

ABSTRAK

Di era globalisasi dan digitalisasi, industri perbankan menghadapi tantangan yang semakin kompleks, seperti persaingan yang ketat, perubahan regulasi, serta peningkatan ekspektasi nasabah terhadap layanan yang cepat, aman, dan berkualitas tinggi. Dalam konteks ini, kinerja karyawan menjadi kunci utama dalam menentukan kemampuan bank untuk beradaptasi dan berkembang. Kinerja karyawan tidak hanya mencakup kemampuan teknis dalam menjalankan tugas-tugas perbankan, tetapi juga keterampilan dalam melayani nasabah, memitigasi risiko, serta menjaga reputasi dan kepercayaan terhadap institusi. Secara teoritis, penelitian ini berpijak pada konsep administrasi bisnis yang memandang organisasi sebagai serangkaian aktivitas yang saling berhubungan untuk mencapai tujuan, termasuk melalui pengelolaan sumber daya manusia yang efektif. Dalam dunia kerja, persepsi karyawan terhadap lingkungan dan feedback yang diberikan atasan memiliki peran penting dalam membentuk sikap, motivasi, dan kinerja. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi, sehingga menghasilkan pemahaman yang komprehensif terhadap dinamika kinerja karyawan di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan yang konsisten menerapkan prinsip Amanah, Shiddiq, Fathanah, dan Tabligh cenderung memperoleh feedback yang konstruktif dan mendorong peningkatan kinerja. Sebaliknya, karyawan yang belum optimal dalam penerapan prinsip-prinsip tersebut biasanya menerima feedback korektif untuk pembinaan. Pemberian feedback yang tepat terbukti mampu memperkuat perilaku positif karyawan sebagaimana dijelaskan dalam reinforcement theory, yaitu bahwa perilaku cenderung diulang apabila memperoleh konsekuensi yang menyenangkan. Secara keseluruhan, kinerja karyawan BAS Cabang Lhokseumawe tergolong baik, ditunjukkan melalui pencapaian target dan kepatuhan terhadap prinsip syariah. Penelitian ini menyarankan agar pihak manajemen meningkatkan kualitas komunikasi dalam pemberian feedback, termasuk melalui pelatihan bagi pimpinan unit agar dapat menyampaikan feedback secara objektif, konstruktif, dan empatik, sehingga mampu meningkatkan motivasi kerja karyawan tanpa menimbulkan tekanan psikologis.

Kata Kunci: Kinerja, Karyawan, Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Nilai, Kerja Islami

ABSTRACT

In the era of globalization and digitalization, the banking industry faces increasingly complex challenges, such as intense competition, regulatory changes, and rising customer expectations for fast, secure, and high-quality services. In this context, employee performance becomes a key factor in determining the bank's ability to adapt and grow. Employee performance not only includes technical competence in carrying out banking tasks but also skills in serving customers, mitigating risks, and maintaining the institution's reputation and trust. Theoretically, this research is based on the concept of business administration, which views organizations as a series of interconnected activities to achieve objectives, including effective human resource management. In the workplace, employees' perceptions of their environment and the feedback provided by supervisors play an important role in shaping attitudes, motivation, and performance. This study employs a qualitative approach using in-depth interviews, direct observation, and documentation, thereby producing a comprehensive understanding of employee performance dynamics in the field. The findings indicate that employees who consistently apply the principles of Amanah, Shiddiq, Fathanah, and Tabligh tend to receive constructive feedback that encourages performance improvement. Conversely, employees who are less optimal in applying these principles generally receive corrective feedback as a form of guidance. Properly delivered feedback has been shown to strengthen positive employee behavior, as explained in reinforcement theory, which states that behavior is more likely to be repeated when it results in favorable consequences. Overall, the performance of BAS Lhokseumawe Branch employees is categorized as good, as reflected in the achievement of targets and compliance with sharia principles. This study suggests that management should enhance the quality of communication in providing feedback, including through training for unit leaders to deliver objective, constructive, and empathetic feedback, thereby improving employee motivation without creating psychological pressure.

Keywords: *Employee, Performance, Productivity, Service Quality, Islamic, Work Values*