



**PENINGKATAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN BANK  
SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG BINTARO**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)  
Manajemen Perbankan Syariah

Disusun oleh:

**Nama: Fithriyy ah N. Rahakbauw**

**NPM: 2016570056**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMADIYYAH JAKARTA**

**1441 H/2020 M**

## LEMBAR PERNYATAAN (ORISINALITAS)

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fithriyyah Nurhastuty Rahakbauw  
NPM : 2016570056  
Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah  
Fakultas : Fakultas Agama Islam  
Judul Skripsi : Peningkatan Motivasi Kerja Karyawan bank Mandiri  
Syariah Kantor Cabang Bintaro

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul di atas secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang menjadi sumber rujukan. Apabila ternyata di kemudian hari terbukti skripsi saya merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan ketentuan undang-undang dan aturan yang berlaku di Universitas Muhamadiyah Jakarta ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 23 Januari 2020

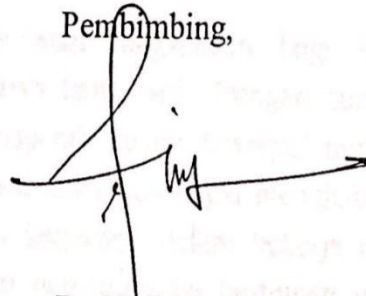
Yang Menandatangani,  
  
Fithriyyah N. Rahakbauw

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “Peningkatan Motivasi Kerja Karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bintaro” yang disusun oleh Fithriyyah Nurhastuty Rahakbauw, Nomor Pokok Mahasiswa : 2016570056 Program Studi Manajemen Perbankan Syariah disetujui untuk diajukan sidang Skripsi Fakultas Agama Islam Universitas Muhamadiyah Jakarta.

Jakarta, 23 Januari 2020

Pembimbing,



Dr. Nurhidayat, S.Ag., M.M

## LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI



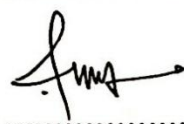
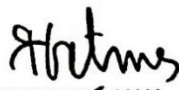

Skripsi yang berjudul: **Peningkatan Motivasi Kerja Karyawan Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Bintaro**. Disusun oleh **Fithriyyah Nurhastuty Rahakbauw**, Nomor Pokok Mahasiswa: **2016570056**. Telah diujikan Pada hari/tanggal: **Sabtu, 1 Februari 2020**. Telah diterima dan disahkan dalam sidang skripsi (munaqassyah) Fakultas Agama Islam Universitas Muhamadiyah Jakarta untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) Manajemen Perbankan Syariah.

FAKULTAS AGAMA ISLAM

Dekan,



Rini Fatma Kartika, S.Ag., M.H.

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Rini Fatma Kartika, S.Ag., M.H.</u> Ketua	 .....	.....
<u>Drs. Tajudin, M.A</u> Sekretaris	 .....	13/2/20 .....
<u>Dr. Nurhidayat, S.Ag, M.M</u> Pembimbing	 .....	17/2 2020 .....
<u>Rini Fatma Kartika, S.Ag., M.H.</u> Penguji I	 .....	.....
<u>Drs. Tajudin, M.A</u> Penguji II	 .....	13/2 2020 .....

## **FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Program Studi Manajemen Perbankan Syariah

Skripsi 24 Januari 2020

**Fithriyyah Nurhastuty Rahakbauw**

2016570056

Peningkatan Motivasi Kerja Karyawan bank Mandiri Syariah kantor Cabang  
Ciputat

IX+ 87 Halaman+ 7 Lampiran

### **ABSTRAK**

Motivasi kerja merupakan stimulus atau rangsangan bagi setiap karyawan untuk bekerja dan menghasilkan karya lebih baik. Dengan motivasi yang tinggi, akan lebih bersemangat dan bergairah dalam bekerja. Untuk itu motivasi kerja karyawan perlu dibangkitkan agar karyawan dapat menghasilkan kinerja yang terbaik, semakin tinggi motivasi karyawan dalam bekerja maka kinerja yang dihasilkan pun tinggi. Untuk itu penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peningkatan motivasi kerja karyawan terhadap PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bintaro.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Metode ini digunakan untuk menganalisis hasil dari wawancara yang dilakukan pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ciputat. Data tersebut mencakup transkrip wawancara, dokumen pribadi, dan rekaman informan resmi.

Hasil yang didapat dalam penelitian bahwa PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bintaro dalam peningkatan motivasi karyawan mengacu pada standarisasi SOP yang dikeluarkan oleh kantor pusat. Yang dilakukan antara lain; memberikan target bisnis pemberian reward, contohnya memberangkatkan umroh karyawan, dan juga memfasilitasi jalan-jalan. Yang ketiga yaitu pemberian bonus tahunan

Kata kunci : Peningkatan Motivasi Kerja Karyawan bank Syariah Mandiri  
kantor cabang Bintaro

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Skripsi ini dituisikan dalam upaya memenuhi salah satu tugas akhir dalam memperoleh gelar Strata Satu (S.1) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhamadiyah Jakarta, tahun 2020.

Tidak sedikit kendala yang dihadapi penulis di dalam proses penyelesaiannya, namun karena bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak baik moril maupun materil, sehingga kendala itu menjadi tidak terlalu berarti. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut:

1. Prof. Dr. Syaiful Bahri, S.H., M.H., Rektor Universitas Muhamadiyah Jakarta
2. Rini Fatma Kartika, S. Ag., M.H., Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhamadiyah Jakarta
3. Dr. Nurhidayat, S.Ag., M.M, Ketua program Studi Manajemen Perbankan Syariah yang juga sebagai dosen pembimbing skripsi, yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikirannya dalam proses bimbingan.
4. Seluruh Dosen Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama penulis menempuh studi di Universitas Muhammadiyah Jakarta.
5. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bintaro yang telah memberikan data-data dan meluangkan waktu ketika penulis ingin melakukan penelitian; terutama Pak Abdul Basyir. yang telah meluangkan waktunya untuk di wawancara,terkait masalah penelitian.
6. Kedua Orang Tua penulis, Ayahanda Hasyim Rahakbauw SH., M.M.Pd dan mama Nurain Sehat S.pd. AUD., M.Pd. Mpd atas dorongan semangat

yang selalu diberikan, memberi kasih sayang, dorongan moril, dukungan materil, nasihat dan doa yang tiada hentinya.

7. Kakak dan adik penulis Putra R.H, Rizky Farhan Djamil, Izzah Amelia yang telah memberikan semangat dan motivasi saya selama menempuh perkuliahan.
8. Pihak-pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu, baik secara langsung maupun tidak langsung telah banyak membantu. Terimakasih untuk semua. Penulis sadar bahwa tanpa bantuan-bantuan tersebut, mungkin skripsi ini tidak akan terselesaikan. Semoga budi baik mereka diterima Allah SWT dan diberikan ganjaran yang berlipat ganda.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, namun demikian diharapkan karya yang sederhana ini banyak memberikan manfaat. Amin.

