasi dibidang visi lainnya.

Sedangkan etika yang ditunjukkan para mahasiswa magang di Bank Sumut Syariah Cabang Medan sudah cukup baik, dengan tutur bahasa dan sopan santun yang mereka tunjukkan. Kepercayaan diri yang dimiliki pun masih kurang baik atau masih ada sebagian dari mereka masih ada yang minder dalam berkomunikasi maupun kerjasama.

Inisiatif yang ditunjukkan para mahasiswa magang, menurut informan masih kurang baik, butuh waktu untuk mereka menunjukkan kreativitas mereka dalam suatu pekerjaan yang seharusnya mereka tanyakan kepada karyawan di perusahaan tersebut. Hanya sebagian dari mereka yang mempunyai kreativitas yang baik.

Terakhir informan menyarankan kepada para mahasiswa magang agar meningkatkan *soft skill* mereka dimana pun mereka berada ataupun diperusahaan tempat mereka bekerja, dan selalu memanfaatkan ilmu dan pengalaman yang ada guna menambah pemikiran tentang dunia

⁵³ Pinsi Pembiayaan, wawancara pribadi di Bank Sumut Syariah Cabang Medan pada tanggal 5 Juli 2021

kerja ataupun tentang perbankan khususnya perbankan syariah. Serta tingkatkan komunikasi dan etika dalam beradaptasi dimanapun berada.⁵⁴

B. Temuan Penelitian

Berkenaan dengan permasalahan yang ingin penulis teliti mengenai kepuasan pihak Bank Sumut Cabang Syariah Medan terhadap *soft skill* yang dimiliki oleh mahasiswa magang jurusan Perbankan Syariah UIN Sumatera Utara Medan, penulis menemukan hasil riset wawancara yang berbeda dengan satu informan dengan informan yang lain, berdasarkan hasil wawancara langsung dengan para informan dan pembagian rumusan masalah pada bab I, maka analisis dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kompetensi *Soft Skill* yang Di Miliki Oleh Mahasiswa Magang Jurusan Perbankan Syariah UINSU Medan

Pada era persaingan modern saat ini, para lulusan perguruan tinggi dituntut selain memiliki kemampuan akademik atau *hard skill* yang baik, namun perlu juga ditunjang dengan kemampuan mengenai hal-hal yang melekat pada diri seseorang atau yang lebih dikenal dengan *soft skill*. *Soft skill* dapat diartikan sebagai suatu kemampuan, bakat atau keterampilan yang ada di dalam diri setiap manusia. *Soft skill* merupakan kemampuan yang dilakukan dengan cara non teknis, artinya tidak berbentuk atau tidak kelihatan wujudnya.

Secara umum, *soft skill* dapat dikatakan sebagai keterampilan personal dan inter personal. *Soft skill* personal adalah kemampuan yang di manfaatkan untuk kepentingan diri sendiri. Misalnya, dapat mengendalikan emosi dalam diri, dapat menerima nasehat orang lain, mampu memajemen waktu, dan selalu berpikir positif. Sedangkan *soft skill* inter personal adalah kemampuan yg dimanfaatkan untuk diri sendiri dan orang lain. Contohnya, kita mampu ber hubungan atau berinteraksi dengan orang lain, bekerja sama dengan kelompok lain, dan lain lain.

Untuk melihat seberapa besar kemampuan *soft skill* seseorang dalam dunia kerja, tentu tidak dapat dilihat secara sempurna jika masih belum adanya pengalaman kerja secara langsung, karena ini kebanyakan setiap program studi di perguruan tinggi selalu menerapkan mata kuliah praktik kerja lapangan (PKL) kepada setiap mahasiswa. Tujuannya agar

⁵⁴ Pinsi Legal & Adm. Pembiayaan, wawancara pribadi di Bank Sumut Syariah Cabang Medan pada tanggal 5 Juli 2021

memberikan pengalaman kerja secara langsung dan menambah wawasan sebelum memasuki dunia kerja.

Hal itu juga dilakukan oleh Jurusan Perbankan Syariah fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, pihak pengelola perbankan syariah mewajibkan kepada para mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah untuk melakukan praktik kerja lapangan (magang) pada perusahaan-perusahaan atau lembaga keuangan, perbankan ataupun instansi pemerintah yang berada di Sumatera Utara maupun di luar Sumatera. Dengan melakukan praktik kerja lapangan (magang), selain mahasiswa dapat memperoleh pengalaman di dunia kerja secara langsung juga diharapkan mahasiswa-mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah dapat menunjukkan *soft skill* yang dimiliki dan dilatih dalam bangku perkuliahan kepada pihak *stakeholder*.

Dalam penelitian yang penulis lakukan mengenai kemampuan *soft skill* mahasiswa magang Jurusan Perbankan Syariah yang melakukan praktik kerja lapangan pada Bank Sumut Syariah Cabang Medan, penulis melakukan wawancara langsung kepada 4 divisi yaitu pimpinan operasional, pimpinan divisi pemasaran, pimpinan divisi pembiayaan dan divisi legal dan administrasi, maka penulis mendapat gambaran *soft skill* mahasiswa magang di Bank Sumut Cabang Syariah Medan tersebut yang mencakup kemampuan kerjasama, kompetensi berkomunikasi, etika, kepercayaan diri, dan inisiatif.

Dalam kemampuan bekerja sama sangat dibutuhkan dalam dunia kerja. Dalam suatu perusahaan untuk mencapai tujuan bersama diperlukan suatu kerjasama dari anggota-anggota yang ada di dalamnya. Pentingnya menjalin kerjasama dalam organisasi akan berdampak positif terhadap kinerja yang efektif. Salah satu hal faktor yang bisa mendorong untuk sikap berkerjasama adalah jalinan komunikasi yang baik. Komunikasi merupakan hal terpenting dalam keberhasilan perusahaan. Jika anggota dalam perusahaan tersebut menjalin komunikasi dengan baik maka perusahaan tersebut mempunyai peluang besar untuk meraih keberhasilan.

Dalam Bekerjasama sikap tanggap dalam menyelesaikan pekerjaan dapat menjadi nilai tambah seseorang dalam dunia kerja, kemampuan ini harus dimiliki oleh setiap individu yang ingin sukses dalam karir. Sering ditemui, orang yang tanggap dalam menyelesaikan pekerjaan tingkat karirnya akan cepat meningkat. Jadi mutlak kepada setiap mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah yang ingin sukses dalam karirnya, harus memiliki kemampuan sikap tanggap dalam menyelesaikan pekerjaan.

Mengingat pentingnya peranan kerjasama dalam suatu perusahaan, kemampuan ini lah yang harus ditanamkan kepada mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah. Dengan melihat fakta dilapangan bahwa kebanyakan kemampuan ini sudah dimiliki dan ditunjukkan oleh mahasiswa saat melaksanakan praktik kerja lapangan dan dinilai oleh perusahaan sudah

cukup baik, tentunya kemampuan ini harus terus digali dan ditingkatkan pada potensi diri masing-masing mahasiswa, sehingga ketika lulus mahasiswa dapat bekerja sama dengan baik pada perusahaan tempat mereka bekerja.

Pada penelitian ini penulis juga meneliti aspek kemampuan kompetensi komunikasi yang dimiliki oleh mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah karena aspek kompetensi berkomunikasi dengan orang lain sangat diperlukan dalam dunia kerja. Pada saat melaksanakan praktik kerja lapangan (magang) mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah dinilai secara keseluruhan rata-rata belum mempunyai kemampuan komunikasi yang baik. Walaupun tidak semua, namun kebanyakan dari para mahasiswa masih butuh waktu dalam beradaptasi dengan lingkungan yang baru. Secara umum komunikasi dapat diartikan sebuah proses penyampaian informasi dari satu pihak kepada pihak lain dan biasanya komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak.

Dalam dunia kerja, kemampuan komunikasi sangatlah penting, karena dengan komunikasi seseorang bisa membangun *relationship* dalam dunia bisnis. Menurut Survei di sebuah perguruan tinggi membuktikan bahwa kebanyakan mahasiswa nya yang lolos test seleksi rekrutasi kerja adalah mereka yang rata-rata memiliki IP (*Indeks Prestasi*) pas-pasan, sedangkan mahasiswa yang memiliki IP tinggi banyak yang gagal. Kebanyakan dari mereka gagal di tahap *communication skill*. Kemungkinan ini dikarenakan mahasiswa dengan IP tinggi, lebih berorientasi pada nilai akademis, sehingga cenderung lebih senang untuk mengerjakan segala sesuatunya secara sendiri, dan jarang bersosialisasi atau berorganisasi. Beda dengan mahasiswa dengan nilai pas-pasan, yang mungkin lebih banyak menghabiskan waktunya untuk bersosialisasi, berorganisasi, dsb.⁵⁵ Dengan melihat fakta dari kemampuan komunikasi yang ditunjukkan oleh mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah pada saat melaksanakan praktik kerja lapangan, ini akan menjadi tugas berat kepada para pengelola program studi perbankan untuk meningkat kemampuan komunikasi mahasiswanya.

Dengan komunikasi yang baik, kemampuan untuk beradaptasi dan bergaul dengan lingkungan baru akan lebih mudah tercipta. Kemampuan ini masih belum bisa ditunjukkan oleh mahasiswa yang melakukan praktik kerja lapangan (magang) secara baik, hanya sebagian saja yang mampu untuk bergaul dengan karyawan saat magang. Hal ini bisa jadi diakibatkan dari kemampuan komunikasi yang dimiliki oleh mahasiswa perbankan syariah masih kurang baik.

⁵⁵ <http://rotasinews.com/komunikasi-dalam-dunia-kerja-penting/> (4 April 2015)

Kemampuan personal yang harus dimiliki mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah yaitu sikap rajin, sopan dan beretika. Penilaian yang diberikan oleh pihak Bank Sumut Cabang Syariah Medan tempat mahasiswa melakukan praktik kerja lapangan semuanya memberikan tanggapan yang baik untuk semua kemampuan ini. Sikap rajin adalah melakukan sesuatu lebih dari yang diharapkan atau yang ditanggungjawabkan kepadanya. Sikap sopan dapat didefinisikan suatu sikap atau yang tingkah laku yang ramah kepada orang lain. Sedangkan beretika berarti seseorang sudah bersedia secara umum untuk menaati ketentuan serta norma-norma yang berlaku pada suatu tempat. Dengan memiliki 3 sikap di atas, para mahasiswa magang telah memiliki suatu modal bagi bekal mereka ketika lulus. Selain itu, para mahasiswa telah bisa mengamalkan materi-materi tentang etika dan moral yang dipelajari di perguruan tinggi. Sehingga dalam dunia kerja mereka tidak canggung dalam menempatkan diri mereka.