Jakarta, 27 Jumadal Awwal 1441 H

23 Januari 2020 M

Fithriyyah N. Rahakbauw

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN (ORISINALITAS) .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Fokus dan Subfokus Penelitian .....	6
C. Perumusan Masalah.....	7
D. Kegunaan Penelitian .....	7
E. Sistematika Penulisan .....	8
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Deskripsi Konseptual Fokus dan Subfokus Penelitian .....	9
1. Motivasi.....	9
a. Pengertian Motivasi .....	9
b. Unsur-unsur Yang Terlibat dalam Motivasi .....	12
c. Motivasi dalam Presfektif Islam.....	13
d. Tujuan Motivasi.....	17
e. Sumber Motivasi .....	17
f. Tori-Teori Motivasi .....	18
g. Model Motivasi.....	20
h. Metode- metode Motivasi Kerja .....	25
i. Sistensis Motivasi Kerja .....	25
2. Kinerja .....	26
a. Pengertian Kinerja.....	26
b. Aspek-Aspek Mengukur Kinerja .....	31



c.	Penilaian Kinerja Karyawan .....	32
d.	Membangun Kinerja .....	35
e.	Tujuan Penilaian Kinerja.....	38
B.	Hasil Penelitian yang Relevan .....	39
BAB III	.....	42
METODOLOGI PENELITIAN	.....	42
A.	Tujuan Penelitian.....	42
B.	Tempat dan Waktu Penelitian .....	42
C.	Latar Penelitian .....	42
D.	Metode dan Prosedur Penelitian.....	43
E.	Data dan Sumber Data .....	44
F.	Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data .....	45
G.	Teknik Analisi Data .....	46
H.	Validasi Data.....	47
BAB IV	.....	52
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	.....	52
A.	Gambaran Umum tentang Latar Penelitian .....	52
1.	Sejarah Singkat PT. Bank Syariah Mandiri kantor Cabang Bintaro.....	52
2.	Visi dan Misi PT Bank Syariah Mandiri .....	54
3.	Prinsip Syariah.....	56
4.	Prinsip Operasi Bank Syariah .....	56
5.	Budaya Perusahaan (Bank Syariah Mandiri) .....	57
6.	Profil Perusahaan.....	58
7.	Struktur Organisasi .....	59
8)	Produk Pendanaan Bank Syari'ah Mandiri.....	64
9.	Produk Pembiayaan Bank Syari'ah Mandiri.....	65
10.	Fasilitas Layanan Bank Syari'ah Mandiri KC Bintaro .....	66
B.	Temuan Peneliti.....	68
C.	Pembahasan Temuan Peneliti .....	72
BAB V	.....	82
KESIMPULAN DAN SARAN	.....	82
DAFTAR PUSTAKA	.....	85
LAMPIRAN-LAMPIRAN	.....	Error! Bookmark not defined.

## **DAFTAR GAMBAR**

4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bintaro.....	59
4.2 Skema Metode Peningkatan Motivasi Kerja Karyawan.....	82

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Bank berdasarkan prinsip Syariah atau Bank Syariah atau bank islam, seperti halnya bank konvensional, juga berfungsi sebagai suatu Lembaga intermediasi (intermediary institution), yaitu mengarahkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkannya dalam bentuk fasilitas pembiayaan.<sup>1</sup>

Atas dasar dorongan kebutuhan masyarakat terhadap layanan jasa Perbankan Syariah, bank Syariah pertama berdiri pada tahun 1992. Semenjak saat itu, pemerintah Indonesia mulai memperkenalkan dual banking system. Komitmen pemerintah dalam usaha pengembangan perbankan Syariah baru mulai terasa sejak tahun 1998 yang memberikan kesempatan luas kepada bank Syariah untuk berkembang tahun berikutnya. Selain menganut market driven dan for treatment, pengembangan perbankan Syariah di Indonesia dilakukan dengan strategi pengembangan bertahap yang berkesinambungan (gradual and sustainable approach) yang sesuai dengan prinsip Syariah (comply to sharia principles).<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Sultan Remy Sjahdeni, Perbankan Islam dan Kedudukannya dalam Tata Hukum Perbankan Indonesia, (Jakarta: Pustaka Utama Grafiti, 1999), h. 1.

<sup>2</sup> Ascary, Akad dan Produk Bank Syariah, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), h. 203.

Dilihat dengan bertambahnya kantor Bank Umum syariah dan Unit usaha Syariah di Indonesia hal ini membuktikan bahwa eksistensi perbankan syariah terus mengalami peningkatan. Tentu hal ini membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan untuk mengisi pos-pos pekerjaan di perbankan syariah. Sama halnya pada perusahaan-perusahaan lain, pada bank syariah sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting untuk mencapai keberhasilan dan tujuan suatu perusahaan. Hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mencari dan membina karyawan agar menjadi karyawan mampu bersaing, dengan begitu karyawan tersebut dapat menjadi tulang punggung bagi keberhasilan perusahaan. Sumber daya manusia merupakan aktivitas yang memiliki peranan ideal dalam sebuah perusahaan. Fokus utamanya adalah orang-orang atau para karyawan.

Karyawan merupakan salah satu unsur yang paling dominan dan strategis dalam usaha pencapaian tujuan. Sehingga dalam suatu organisasi usaha memberdayakan dan mengembangkan sumber daya manusia dalam hal ini karyawan, perlu selalu ditingkatkan guna tujuan-tujuan dan hasil seperti yang dikehendaki.

Masalah utama yang ada dalam manajemen sumber daya manusia yang patut mendapat perhatian perusahaan adalah kinerja karyawan. Kinerja karyawan dianggap penting bagi perusahaan karena keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh kinerja karyawan itu sendiri. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi

kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan peranannya dalam perusahaan. Menurut Keith Davis faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor motivasi (motivation).<sup>3</sup>

Motivasilah yang menjadi tenaga pendorong untuk bekerja, berprestasi, dan yang menjadi dasar dari upaya mendesain pekerjaan supaya menarik, supaya karyawan mau melakukan tugasnya.<sup>4</sup>

Motivasi dalam organisasi kerja ditinjau dari segi perannya ada 2 macam, yaitu motivasi positif dan motivasi negative. Motivasi positif adalah motivasi yang menimbulkan harapan yang sifatnya menguntungkan atau menggembirakan bagi pegawai, misalnya gaji, fasilitas, karier, jaminan haari tua, jaminan kesehatan, jaminan keselamatan dan semacamnya.<sup>5</sup>

Motivasi merupakan faktor yang sangat penting dalam mendorong seorang karyawan untuk bekerja. Hal ini disebabkan oleh semakin termotivasinya karyawan untuk bekerja di karenakan kesejahteraan yg kian meningkat. Motivasi juga sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Kinerja tidak terlepas dari pengaruh motivasi, baik motivasi yang berasal dari dalam diri karyawan itu sendiri ataupun motivasi yang berasal dari luar, karena motivasi menjadi pendorong seseorang melaksanakan suatu kegiatan guna mendapat hasil yang terbaik. Oleh

---

<sup>3</sup> Anwar Prabu Mangkunegara, Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), h. 67.