Kemampuan personal yang meliputi kepercayaan diri juga perlu dimiliki oleh mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah. Selama melaksanakan praktik kerja lapangan (magang) di Bank Sumut Cabang Syariah Medan, rata-rata mahasiswa masih kurang percaya diri atau merasa minder, namun ada sebagian mahasiswa yang memiliki kepercayaan diri yang bagus. Kepercayaan diri merupakan suatu keyakinan percaya pada kemampuan diri sendiri. Percaya diri merupakan sesuatu yang penting dimiliki oleh seseorang dalam kehidupan bermasyarakat, karena dengan memiliki sikap kepercayaan diri yang baik, seseorang mampu mengoptimalkan segala potensi kemampuan diri yang dimiliki. Dengan masih banyaknya mahasiswa yang merasa kurang percaya diri saat melaksanakan praktik kerja lapangan, hal ini menjadi tugas berat bagi pengelola Jurusan Perbankan Syariah untuk meningkatkan dan membangun kepercayaan diri mahasiswa secara langsung.

Dalam aspek kemampuan Inisiatif, Kemampuan ini masih belum banyak terlihat pada saat mahasiswa melakukan praktik kerja lapangan (magang) di Bank Sumut Syariah Cabang Medan. Hanya sebagian mahasiswa mempunyai inisiatif yang cukup baik. Inisiatif dapat diartikan sebagai suatu kemampuan seseorang untuk menciptakan sesuatu yang baru, baik berupa gagasan maupun karya nyata yang *relative* berbeda dengan apa yang telah ada sebelumnya. Pada era persaingan seperti saat ini, inisiatif sangat dituntut pada dunia kerja, perusahaan tentunya akan senang jika memiliki karyawan-karyawan yang kreatif. Tentunya ini merupakan tugas yang berat bagi pengelola Jurusan Perbankan Syariah untuk melahirkan para lulusan yang kreatif dan inisiatif.

2. Tingkat Kepuasan Pihak Bank Sumut Cabang Syariah Medan Terhadap Soft Skill Mahasiswa Magang Jurusan Perbankan Syariah UINSU Medan

Kepuasan dapat diartikan sebagai tingkat perasaan senang ataupun tidak pada seseorang setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkannya. Tentunya dengan melihat kepada kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan yang ingin dicapai, tentunya jawaban yang akan didapat yaitu puas dan tidak puas.

Hal ini juga berlaku pada saat mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah melaksanakan praktik kerja lapangan (magang) pada Bank Sumut Cabang Syariah Medan, tentunya akan ada penilaian dari pihak Bank terhadap kemampuan *soft skill* yang dimiliki oleh mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah yang melakukan praktik kerja lapangan (magang) di perusahaan mereka. Dari hasil riset yang penulis lakukan pada Bank Sumut Cabang Syariah Medan, penulis menemukan ada beberapa aspek yang pihak bank tersebut tidak merasa puas terhadap *soft skill* yang dimiliki mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah, namun pada aspek lain, pihak bank sudah merasa puas terhadap kemampuan *soft skill* yang dimiliki oleh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah.

Dalam penelitian ini penulis akan memulai menganalisis terhadap aspek-aspek yang pihak Bank Sumut Cabang Syariah Medan kurang merasa puas. Hal pertama yang penulis nilai kurang puasnya pihak lembaga keuangan terhadap *soft skill* yang dimiliki mahasiswa perbankan syariah yaitu mengenai kemampuan berkomunikasi dan bergaul masih terlihat rata-rata penilaian yang diberikan oleh pihak lembaga keuangan masih kurang baik. Sehingga kurangnya beradaptasi sesama karyawan lain maupun rekan sesama mahasiswa magang yang lainnya. Sikap malu-malu dan diam-diam belum bisanya mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah untuk menyesuaikan dengan lingkungan baru yang menurut penulis merupakan faktor utama yang menyebabkan hal tersebut. Mengingat kemampuan berkomunikasi dan bergaul ini sangat penting dimiliki dalam dunia kerja, karena dengan mudah bergaul dan berkomunikasi dengan sesama rekan kerja merupakan salahsatu kunci dalam kesuksesan dalam sebuah perusahaan. Sehingga sesuatu yang wajar jika pihak Bank Sumut Cabang Syariah Medan belum merasa puas dengan kemampuan berkomunikasi dan bergaulnya mahasiswa, karena merupakan sesuatu yang sangat dibutuhkan dalam suatu perusahaan.

Selain kemampuan komunikasi dan bergaul, kemampuan memiliki inisiatif dalam bekerja dan kepercayaan diri, menurut penilaian penulis masih belum memuaskan pihak Bank Sumut Cabang Syariah Medan ditempat mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah melakukan praktik kerja lapangan (magang).

Dengan memiliki inisiatif yang tinggi, memungkinkan seseorang untuk mendapatkan karir yang bagus. Jika melihat pada zaman saat ini, kreativitas atau inisiatif merupakan sesuatu yang sangat penting dalam dunia kerja. Perusahaan-perusahaan menginginkan para

karyawannya mampu untuk mempunyai kreativitas atau inisiatif yang bagus sehingga dapat berdiri sendiri dan mengambil tindakan tanpa menunggu perintah untuk melakukan sesuatu. Dengan kemampuan ini, akan mendorong sebuah perusahaan untuk berinovasi dan mengatasi pesaing.

Selain itu, kepercayaan diri juga merupakan suatu yang penting dalam bekerja. Dalam dunia kerja yang penuh persaingan, kepercayaan merupakan modal utama dalam mencapai sebuah kesuksesan. Ketika percaya diri dengan kemampuan yang dimiliki, seseorang dapat berkembang lebih baik dari pada orang yang tidak percaya diri. Biasanya orang yang tidak percaya diri cenderung berpikir *negative* tentang kemampuannya sehingga tidak bisa mengembangkan potensi-potensi yang dimilikinya. Kurangnya percaya diri membuat seseorang terlambat dalam beradaptasi dilingkungan yang baru.

Dengan memperhatikan penilaian yang diberikan oleh pihak Bank Sumut Syariah Cabang Medan terhadap kemampuan kepercayaan diri dan inisiatif yang dimiliki mahasiswa yang melakukan praktik kerja lapangan (magang) yang menurut penilaian penulis masih kurang puas, sehingga bagi pengelola Program Studi Perbankan Syariah perlu untuk mengembangkan dan menggali kemampuan-kemampuan tersebut, baik itu dengan mengadakan sistem pembelajaran maupun mengadakan pelatihan-pelatihan mengingat pentingnya kemampuan tersebut dalam dunia kerja. Dan disarankan agar mahasiswa peka akan pentingnya suatu pelatihan sebelum memasuki dunia kerja.

Dalam penilaian kemampuan kerjasama, pihak Bank Sumut Syariah Cabang Medan menilai sudah puas akan kinerja yang mereka tunjukkan. Sikap cepat dan tanggap dalam bekerja yang baik sangat diperlukan dalam dunia kerja. Jika melihat dunia kerja, maka kita bisa menyaksikan bahwa seseorang tidak cukup hanya pintar di bidangnya. Dunia pekerjaan penuh dengan interaksi sosial di mana orang harus cakap dalam menangani diri sendiri maupun dengan orang lain. Orang yang cerdas secara intelektual di bidangnya akan mampu bekerja dengan baik. Namun jika ingin melejit lebih jauh dia membutuhkan dukungan rekan kerja, bawahan maupun atasannya.

Sikap cepat dan tanggap juga merupakan sesuatu yang penting dalam dunia kerja. Sikap cepat dan tanggap ini akan membuat suatu pekerjaan menjadi efektif dan efisien. Cepat dalam bekerja artinya tidak menghabiskan banyak waktu yang tidak perlu dan dapat penyelesaian pekerjaan tepat atau sebelum waktu yang ditentukan. Sedangkan tanggap dalam bekerja adalah menyelesaikan suatu pekerjaan dengan cepat dan sesuai dengan prosedur. Dengan adanya kerjasama antar tim membuat kerjaan tersebut cepat selesai. Sikap cepat dan tanggap yang mereka tunjukkan membuat pihak Bank Sumut Syariah Cabang Medan merasa puas.

Dengan penilaian yang positif yang diberikan oleh pihak Bank Sumut Syariah Cabang Medan terhadap kemampuan-kemampuan tersebut, itu berarti menunjukkan bahwa *soft skill* yang dimiliki oleh mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah pada saat melaksanakan praktik kerja lapangan (magang) sudah dianggap sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan oleh pihak bank tersebut. Itu artinya, kemampuan tersebut bisa menjadi modal yang dapat mahasiswa program studi perbankan andalkan dalam mencari pekerjaan pada saat sudah lulus nanti.

Selain empat kemampuan di atas, kemampuan untuk bersikap sopan dan santun serta beretika baik dalam bertutur kata maupun berperilaku juga mendapatkan penilaian yang positif dari pihak Bank Sumut Syariah Cabang Medan terhadap mahasiswa program studi perbankan syariah yang melaksanakan praktik kerja lapangan (magang). Sopan santun merupakan unsur penting dalam kehidupan bersosialisasi sehari-hari setiap orang, karena dengan menunjukkan sikap sopan santunlah, seseorang dapat dihargai dan disenangi dengan keberadaannya sebagai makhluk sosial dimanapun tempat ia berada. Dalam kehidupan bersosialisasi antar sesama manusia, sudah tentu kita memiliki norma-norma dalam melakukan hubungan dengan orang lain. Dalam hal ini sopan santun dapat memberikan banyak manfaat atau pengaruh yang baik terhadap diri sendiri maupun orang lain. Etika dan sopan santun yang ditunjukkan pada mahasiswa magang program studi perbankan syariah di Bank Sumut Syariah Cabang Medan dinilai sudah puas, dengan mencangkup nilai-nilai Islam yang mereka gunakan di perusahaan menjadi nilai tambahan untuk mahasiswa magang program studi perbankan syariah.

Itu artinya pihak pengelola program studi perbankan syariah sudah menerapkan dan membimbing mahasiswa dengan baik dengan cara tidak meninggalkan nilai-nilai Islami dimanapun berada. Sehingga dengan penilaian baik ini, pihak pengelola Jurusan Perbankan Syariah untuk mempertahankan dan meningkatkan sikap sopan santun dan beretika pada mahasiswa.

Dari penjelasan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk menghasilkan suatu keputusan dari rumusan masalah maka dapat dirumuskan sebagai berikut :

Table. 4.1 Kepuasan Bank

No.	Informan	Kerjasama	Inisiatif	Etika	Komunikasi	Kepercayaan diri
1.	Pimpinan Opersional	4	4	5	4	4

2.	Pinsi Pemasaran	4	3	5	3	3
3.	Pinsi Pembiayaan	4	3	5	4	3
4.	Pinsi Legal	3	3	5	3	3
Jumlah		15	13	20	14	13
Rata-rata		3	2,6	4	2,8	2,6
Jumlah rata-rata		15				

$$\begin{aligned}
\text{Kepuasan pihak Bank} &= \frac{\text{jumlah nilai soft skill}}{\text{jumlah soft skill}} \\
&= \frac{3+2,6+4+2,8+2,6}{5} \\
&= \frac{15}{5} \\
&= 3
\end{aligned}$$