<sup>4</sup> Juliansyah Noor, Penelitian Ilmu Manajemen (Jakarta: Kencana, 2013), h. 225.

<sup>5</sup> Ali Hasan, Marketing Bank Syariah, (Cara jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Syariah), (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), h. 54.

karena itu tidak heran jika karyawan yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi biasanya memiliki kinerja yang tinggi pula.

Untuk itu motivasi kerja karyawan perlu dibangkitkan agar karyawan dapat menghasilkan kinerja yang terbaik, semakin tinggi motivasi karyawan dalam bekerja maka kinerja yang dihasilkan pun tinggi.

Motivasi kerja merupakan stimulus atau rangsangan bagi setiap karyawan untuk bekerja dan menghasilkan karya lebih baik. Dengan motivasi yang tinggi, akan lebih bersemangat dan bergairah dalam bekerja. Namun, tak dapat dipungkiri pada kenyataannya banyak karyawan yang memiliki motivasi rendah atau menurun. Akibat minimnya motivasi, hasil kerja tidak memuaskan atau di bawah standar. Tentu saja kondisi ini harus segera dibenahi.

Meningkatkan motivasi kerja karyawan, maka akan mendorong karyawan bekerja lebih baik dan secara bersamaan akan meningkat juga kinerja karyawan. Dengan hal ini juga, bisa meningkatkan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan, dengan hal ini perusahaan bisa membuat suatu peningkatan kinerja terhadap karyawan agar terwujudnya nilai individu profesional bagi perusahaan. Semakin kuat motivasi kerja maka kinerja pegawai akan semakin tinggi hal ini berarti setiap peningkatan motivasi

karyawan akan memberikan peningkatan yang sangat berarti bagi kinerja karyawan.<sup>6</sup>

Dengan begitu cara terbaik memotivasi karyawan adalah dengan memasukkan unsur tantangan dan kesempatan guna mencapai keberhasilan dalam pekerjaan mereka.<sup>7</sup> Jadi, semakin tinggi dan tepat pemberian motivasi produktivitas tenaga kerja, maka hal ini akan menguntungkan kedua belah pihak baik perusahaan maupun karyawan.

Melihat akan pentingnya bentuk motivasi dalam meningkatkan kinerja, maka sudah seharusnya motivasi diberikan kepada setiap pegawai atau karyawan. Sehingga pemberian motivasi adalah mutlak diperlukan untuk mendorong karyawan dalam berprestasi yang pada akhirnya memperlancarkan tugas-tugas perusahaan.

Sebagai Bank Syariah terbesar, PT Bank Syariah Mandiri terus berkomitmen untuk selalu melakukan penguatan daya saing perusahaan. Hal tersebut antara lain dilakukan melalui penguatan kompetensi usaha dan peningkatan layanan digital di 2018. Selain peningkatan layanan digital, PT Bank Syariah Mandiri juga terus melakukan peningkatan kualitas SDM.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> Rivai, Veithzal dan Ella Sagala, Sumber Daya Manusia untuk perusahaan, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h.113.

<sup>7</sup> Munandar, & Ashar Sunyoto, Psikologi Industri dan Organisasi (Jakarta: UI-Press, 2018), h.158.

<sup>8</sup> Annual Report [https://www.mandirisyahiah.co.id/assets/pdf/annual-report/AR\\_2018\\_Mandiri\\_Syahiah.pdf](https://www.mandirisyahiah.co.id/assets/pdf/annual-report/AR_2018_Mandiri_Syahiah.pdf) diakses 12 November 2019

Tidak lain halnya dengan para karyawan atau pegawai Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bintaro memiliki cara tersendiri dalam memotivasi pegawainya. Berbagai macam motivasi yang dilakukan baik motivasi yang datang dari luar diri maupun motivasi dari dalam perusahaan.

Maka dari itu Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bintaro mengharapkan kinerja yang baik dari setiap karyawannya sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.. Apa bentuk motivasi yang di beri pimpinan sehingga kinerja karyawan selalu memicu semangat kerja karyawan hingga mampu meningkatkan prestasi dan kinerja karyawannya.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“PENINGKATAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG BINTARO”**

## **B. Fokus dan Subfokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, fokus permasalahan peningkatan motivasi karyawan bank Syariah Mandiri kantor Cabang Bintaro. Kemudian penyusun menetapkan subfokus dengan tujuan agar penelitian ini dapat terfokus dan tidak meluas dalam proses pembahasannya, yaitu: Bagaimana cara memelihara motivasi karyawan, serta kendala dan tantangannya. Dan Bagaimana proses penilaian kinerja karyawan pada bank Syariah Mandiri kantor cabang Bintaro?



### **C. Perumusan Masalah**

Untuk mempermudah pembahasan, maka penulis merumuskan dengan lebih spesifik dan tegas yaitu:

1. Bagaimana peningkatan motivasi kerja karyawan pada bank Syariah Mandiri kantor cabang Bintaro ?
2. Bagaimana cara memelihara motivasi karyawan? Apa kendala dan tantangannya.
3. Bagaimana proses penilaian kinerja karyawan pada bank Syariah Mandiri kantor cabang Bintaro?

### **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan dari penelitian adalah:

- a) Bagi penulis, menambah khasanah pengetahuan, melengkapi dan mendapat informasi yang berharga mengenai peningkatan motivasi dan kinerja dalam bekerja.
- b) Bagi perusahaan, sebagai tolak ukur dan bahan evaluasi untuk memberikan suatu keputusan dan kebijakan-kebijakan baru di bank Syariah Mandiri kantor cabang Bintaro.
- c) Bagi masyarakat, penelitian ini dapat menjadi informasi mengenai dan pengetahuan dalam bisnis perbankan syariah dan masyarakat luas juga dapat mengetahui bagaimana peningkatan motivasi kinerja yang diberikan kepada karyawan bank Syariah Mandiri cabang Bintaro.

## **E. Sistematika Penulisan**

### **BAB I Pendahuluan**

Bab ini menyajikan pendahuluan yang memuat latar belakang penulisan, identifikasi masalah, pembatasan dan perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, teknik penulisan dan sistematika penulisan.

### **BAB II Landasan Teori**

Bab ini berisi tinjauan pustaka, yang mencakup pengertian, kemampuan, motivasi kerja dan kinerja, faktor yang mempengaruhi kemampuan, teori, prinsip dan tujuan dari motivasi, serta perencanaan dan penilaian kinerja karyawan.

### **BAB III Metodologi Penelitian**

Bab ini berisikan ruang lingkup penelitian, metode penentuan sampel, metode pengumpulan data, pengujian validitas, reliabilitas, dan normalitas, serta metode analisa data

### **BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Bab ini membahas mengenai hasil penelitian, yang berisikan deskripsi data, pengujian hipotesis, dan juga pembahasan hasil penelitian.