Maka dapat disimpulkan dari rata-rata diatas, tingkat kepuasan yang dinilai dari pihak Bank SUMUT Cabang Syariah Medan adalah 3 yaitu cukup puas terhadap *soft skill* yang dimiliki oleh mahasiswa jurusan perbankan syariah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari berbagai uraian yang disajikan atas permasalahan dalam penelitian ini, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa :

Pertama, berdasarkan hasil analisis yang penulis lakukan, penulis menilai kemampuan berkomunikasi dan cepat bergaul, memiliki kreativitas atau inisiatif dan kepercayaan diri yang dimiliki oleh mahasiswa jurusan perbankan syariah pada saat melakukan praktik kerja lapangan masih dibawah standard yang diharapkan oleh pihak Bank SUMUT Cabang Syariah Medan. Sedangkan pada aspek kompetensi emosional dalam bekerja, cepat dan tanggap dalam bekerjasama, serta etika sopan dan santun dalam berbicara maupun bersikap sudah memenuhi standard yang diinginkan oleh pihak Bank SUMUT Cabang Syariah Medan.

Kedua, kemampuan berkomunikasi dan cepat bergaul, memiliki kreativitas atau inisiatif dan kepercayaan diri yang ditunjukkan oleh mahasiswa jurusan perbankan syariah pada saat melakukan praktik kerja lapangan (magang) pada Bank SUMUT Cabang Syariah Medan belum bisa memuaskan atau kurang puas seperti yang dikehendaki oleh pihak Bank SUMUT Cabang Syariah Medan. Sedangkan pada aspek kompetensi emosional dalam bekerjasama, cepat dan tanggap dalam bekerja, serta etika sopan dan santun dalam berbicara maupun bersikap yang ditunjukkan oleh mahasiswa jurusan perbankan syariah pada saat melakukan praktik kerja lapangan (magang) penulis nilai sudah bisa memuaskan setidaknya memenuhi keinginan yang diharapkan oleh pihak Bank SUMUT Syariah Cabang Medan.

Dari penjelasan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk menghasilkan suatu keputusan dari rumusan masalah maka dapat dirumuskan sebagai berikut :

No.	Informan	Kerjasama	Inisiatif	Etika	Komunikasi	Kepercayaan diri
1.	Pimpinan Operasional	4	4	5	4	4
2.	Pinsi Pemasaran	4	3	5	3	3
3.	Pinsi Pembiayaan	4	3	5	4	3
4.	Pinsi Legal	3	3	5	3	3

Jumlah	15	13	20	14	13
Rata-rata	3	2,6	4	2,8	2,6
Jumlah rata-rata	15				

$$\begin{aligned}
\text{Kepuasan pihak Bank} &= \frac{\text{jumlah nilai soft skill}}{\text{jumlah soft skill}} \\
&= \frac{3+2,6+4+2,8+2,6}{5} \\
&= \frac{15}{5} \\
&= 3
\end{aligned}$$

Maka dapat disimpulkan dari rata-rata diatas, tingkat kepuasan yang dinilai dari pihak Bank SUMUT Cabang Syariah Medan adalah 3 yaitu cukup puas terhadap *soft skill* yang dimiliki oleh mahasiswa jurusan perbankan syariah.

B. Saran

Berdasarkan hasil riset dan analisis yang penulis lakukan, penulis memberikan saran:

1. Kepada pihak pengelola Jurusan perbankan syariah, agar sekiranya dapat memperbaiki atau meningkatkan kemampuan *soft skill* mahasiswa, baik dengan mengadakan pelatihan maupun praktik langsung ketika sedang berada dikelas dan menambah keterampilan dan memberi pelatihan yang berbasis kepada dunia kerja seperti yang disarankan oleh pihak Bank atau Perusahaan.
2. Kepada mahasiswa Jurusan perbankan syariah, agar ketika melakukan praktik kerja lapangan bersungguh-sungguh dalam melaksanakannya dan memanfaatkannya sebagai tempat berlatih dan mengenal dunia kerja yang sesungguhnya. Selain itu, jangan sampai memberi malu nama baik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada umumnya dan Jurusan perbankan syariah pada khususnya. Serta ikuti lah pelatihan-pelatihan ataupun seminar-seminar yang diadakan dikampus maupun luar kampus dalam bidang mengenal dunia kerja maupun *public speaking*.

Daftar Pustaka

- Baharuddin dan Makin. *Pendidikan Humanistik* (Yogyakarta: Ar Ruzz Media, 2011)
- Barnes, J. G. ,*Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*, (Yogyakarta: Andi, 2003)
- Basu Swasta Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern*.
- Buku Panduan Penulisan Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
- Damanhuri Didin S., *SDM Indonesia dalam Persaingan Global*,
http://www.sinarharapan.co.id/berita/0306/13_opi01.html, (14 April 2016).
- Effendi Sofyan, *Membentuk Alumni Perguruan Tinggi Berkualitas*,
http://laillibe1.wordpress.com/2013/05/17_membangun-skill-pada-sarjana-s1,(14 April 2016).
- Elfindri, dkk, *Soft Skills untuk Pendidik*,(Jakarta: Baduose Media, 2011)
- Elida Astuti Kusuma, *Artikel Kompetensi Sumber Daya Manusia*, dalam
<http://elidakusumastuti.blogspot.com/2014/03/artikel-kompetensi-sumber-dayamanusia.html>
(24-april 2014).
- Hafidudin Didin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Pemasaran Syariah Dalam Praktik*,
(Jakarta: Gema Insani Inpress, 2003)
- Hamalik Oemar, *Proses Belajar Mengajar*,(Jakarta: Bumi Aksara, 2008)
- Hanik, “*Teori Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Islam*”,
memoryhanik.blogspot.co.id/2016/11/teori-kepuasan-konsumen-dalam.html?m=1
(diakses 08 November 2016)
- Hasan Ali, *Marketing*, Cetakan Pertama, (Yogyakarta: Medpress, 2008)
- Ichsan S. Putra dan Ariyanti Pratiwi, *Sukses dengan Soft Skills*, (Bandung: ITB, 2010)
- Indrasari Meithiana, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*,(Surabaya: Unitomo Press,2019)
- Jafar Akhmad, *Pengaruh Hard Skill Dan Soft Skill Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan*, Jurnal Ekonomi:Ekonomi Dan Bisnis, Vol. 6, No.2 (Juli 2017)
- Kartajaya Hermawan dan M. Syakir Sula, *Syariah Marketing*, (Bandung: Mizan, 2006)