### **BAB V Kesimpulan dan Saran**

Bab ini membahas mengenai kesimpulan yang merupakan hasil akhir yang menjelaskan mengenai keseluruhan hasil dari penelitian yang dilakukan serta saran-saran untuk disampaikan kepada objek penelitian atau bagi penelitian selanjutnya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Deskripsi Konseptual Fokus dan Subfokus Penelitian**

##### **1. Motivasi**

###### **a. Pengertian Motivasi**

Motivasi berasal dari Bahasa latin *movere* yang artinya menggerakkan. Seorang konsumen tergerak untuk membeli suatu produk karena ada sesuatu yang menggerakkan. Proses timbulnya dorongan sehingga konsumen tergerak untuk membeli suatu produk itulah yang disebut motivasi. Sedangkan yang memotivasi untuk membeli namanya motif.<sup>9</sup>

Berelson dan Steiner mendefinisikan motivasi sebagai: “all those inner striving conditions variously described as wishes, desire, needs, drives, and the like”. Yang dapat diartikan sebagai kondisi internal, kejiwaan dan mental manusia seperti: aneka keinginan, harapan, kebutuhan, dorongan, dan kesukaan yang mendorong individu untuk berperilaku keja untuk mencapai kepuasan atau mengurangi ketidakseimbangan.<sup>10</sup>

Motivasi adalah rangsangan dari luar dalam bentuk benda atau bukan benda yang dapat menumbuhkan dorongan pada orang

---

<sup>9</sup> Tatik suryana, *Perilaku konsumen (implikasi pada strategi pemasaran)*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), h. 27.

<sup>10</sup> Yaslis ilyas, *Kinerja Teori, Penilaian, dan Penelitian*, (Depok: Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan FKM UI, 2001), h. 129.

untuk memiliki, menikmati, menguasai atau mencapai benda/bukan benda tersebut. Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson, motivasi asal kata motif adalah suatu kehendak atau keinginan yang timbul dalam diri seseorang yang menyebabkan orang itu berbuat.<sup>11</sup>

Motivasi adalah sesuatu yang memulai gerakan, motivasi adalah suatu yang membuat orang bertindak atau berperilaku dalam cara-cara tertentu. Motivasi orang adalah menunjukkan arah tertentu kepada mereka dan mengambil langkah-langkah yang perlu untuk memastikan bahwa mereka sampai kesana. Bermotivasi adalah ingin pergi ke suatu tempat berdasarkan keinginan sendiri, atau terdorong oleh apa saja yang ada agar dapat pergi dengan sengaja dan untuk mencapai keberhasilan setelah tiba di sana.<sup>12</sup>

Motivasi dalam organisasi kerja ditinjau dari segi perannya ada 2 macam, yaitu motivasi positif dan motivasi negatif. Motivasi positif adalah motivasi yang menimbulkan harapan yang sifatnya menguntungkan atau menggembirakan bagi pegawai, misalnya gaji, fasilitas, karier, jaminan hari tua, jaminan kesehatan, jaminan keselamatan dan sebagainya.

---

<sup>11</sup> Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), h. 136.

<sup>12</sup> Michael Armstrong, Manajemen Sumber Daya Manusia, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 1990), h. 65.

Dalam pengertian lain motivasi adalah dorongan yang membentuk perilaku bersifat biologis (lapar, haus, tidak nyaman) dan psikologis (pengakuan, penghargaan keanggotaan kelompok) serta aktualisasi optimal. Motivasi sebagai tenaga pendorong, yang dapat dijelaskan berdasarkan konsep yang diungkap oleh ahli berikut ini.

Menurut Teori Freud: motivasi adalah kekuatan yang mampu membentuk perilaku biologis, psikologis dan moral. Teori ini dikembangkan sebagai motivational positioning (penetapan persepsi produk) pada tingkat tertentu (biologis psikologis dan moral) untuk membangkitkan sekumpulan motif yang unik dalam diri konsumen.<sup>13</sup>

Motivasi menurut Zainudin adalah proses mencoba mempengaruhi seseorang agar melakukan sesuatu yang diinginkan, sedangkan menurut Reksohadiprojo dan Handoko mendefinisikan motivasi merupakan keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Ali Hasan, Marketing Bank Syariah (Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Syariah), (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), h. 54.

<sup>14</sup> <https://unnes.ac.id/415/1/1111.pdf>

Menurut Mc.Donald, motivasi adalah perubahan energi dalam diri seseorang yang ditandai dengan munculnya “feeling” dan didahului dengan tanggapan terhadap adanya tujuan.<sup>15</sup>

Motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu. Sikap dan nilai tersebut merupakan sesuatu yang invisible yang memberikan kekuatan yang mendorong individu untuk bertingkah laku dalam mencapai tujuan. Dorongan tersebut terdiri dari dua komponen, yaitu arah perilaku kerja (kerja untuk mencapai tujuan) dan kekuatan perilaku (seberapa kuat usaha individu dalam bekerja).<sup>16</sup>

Berdasarkan Pengertian motivasi di atas dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah penggerak seseorang untuk melakukan sesuatu dalam rangka untuk mencapai tujuan, dan sebagai pemenuh kebutuhan ataupun keinginan untuk meningkatkan motivasi yang dapat menjadi dorongan setiap individu dalam melakukan aktifitas tertentu.

## **b. Unsur-unsur yang terlibat dalam motivasi**

### **1. Kebutuhan**

---

<sup>15</sup> Christine Ingham, 101 Cara Memotivasi Diri, (Jakarta: PT Alex Media Komputindo, 2002), h.73.

<sup>16</sup> Veithzal Rivai, Ella Jauvani Sagala, Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h. 837.

Setiap konsumen sebagai individu memiliki kebutuhan yang berbeda-beda. Kebutuhan ini ada yang bersifat fisiologi dan tidak dipelajari, tetapi ada juga yang bersifat dipelajari. Kebutuhan yang sifatnya fisiologi antara lain kebutuhan akan makanan, udara, pakaian, perlindungan serta kebutuhan seksual. Sedangkan kebutuhan yang dipelajari antara lain penghargaan diri, prestasi, kekuasaan, dan lain-lain.

## 2. Perilaku

Merupakan aktifitas yang dilakukan individu dalam usaha memenuhi kebutuhan. Perilaku ini dapat diamati dalam bentuk pengambilan keputusan, pemilihan merk dan penolakan terhadap suatu produk.

## 3. Tujuan

Tujuan yang dipilih oleh konsumen tergantung pengalaman pribadinya, kapasitas fisik, norma-norma dan nilai-nilai budaya yang ada dan kemampuan untuk mencapai tujuan tersebut. Seorang konsumen dalam memenuhi kebutuhannya melakukan mobilitas yang tinggi membutuhkan kebutuhan akan sasaran.<sup>17</sup>

### **c. Motivasi dalam presfektif Islam**

Motivasi merupakan hal yang berperan penting dalam meningkatkan suatu aktivitas kerja, karena motivasi merupakan

---

<sup>17</sup> Tatik suryani, Perilaku Konsumen (implikasi pada strategi pemasaran), (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), h. 28.

kekuatan pendorong yang akan mewujudkan perilaku. Motivasi kerja adalah kemauan kerja suatu karyawan atau pegawai yang timbulnya karena adanya dorongan dari dalam pribadi yang bersangkutan sebagai hasil integrasi keseluruhan dari pada kebutuhan pribadi.<sup>18</sup>

Dalam Islam motivasi kerja dijelaskan dalam Al-Qur'an surah Al-Jumuah ayat 10:

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِن فَضْلِ اللَّهِ  
وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَّعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٠﴾

Artinya : apabila telah ditunaikan shalat, maka bertebaranlah kamu di muka bumi, dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung.<sup>19</sup>

Menurut tafsir Al-Jalalain ayat di atas menjelaskan bahwa setiap manusia yang ada di bumi ini harus memiliki dorongan untuk lebih baik lagi dalam dirinya, hal tersebut di karenakan Allah SWT hanya memberi karunia, rahmat, serta rizkinya kepada orang-orang yang memiliki semangat serta motivasi yang kuat dalam dirinya.

<sup>18</sup> Maryani, "Motivasi dalam Presfektif Islam" journal.staimaarif-jambi.ac.id, diakses pada tanggal 3 Juli 2019

<sup>19</sup> Departemen Agama RI, Al-Hikmah, Al-Qur'an dan Tejemahnya, (Bandung: CV Diponegoro, 2010), h. 554



Motivasi berperan penting dalam diri manusia, karena tidak akan ada yang memenuhi semua kebutuhan kita, dan tidak akan mendapat apa yang kita inginkan kecuali dengan berusaha untuk meraihnya sendiri. Orang yang memiliki motivasi yang kuat pada dirinya selalu menanamkan niat yang sungguh-sungguh, dan selalu bekerja keras, kerja yang baik menurut Islam dapat diartikan dengan makna yang umum dan makna yang khusus.

Motivasi dalam Islam juga diartikan sebagai energi bagi amal yang dilakukan. Sesuai dengan firman Allah SWT dalam QS Al-An'am 162-163 :

قُلْ إِنَّ صَلَاتِي وَنُسُكِي وَمَحْيَايَ وَمَمَاتِي لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ ﴿١٦٢﴾

162. Katakanlah: Sesungguhnya sembahyangku, ibadatku, hidupku dan matiku hanyalah untuk Allah, Tuhan semesta alam.

لَا شَرِيكَ لَهُ ۗ وَبِذَلِكَ أُمِرْتُ وَأَنَا أَوَّلُ الْمُسْلِمِينَ ﴿١٦٣﴾

163. tiada sekutu baginya; dan demikian Itulah yang diperintahkan kepadaku dan aku adalah orang yang pertama-tama menyerahkan diri (kepada Allah)”.  
 163. tiada sekutu baginya; dan demikian Itulah yang diperintahkan kepadaku dan aku adalah orang yang pertama-tama menyerahkan diri (kepada Allah)”.  
 163. tiada sekutu baginya; dan demikian Itulah yang diperintahkan kepadaku dan aku adalah orang yang pertama-tama menyerahkan diri (kepada Allah)”.

Menurut tafsir Ibnu Katsir Maksud dari ayat tersebut tentang motivasi adalah motivasi sebagai pendorong membuat seseorang (karyawan) menjadi lupa akan rasa letih, lelah dan jenuh dalam bekerja sehingga dirinya mampu bekerja dengan

semaksimal mungkin. Islam memandang serius mengenai niat dan motivasi kerja, lurusnya niat dan murninya motivasi karena Allah SWT akan menjadikan urusan duniawi menjadi ukhrowi, dan sebaliknya niat yang kotor dan motivasi, yang buruk tidak akan ada harganya di hadapan Allah SWT, apalagi orang yang tidak memiliki motivasi maka Allah SWT tidak akan memberikan rahmat-Nya. Bahkan juga dijelaskan dalam hadist Rasulullah SAW yang diriwayatkan oleh Al-Bukhari, yang berbunyi sebagai berikut:

Al-Quran menganjurkan kita bekerja, yakni dalam untaian ayat-ayat berikut:

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ  
 وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ  
 بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya: dan katakanlah, bekerjalah kamu, maka Allah dan rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan. (at-Taubah:105)<sup>20</sup>

<sup>20</sup> Abdul Hamid Mursi, SDM yang Produktif, (Jakarta: Gema Insani Pres, 1997), h.113

#### **d. Tujuan Motivasi**

Menurut H. Malayu S.P. Hasibuan. Motivasi memiliki tujuan sebagai berikut <sup>21</sup>

- 1) Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan
- 2) Meningkatkan produktivitas kerja karyawan
- 3) Mempertahankan kestabilan karyawan perusahaan
- 4) Meningkatkan kedisiplinan karyawan
- 5) Mengefektifkan pengadaan karyawan
- 6) Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik
- 7) Meningkatkan loyalitas, kreativitas dan partisipasi karyawan.
- 8) Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan
- 9) Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya
- 10) Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku.

#### **e. Sumber motivasi**

Victor H. Vroom dalam Davis dan Newstrom menjelaskan bahwa motivasi adalah hasil dari tiga faktor yaitu:

- 1) Seberapa besar seseorang menginginkan imbalan (valensi)
- 2) Pemikiran seseorang itu tentang kemungkinan upaya yang dilakukan akan menimbulkan prestasi yang berhasil (harapan atau expectancy)

---

<sup>21</sup> Hasibuan, H. Malayu. Organisasi dan Motivasi: dasar peningkatan produktivitas. (Jakarta: Bumi Askara, 2013), h. 146

- 3) Perkiraan bahwa prestasi itu akan memperoleh imbalan (instrumentality)<sup>22</sup>

#### **f. Tori-Teori Motivasi**

- 1) Motivasi kerja dalam Islam menurut Muwafik Saleh yaitu :
- a) Niat baik dan benar ( mengharap ridha Allah SWT).

Niat inilah yang menentukan arah pekerjaan, jika niat bekerja hanya ingin mendapatkan gaji maka hanya itulah yang akan didapat. Jika niat bekerja sekaligus untuk menambah simpanan akhirat, menambah harta halal, serta menafkahi keluarga, tentu akan mendapat sebagaimana yang di niatkan.

- b) Takwa dalam bekerja

Taat melaksanakan perintahnya dan menjauhi larangannya. Orang yang bertakwa dalam bekerja adalah orang yang mampu bertanggung jawab terhadap segala tugas yang diamanahkan.