- Kotler, P. And Amstrong, G. “*Principles Of Marketing*”, Edition, (New Jersey: Pearson Prentice Hall, 2010)
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*. (Jakarta : Erlangga, 2008)
- Lucas Cahyadi Lie Novia, *Pengaruh Soft Skill Terhadap Kesiapan Kerja Menghadapi Masyarakat Ekonomi Asean Pada Mahasiswa S1 Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Surabaya*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya* Vol.6, No.2 (2017)
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori Dan Praktik*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001)
- Muhammad. *Bank Syariah*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005)
- Muttaqin Ivan. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Asuransi Jasaraharja Putera Semarang*, (Skripsi: Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro, 2013), h.31
- Muqowim, *Pengembangan Soft Skill Guru*, PT. Pustaka Insan Madani, Yogyakarta, 2012
- Nasution, Muhammad Lathief Ilhamy, *Panduan Standard Penampilan Bankers Look*. (2020)
- Nur Alifah Heni, *Pengembangan Soft Skill dalam Membentuk Ahlak santri di Pondok Pesantren Walisongo Putri Ngabar Ponorogo*, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2017)
- Pusat pengkajian dan pengembangan Ekonomi Islam (P3EI) Universitas Islam Indonesia Yogyakarta atas kerja sama dengan Bank Indonesia: *Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2008)
- Rilman, Aurino, & Djamaris, Adam, *Analisis Faktor Kompetensi Soft Skills Mahasiswa yang Dibutuhkan Dunia Kerja Berdasarkan Persepsi Manajer dan HRD Perusahaan*. *Jurnal Manajemen*. Volume 17. No 2. (2013)
- Rokhimawan, Mohamad Agung, *Pengembangan Soft Skill Guru dalam Pembelajaran Sains SD/MI Masa Depan yang Bervisi Karakter Bangsa*, *Jurnal Al-Bidayah*, Vol. 4 No. 1, Juni 2012
- Sailah Illah, *Pengembangan Soft Skill di Perguruan Tinggi*, (Bogor: Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi, 2008)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D* , (Bandung : Afabeta, 2013)
- Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank Syariah* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012)

Suryani Ade Irma S, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru*, (Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau, 2012)

Soemitra Andri, et al., *Buku Panduan Akademik Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara* (Febi Press 2017)

Tarigan Azhari Akmal. *Standard Operating Procedure Praktek Kerja Lapangan*. (Medan, 2014)

Tarigan Azhari Akmal. *Panduan Penulisan Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UINSU*. (Medan: Febi Press,2015)

Tarigan Azhari Akmal, *Tafsir Ayat Ekonomi*, (Bandung : Cita Pustaka, 2012)

Ulidarma Netty. “*Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Fasilitas Layanan Sirkulasi Perpustakaan Akper Kesdam 1/ Bukit Barisan Medan*”, Skripsi, (Medan: Fakultas Sastra),

Wibowo, Agus dan Hamrin, Op. cit.

Sumber Internet

<http://rotasinews.com/komunikasi-dalam-dunia-kerja-penting/>

www.banksumut.com

<https://accurate.id/marketing-manajemen/indikator-kepuasan-pelanggan/>

LAMPIRAN

HASIL WAWANCARA

Nama : Yuna Teruna

Jabatan : Pimpinan Operasional

3. Bagaimana kompetensi *soft skill* yang dimiliki mahasiswa magang Jurusan Perbankan Syariah UINSU Medan dalam praktik kerja lapangan atau magang di Bank Sumut Cabang Syariah Medan?

Jawab : Kompetensi *soft skill* yang dimiliki oleh mahasiswa jurusan perbankan dalam melakukan praktek kerja lapangan sudah cukup memenuhi kriteria dalam dunia kerja, tetapi masih ada mahasiswa yang tertutup dalam mengembangkan *soft skill* mereka untuk berpartisipasi dalam beradaptasi dengan sesame. Untuk itu, saya menyarankan untuk terbuka dalam menunjukkan *soft skill* yang dimiliki dalam dunia kerja karena *soft skill* adalah bentuk hal yang harus ditunjukkan guna terciptanya suatu misi visi suatu perusahaan.

4. Bagaimana kepuasan pihak Bank Sumut Cabang Syariah Medan terhadap *softs skill* yang dimiliki mahasiswa magang Jurusan Perbankan Syariah UINSU Medan?