- c) Ikhlas dalam bekerja

Ikhlas adalah syarat kunci diterimanya amal perbuatan manusia disisi Allah SWT, suatu kegiatan atau

---

<sup>22</sup> Darsono dan Tjatjuk Siswandoko, Manajemen Sumber Daya Manusia Abad 21, (Jakarta: Nusantara Consulting , 2011), h. 158

aktifitas termasuk kerja jika dilakukan dengan ikhlas maka akan mendatangkan rahmat dari Allah SWT.<sup>23</sup>

## 2) Teori McClelland

Mengatakan bahwa teori berfokus pada tiga kebutuhan, pencapaian, dan hubungan. Hal-hal tersebut didefinisikan sebagai berikut :

- a) Kebutuhan pencapaian (need for achievement) : Dorongan untuk melebihi mencapai standar-standar, berusaha keras untuk berhasil.
- b) Kebutuhan kekuatan (need for power) : Kebutuhan untuk membuat individu lain berperilaku sedemikian rupa sehingga mereka tidak akan berperilaku sebaliknya.
- c) Kebutuhan hubungan (need for affiliation) : keinginan untuk menjalin suatu hubungan antar personal yang ramah dan akrab.<sup>24</sup>

## 3) Teori Abraham H. Maslow (Teori Kebutuhan)

- a) Kebutuhan fisiologikal (physiological needs), seperti : rasa lapar, haus, istirahat dan seks.
- b) Kebutuhan rasa aman (safety needs), tidak dalam arti fisik semata, akan tetapi juga mental, psikologikal dan intelektual.

---

<sup>23</sup> H Wahyu Fitri, "Tujuan Pemberian Motivasi" Jurnal Pemberian Motivasi Kerja, 2012 diakses pada 10 Juli 2019. h. 45.

<sup>24</sup> Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge, Perilaku Organisasi Organizational Behavior, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), h. 230

- c) Kebutuhan akan kasih sayang (love needs).
- d) Kebutuhan akan harga diri (esteem needs), yang pada umumnya tercermin dalam berbagai simbol-simbol status.
- e) Aktualisasi diri (self actualization), dalam arti tersedianya kesempatan bagi seseorang untuk mengembangkan potensi yang terdapat dalam dirinya sehingga berubah menjadi kemampuan nyata.<sup>25</sup>

#### 4) Teori Herzberg

Teori ini mengatakan ada 2 faktor yang mempengaruhi seseorang dalam bertugas pekerjaannya yaitu faktor intrinsik dan ekstrinsik.

- a) Faktor intrinsik seperti prestasi, penghargaan, tanggung jawab, kesempatan untuk maju, pekerjaan itu sendiri.
- b) Faktor ekstrinsik seperti kondisi kerja, hubungan interpersonal, kebijakan dan administrasi perusahaan, pengawasan, gaji, keamanan kerja.<sup>26</sup>

#### **g. Model Motivasi**

Tidak ada satupun yang berlaku bagi setiap orang pada setiap keadaan. Berbagai model akan dibahas dibawah ini.

##### 1) Model manusia rasional

---

<sup>25</sup> Purnamie Titisari, Peranan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2014), h. 31

<sup>26</sup> Purnamie Titisari, *ibid.*, h.37

Menurut pandangan ini, orang akan termotivasi oleh gabungan penghargaan dengan uang, dan hukuman. Herzberg menggambarkan Teknik manajemen yang tergantung kepada sanksi sebagai KITA (kick in the arse).

Bagi beberapa orang dan dalam berbagai situasi pendekatan ini bekerja. Tetapi pengaruhnya mungkin hanya ada dalam waktu singkat, dan kegagalannya mengakui bahwa kebutuhan manusia lain menunjukkan bahwa penggunaannya dalam semua situasi secara eksklusif dapat menciptakan kerusakan dalam jangka yang lebih panjang.

## 2) Model hubungan manusia

Model ini dikembangkan oleh para peneliti dan penulis manajemen hubungan manusia, yang dipimpin oleh Elton Mayo. Mereka menunjukkan melalui penelitian bahwa program intensif resmi sering tidak berfungsi, karena model ini bisa dimanipulasi atau bahkan disabotase oleh para karyawan yang bertindak sendiri-sendiri atau bersama-sama, atau karena model ini tidak menyentuh kebutuhan dasar manusia lainnya. Mereka menunjukkan bahwa produktifitas langsung berhubungan dengan kepuasan kerja yang lebih banyak diperoleh dari faktor-faktor hakiki seperti pengakuan, perasaan terpenuhi atau pemenuh kebutuhan social dari pada faktor-faktor buatan seperti gaji dan keadaan kerja.

Pendekatan ini mengabaikan pengaruh kuat dari hal-hal yang langsung memotivasi faktor buatan, seperti gaji. Model ini juga menganggap bahwa kepuasan kerja menghasilkan perbaikan prestasi kerja yang seperti telah kita lihat, tidak selalu benar. Model hubungan manusia mengubah pendekatan kita, tetapi berbaik hati kepada orang tidaklah cukup. Asumsi bahwa orang yang puas adalah orang yang produktif, masih perlu dipertanyakan.

### 3) Model Pengungkapan diri

Model pengungkapan diri dikembangkan oleh Maslow dan Herzberg. Pengembangannya berdasarkan analisis mereka mengenai kebutuhan dan keyakinannya. Dari analisis itu disebutkan bahwa kebutuhan yang paling penting dari semua ini, dipandang dari motivasi jangka panjang, adalah yang berhubungan dengan pemenuh atau pengungkapan diri. Kebutuhan tersebut ada pada semua manusia dan tidak dipengaruhi oleh sistem pengendalian dari luar.

Orang yang berpengaruh besar dalam model ini adalah Douglas McGregor, yang menunjukkan bahwa, orang akan mengarahkan dan mengendalikan diri sendiri dalam pencapaian sasaran perusahaan hingga ke batas keterikatan mereka dengan sasaran tersebut. Disamping itu Cris Argyris melihat bahwa



setiap orang memiliki potensi yang dapat dikembangkan oleh organisasi dan dirinya sendiri untuk keuntungan bersama.

Sekelompok ilmuwan perilaku yang mengembangkan model ini juga membedakan antara motivasi buatan dan hakiki. Falsafah mereka adalah faktor-faktor hakikilah yang sesungguhnya bekerja.

Kesulitan dengan model ini adalah terlalu merendahkan peranan uang sebagai motivator. Hal yang masih dapat diperdebatkan adalah pendapat bahwa uang harus menjadi motivator utama, yang merupakan sarana untuk memenuhi berbagai kebutuhan, termasuk pengakuan, prestasi, status, dan pemenuhan diri. Model ini juga tidak mengakui hubungan yang kompleks antara kepuasan kerja dan prestasi kerja serta pengaruh harapan.