Jawab : kepuasan saya terhadap *soft skill* mahasiswa magang jurusan perbankan syariah sangat puas dengan kriteria *soft* yang cukup memuaskan saat berkontribusi dalam magang di Bank Sumut ini. Sikap mampu untuk kerjasama yang ditunjukkan oleh para mahasiswa di Bank Sumut Cabang Syariah Medan masih perlu ditingkatkan, walaupun bisa bekerja sama namun masih terlihat adanya keterbatasan, para mahasiswa belum bisa sepenuhnya diberikan tanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan. Selain itu, kemampuan cepat dan cukup tanggap dalam menyelesaikan tugas yang diberikan juga sudah sangat baik, tetapi juga harus ditingkatkan lagi. Komunikasi yang dimiliki oleh para mahasiswa magang Bank Sumut Cabang Syariah Medan baik, tetapi masih dijumpai mahasiswa yang terlihat malu-malu dalam berkomunikasi dan bergaul dengan karyawan yang ada di perusahaan tersebut, sehingga ada *gap*(pemisah) antar karyawan dengan yang mahasiswa magang. Namun, rata-rata mahasiswa yang magang di Bank Sumut Cabang Syariah Medan memiliki kepercayaan diri yang masih sangat kurang, yang tidak bisa diimbangi oleh sikap dalam bekerjasama. Akan tetapi informan menilai bahwa etika yang dimiliki para mahasiswa magang sudah sangat baik. Dengan tutur bahasa yang sopan dan santun. Namun untuk sikap inisiatif dalam

melaksanakan suatu pekerjaan informan nilai masih sangat kurang, sehingga perlu diberikan suatu pelajaran dalam meningkatkan kreatifitas dalam dunia kerja.

Nama : Firmansyah

Jabatan : Pinsi Pemasaran

1. Bagaimana kompetensi *soft skill* yang dimiliki mahasiswa magang Jurusan Perbankan Syariah UINSU Medan dalam praktik kerja lapangan atau magang di Bank Sumut Cabang Syariah Medan?

Jawab : *soft skill* yang dimiliki mahasiswa jurusan perbankan syariah dalam praktek kerja lapangan di Bank Sumut Cabang Syariah Medan sudah memenuhi standard yang diinginkan karena mahasiswa jurusan perbankan sangat membantu dan berkontribusi dalam menjalankan dan membantu kinerja di bank tersebut. Dengan *soft skill* yang baik yang mereka miliki membuat pekerjaan itu cepat selesai dan memenuhi target. Akan tetapi, saya menyarankan untuk tetap bertahan dalam *soft skill* mereka dan meningkatkan lebih lagi *soft skill* yang dimiliki karena itu adalah yang dibutuhkan dalam dunia kerja.

2. Bagaimana kepuasan pihak Bank Sumut Cabang Syariah Medan terhadap *softs skill* yang dimiliki mahasiswa magang Jurusan Perbankan Syariah UINSU Medan?

Jawab : kepuasan saya terhadap soft skill yang dimiliki mahasiswa magang jurusan perbankan syariah adalah puas, dengan perincian komunikasi yang dimiliki para mahasiswa magang perbankan syariah cukup baik, tetapi masi ada sebagian yang lainnya masih terlihat malu-malu dan diam-diam saja, hal itu ditunjukkan dengan sikap mereka kepada karyawan yang lain diposisi ditempatkannya mahasiswa untuk melalukan suatu pekerjaan yang diberikan. Dengan melihat perilaku dan sikap yang ditunjukkan oleh para mahasiswa magang di Bank Sumut Cabang Syariah Medan, etika yang dimiliki oleh para mahasiswa magang cukup baik dan cepat dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepada mereka, namun perlu ditingkatkan dengan melatih mereka untuk cepat tanggap dalam merespon suatu perintah dengan disertai tata bicara yang baik. Sehingga mereka masih perlu diberikan tekanan dalam bekerja sehingga nantinya diharapkan mereka terbiasa dalam menghadapi dunia kerja ketika lulus nanti. Sikap cepat dan tanggap juga diperlihatkan para mahasiswa yang magang di Bank Sumut Syariah Cabang Medan saat melaksanakan pekerjaan yang diberikan. Ditambah lagi sebagian dari mahasiswa tersebut dapat bekerjasama secara baik dengan para karyawan maupun dengan yang lainnya. Menurut informan dengan melihat kepercayaan diri yang dimiliki mahasiswa magang sudah baik tetapi harus ditingkatkan lagi agar dapat menyelesaikan suatu kerjasama yang baik, dan tidak merasa

minder dalam melakukan suatu pekerjaan. Sikap inisiatif mahasiswa dalam menjalankan tugas yang diberikan sudah baik, akan tetapi seharusnya ditingkatkan lagi guna melatih mereka dalam dunia kerja, hal ini terlihat dari hanya sebagian mahasiswa yang mampu bersikap inisiatif dalam bekerja.

Nama : M. Rozi Pahlawan

Jabatan : Pinsi Pembiayaan

1. Bagaimana kompetensi *soft skill* yang dimiliki mahasiswa magang Jurusan Perbankan Syariah UINSU Medan dalam praktik kerja lapangan atau magang di Bank Sumut Cabang Syariah Medan?

Jawab : *soft skill* yang dimiliki mahasiswa jurusan perbankan sudah bagus akan tetapi lebih ditingkatkan lagi guna akan mengetahui sejauh mana diri seseorang akan menerima jika *soft skill* yang dimiliki sangat bagus. Saran-saran agar kemampuan *soft skill* yang dimiliki para mahasiswa magang di Bank Sumut Cabang Syariah Medan menjadi lebih baik lagi dengan mengadakan pelatihan tentang pengembangan diri, serta mengikuti praktik-praktik terjun langsung ke dunia kerja atau ke masyarakat sehingga kemampuan diri dapat ditingkatkan. Selain itu, kemampuan yang sudah ada, perlu dipertahankan bahkan harus disempurnakan lagi baik dari segi kesopanan dan tingkah laku serta pendalaman pada setiap pekerjaan atau tugas yang diberikan. Dan dalam berkomunikasi untuk ditingkatkan lagi agar mudah beradaptasi dimanapun berada.

2. Bagaimana kepuasan pihak Bank Sumut Cabang Syariah Medan terhadap *softs skill* yang dimiliki mahasiswa magang Jurusan Perbankan Syariah UINSU Medan?

Jawab : kepuasan saya terhadap *soft skill* yang dimiliki jurusan perbankan syariah adalah puas, dengan kemampuan komunikasi yang dimiliki mahasiswa magang sudah cukup baik walaupun menurut informan butuh waktu terlebih dahulu untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan di Bank Sumut Cabang Syariah Medan. Sedangkan kemampuan untuk bergaul dengan karyawan masih kurang, hanya sebagian dari mahasiswa magang saja yang mampu bergaul dengan cepat dan baik dengan para karyawan. Dengan melihat praktik di lapangan, menurut informan para mahasiswa magang tersebut mampu bekerjasama dengan baik dengan rekan-rekan sesama mahasiswa magang maupun dengan karyawan di perusahaan tersebut. Untuk sikap tanggap dalam melaksanakan tugas yang diberikan, para mahasiswa magang tersebut cepat melaksanakannya dengan syarat masih harus diberikan arahan agar mereka paham. Sedangkan untuk kepercayaan diri masih ada yang merasa minder (kurang percaya diri), namun ada juga yang memiliki kepercayaan diri yang bagus. Jika melihat tutur bahasa yang dimiliki para mahasiswa sudah baik, sopan santun dan etika yang baik yang diperlihatkan oleh setiap mahasiswa magang dalam melakukan praktik kerja lapang. Sedangkan inisiatif yang dimiliki mahasiswa-mahasiswa tersebut masih *sensitive* atau peka

(masih kurangnya inisiatif atau kreatifitas mahasiswa dalam menjalankan tugas yang diberikan). Sehingga sebagian mahasiswa magang tersebut bekerja saat diberikan suatu pekerjaan oleh karyawan di bank tersebut.

Nama : Heru Kurniawan

Jabatan : Pinsi Legal dan Adm. Administrasi

1. Bagaimana kompetensi *soft skill* yang dimiliki mahasiswa magang Jurusan Perbankan Syariah UINSU Medan dalam praktik kerja lapangan atau magang di Bank Sumut Cabang Syariah Medan?

Jawab : *soft skill* yang dimiliki sudah sangat bagus, tetapi masih didapati mahasiswa yang beberapa tertutup atau kurang bagus dalam menunjukkan *soft* mereka. Untuk itu saya menyarankan kepada para mahasiswa magang agar meningkatkan *soft skill* mereka dimana pun mereka berada ataupun diperusahaan tempat mereka bekerja, dan selalu manfaatkan ilmu dan pengalaman yang ada guna menambah pemikiran tentang dunia kerja ataupun tentang perbankan khususnya perbankan syariah. Serta tingkatkan komunikasi dan etika dalam beradaptasi dimanapun berada.

2. Bagaimana kepuasan pihak Bank Sumut Cabang Syariah Medan terhadap *softs skill* yang dimiliki mahasiswa magang Jurusan Perbankan Syariah UINSU Medan?

Jawab : kepuasan saya terhadap *soft skill* yang dimiliki mahasiswa jurusan perbankan syariah adalah puas, karena kerjasama yang ditunjukkan oleh para mahasiswa magang masih kurang baik, ada sebagian mahasiswa yang mampu bekerjasama dengan rekan lainnya dan ada sebagian mahasiswa magang lainnya tidak bekerjasama dengan rekan lainnya ataupun dengan karyawan. Untuk sikap tanggap dalam melakukan suatu pekerjaan mahasiswa magang sudah cukup baik. Dalam berkomunikasi, mahasiswa magang sudah cukup baik akan tetapi ada sebagian mahasiswa magang yang masih terlihat diam-diam saja. Dalam bergaul dengan karyawan ataupun dengan lainnya hanya sebagian mahasiswa saja yang baik, ada sebagian mahasiswa yang hanya berada diposisi dimana mereka ditempatkan untuk diberikan suatu pekerjaan dan tidak mau bersosialisasi dibidang visi lainnya. Sedangkan etika yang ditunjukkan para mahasiswa magang di Bank Sumut Syariah Cabang Medan sudah cukup baik, dengan tutur bahasa dan sopan santun yang mereka tunjukan. Kepercayaan diri yang dimiliki pun masih kurang baik atau masih ada sebagian dari mereka masih ada yang minder dalam berkomunikasi maupun kerjasama. Inisiatif yang ditunjukkan para mahasiswa magang, menurut informan masih kurang baik, butuh waktu untuk mereka menunjukkan kreativitas mereka dalam suatu pekerjaan yang seharusnya mereka tanyakan kepada karyawan di perusahaan tersebut. Hanya sebagian dari mereka yang mempunyai kreativitas yang baik.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama : Ubay Gusti Ayu Ningsih
2. Nim : 05.03.17.20.89
3. Tempat/Tanggal Lahir : Desa Baru, 16 Agustus 1998
4. Alamat : Jl. Rambungan Gg usaha Desa Baru Dusun I Batang kuis
5. Email : ubaygusti844@gmail.com
6. No.hp : 085210120840

II. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamatan SD Negeri 107415 berijazah pada Tahun 2010
2. Tamatan SMP Negeri I Batang Kuis berijazah pada Tahun 2013
3. Tamatan SMA Swasta Teladan Medan berijazah pada Tahun 2016