#### 4) Model kompleks

Motivasi adalah sesuatu yang kompleks: pertama, karena manusia adalah makhluk yang kompleks, dengan bentuk kumpulan kebutuhan dan harapan. kedua, karena situasi dimana orang bekerja berbeda-beda dan mempengaruhi pola motivasi kerja yang berbeda pula. Ketiga: karena orang-orang dan pola motivasi ini selalu berubah-ubah. Model-model tersebut diatas mengasumsikan bahwa kepuasan akan meningkatkan motivasi, yang tidak dapat ditahan tahan, dan

model ini tidak cukup mempertimbangkan harapan, tingkat kemampuan, nilai pengharapan serta apa yang disebut persepsi peran perasaan mengenai apa yang ingin individu kerjakan atau memikirkan apa yang harus dia lakukan.

Selain itu model ini juga mengenali dua factor utama yang menentukan usaha seseorang yang ditugaskan dengan suatu pekerjaan.

- a) Nilai penghargaan kepada individu sejauh penghargaan tersebut mungkin akan memenuhi kebutuhannya.
- b) Harapan bahwa usaha yang mereka lakukan akan menghasilkan penghargaan yang dia inginkan.

Tetapi usaha saja tidak cukup. Usaha tersebut harus efektif jika harus menghasilkan prestasi kerja yang dikehendaki. Dua variable tambahan yang mempengaruhi motivasi adalah:

- 1) Kemampuan: sifat-sifat individu seperti kecerdasan, ketrampilan, dan pengetahuan.
- 2) Persepsi peranan: perasaan individu mengenai pekerjaannya.

Hal ini baik dari pandangan organisasi jika apa yang ingin individu kerjakan adalah apa yang diinginkan perusahaan untuk dia kerjakan. Pada dasarnya, hasil inilah yang perlu anda capai.<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup> Michael Armstrong, Manajemen Sumber Daya Manusia, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 1990), h. 77

## **h. Metode- metode Motivasi Kerja**

### a. Metode Langsung (direct motivation)

Pemberian materi atau nonmateri kepada karyawan secara langsung untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan merupakan cara yang langsung meningkatkan motivasi kerja. Seperti memberikan pujian, penghargaan, bonus, dan piagam.<sup>28</sup>

### b. Metode tidak langsung (indirect motivation)

Adalah suatu kewajiban memberikan kepada karyawan organisasi berupa fasilitas atau sarana-sarana penunjang kerja atau kelancaran tugas. Dengan fasilitas dan sarana dan prasarana tersebut karyawan akan merasa dipermudah tugasnya, sehingga dapat mendorong semangat kerja. Seperti halnya penempatan karyawan yang tepat, ruangan yang nyaman, mesin-mesin yang baik serta suasana dan lingkungan pekerjaan yang baik.<sup>29</sup>

## **i. Sistesis Motivasi Kerja**

### 1) Definisi Konseptual

Dapat didefinisikan bahwa motivasi kerja merupakan salah satu faktor yang turut menentukan kinerja seseorang. Besar atau kecilnya pengaruh motivasi pada kinerja seseorang

---

<sup>28</sup> Malayu S.P Hasibuan, Manajemen (Dasar, Pengertian, dan Masalah), (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), h. 22

<sup>29</sup> Malayu S.P Hasibuan, *ibid.*

tergantung pada apa seberapa banyak intensitas motivasi yang diberika.

## 2) Definisi Oprasional

Motivasi kerja adalah dorongan dari dalam diri dan luar diri seseorang, untuk melakukan sesuatu yang terlihat dari dimensi internal dan dimensi eksternal.<sup>30</sup>

## 2. Kinerja

### a. Pengertian Kinerja

Istilah kinerja berasal dari kata job performance atau Actual performance (prestasi kerja atau presentasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diibekikan kepadanya.<sup>31</sup>

Terdapat beberapa pendapat mengenai pengertian kinerja. Kinerja berasal dari kata “kerja” atau dalam bahasa inggris dikenal dengan istilah performance yang berarti pelaksanaan, keberlangsungan, perbuatan dan prestasi. Dalam Kamus Besar

---

<sup>30</sup> Hamzah B. Uno, Teori Motivasi dan Pengukurannya, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), h. 71

<sup>31</sup> Anwar Prabu Mangkunegara, Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), h. 67

Bahasa Indonesia, kinerja diartikan dengan kemampuan kerja, sesuatu yang dicapai atau prestasi yang diperlihatkan.<sup>32</sup>

Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011:136), mengemukakan bahwa kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melakukan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan.

Menurut Armstrong dan Baron kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi.<sup>33</sup>

Kinerja menurut Simamora adalah tingkat dimana karyawan mencapai persyaratan pekerjaan. Dan kinerja menurut As'ad adalah hasil yang dicapai oleh seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan.<sup>34</sup>

Menurut Mangkunegara kinerja adalah hasil kerja yang secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan

---

<sup>32</sup> Tim Penyusun Kamus Bahasa, Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi ke 3 (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), h. 570.

<sup>33</sup> Wibowo, Manajemen Kinerja, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), h. 7

<sup>34</sup> Asri Laksmi Riani, Manajemen Sumber Daya Manusia Masa Kini, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), h. 61.

dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan, hal ini sesuai dengan pernyataan Keith Davis bahwasannya faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor kemampuan (ability) dan faktor motivasi (motivation).<sup>35</sup>

Berdasarkan pendapat para ahli maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam suatu perusahaan sesuai dengan tanggung jawab masing-masing dalam mencapai tujuan perusahaan. sehingga pencapaian tujuan yang maksimal merupakan buah dari kinerja individu atau tim yang optimal. Begitu pula sebaliknya, kegagalan dalam mencapai sasaran yang telah dirumuskan juga merupakan akibat dari kinerja individu atau tim yang kurang optimal.

Islam mengajarkan agar umatnya harus mengawali kerja dengan niat yang utamanya untuk ibadah pada Allah. Selain itu tidak melakukan pekerjaan yang haram seperti korupsi dan merampok. Kemudian tidak merugikan orang lain, saling meridhai, tak ada unsur penipuan, tidak merusak lingkungan, dan untuk meningkatkan kesejahteraan umat atau berdasarkan rahmatan lil alamin. Seperti menurut Imam Asy- Syaibani mendefinisikan Al-

---

<sup>35</sup> Anwar Prabu Mangkunegara, *loc. cit.*

Kasb (kerja) sebagai mencari perolehan harta melalui berbagai cara yang halal.<sup>36</sup>

Dengan bekerja seseorang telah menjalankan salah satu tanggung jawabnya, karena dengan bekerja seseorang dapat memenuhi segala sesuatu sesuai dengan yang dibutuhkan dan apa yang diharapkannya tanpa harus mengandalkan pemberian orang lain. Dalam bekerja, seseorang atau karyawan akan selalu dituntut untuk mengerahkan segala kemampuannya bagi perusahaan, sehingga mampu menghasilkan kinerja yang baik sesuai dengan harapan perusahaan dan tentunya perusahaan akan memberikan kompensasi atas semua yang telah dilakukan para karyawannya, seperti gaji, bonus dan tunjangan. Sehingga para karyawan dapat memenuhi segala kebutuhan dan keinginannya. Karena kinerja karyawan menunjuk pada kemampuan pegawai dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Maka seperti yang kita ketahui bahwasannya tujuan suatu perusahaan hanya dapat dicapai, karena perusahaan tersebut didukung oleh unit-unit kerja yang terdapat didalamnya. Kinerja karyawan dapat dikelompokkan kedalam tingkatan kinerja tinggi, menengah atau rendah, dan dapat juga dikelompokkan melampaui target, sesuai target atau dibawah target. Berangkat dari

---

<sup>36</sup> Euis Amalia, Sejarah Pemikiran Ekonomi Islam, (Depok: Pustaka Asatruss, 2005). h.

hal-hal tersebut, kinerja dimaknai sebagai keseluruhan “unjuk kerja” dari seorang karyawan.<sup>37</sup>

Kinerja dikatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat dicapai dengan baik. Efisiensi dan efektifitas merupakan dua aspek penting dalam menilai suatu kinerja. Efisiensi adalah perbandingan antara hasil yang dicapai dengan usaha yang dikeluarkan, sedangkan efektifitas adalah perbandingan antara hasil yang dicapai dengan hasil yang diharapkan.<sup>38</sup>

Dalam Al-Qur'an pun dijelaskan mengenai imbalan bagi seseorang yang bekerja dengan baik seperti dalam Surat An-Nahl ayat 97 Allah S.W.T berfirman:

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ  
حَيٰوةً طَيِّبَةً ۗ وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ



Artinya: Barangsiapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka sesungguhnya akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan sesungguhnya akan Kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan. ( An-Nahl Ayat: 97).

<sup>37</sup> Cokroaminoto, Membangun Kinerja Melalui Motivasi Kerja Karyawan, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2007), h. 21.

<sup>38</sup> Malayu Hasibuan, Manajemen Sumber Daya Manusia, (Jakarta: PT Gunung Agung, 2001), h. 326



Tafsir dari balasan dalam keterangan diatas adalah balasan di dunia dan diakhirat. Ayat ini menegaskan bahwa balasan atau imbalan bagi mereka yang beramal saleh adalah imbalan dunia dan imbalan akherat. Amal Saleh sendiri oleh Syeikh Muhammad Abduh didefenisikan sebagai segala perbuatan yang berguna bagi pribadi, keluarga, kelompok dan manusia secara keseluruhan.

Sementara menurut Syeikh Az-Zamakhsari, Amal Saleh adalah segala perbuatan yang sesuai dengan dalil akal, al-Qur'an dan atau Sunnah Nabi Muhammad Saw.<sup>39</sup>

Berdasarkan defenisi menurut Muhammad Abduh dan Zamakhsari diatas, maka seorang yang bekerja pada suatu badan usaha (perusahaan) dapat dikategorikan sebagai amal saleh, dengan syarat perusahaannya tidak memproduksi/menjual atau mengusahakan barang-barang yang haram. Dengan demikian, maka seorang karyawan yang bekerja dengan benar, akan menerima adua imbalan, yaitu imbalan di dunia dan imbalan di akherat.

#### **b. Aspek-Aspek Mengukur Kinerja**

Aspek-aspek yang digunakan mengukur kinerja menurut simamora adalah:37

---

<sup>39</sup> Hendri Tanjung, "Pengertian Upah Dalam Konsep Islam", artikel diakses pada 10 juli 2019 dari <http://ilmumanajemen.wordpress.com/2009/06/20/pengertian-upah-dalam-konsep-islam/>

- a) Kuantitas kerja yaitu pencapaian kinerja karyawan yang dapat terlihat pada diri karyawan itu sendiri pada saat bekerja, yang meliputi ketetapan waktu dalam mengerjakan pekerjaan, ketelitian dalam mengerjakan tugas dan juga terampil dalam mengerjakan tugas.
- b) Kualitas kerja adalah pencapaian kinerja karyawan yang diukur atas hasil pekerjaan yang dicapai pekerja dalam bekerja, kualitas kerja juga dapat diukur oleh output atau hasil kerja dibandingkan dengan standar output yang telah ditetapkan perusahaan.<sup>40</sup>

### **c. Penilaian Kinerja Karyawan**

Penilaian kinerja atau prestasi kerja adalah proses suatu perusahaan mengevaluasi atau menilai kinerja karyawan. Kegiatan ini dapat mempengaruhi keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada parakaryawan tentang pelaksanaan kerja mereka. Dan penilaian kinerja dapat dilakukan perseorangan ataupun berkelompok atau divisi usaha dengan maksud untuk mencapai target kinerja perusahaan secara bersama-sama, penilaian kinerja perorangan biasanya terkait dengan kenaikan gaji, bonus dan promosi.

---

<sup>40</sup> Henry Simamora, Manajemen Sumber Daya Manusia, (Yogyakarta: STIE YKPN, 2006), h. 338.

Penilaian kinerja dapat ditinjau kedalam jumlah dan kualitas pekerjaan yang diselesaikan karyawan pada periode tertentu. Kinerja seseorang karyawan dapat dinilai berdasarkan jumlah pekerjaan yang diselesaikan dalam batas waktu tertentu. Karyawan yang dapat menyelesaikan pekerjaan yang melampaui standar pekerjaan dinilai dengan kinerja yang baik. Demikian juga, hasil pekerjaan yang kualitasnya melebihi dari standar pekerjaan dapat dinilai dengan kinerja yang baik.<sup>41</sup>

Penilaian untuk karyawan diperusahaan perbankan biasanya akan mengikuti beberapa ketentuan mengenai rasio-rasio kesehatan perbankan seperti Loan to Deposit Ratio (LDR), BOPO, dan lain-lain.

Angka dalam penilaian kinerja bias berupa huruf (A, B, C, D, dan seterusnya) atau angka (1,2,3,4 dan seterusnya) atau bias juga dalam bentuk komentar (tidak memuaskan, kurang memuaskan, memuaskan, sangat memuaskan). Penilaian kinerja dapat menjadi sumber utama informasi dan umpan balik untuk karyawan yang sering kali merupakan kunci perkembangan mereka dimasa depan.

---

<sup>41</sup> MARIHOT TUA EFFENDI, Manajrmen Sumber Daya Manusia, (Jakarta: Grasindo, 2002), h. 232.

Tujuan dari umpan balik pengembangan adalah kepada mengubah atau menguatkan individu daripada untuk membandingkan individu .<sup>42</sup>

Oleh karena itu penilaian prestasi kerja harus dilakukan dengan baik, tertib dan benar sesuai dengan kriteria-kriteria yang telah ditetapkan oleh perusahaan secara objektif, karena penilaian kinerja dapat membantu meningkatkan motivasi berprestasi dan meningkatkan loyalitas para karyawan perusahaan yang ada didalamnya, tentunya hal ini akan menjadi keuntungan bagi perusahaan itu sendiri. Menurut Prawirosentono dimensi kerja yang perlu dimasukkan kedalam penilaian kinerja, yaitu:<sup>43</sup>

- 1) Pengetahuan atas pekerjaan, kejelasan pengetahuan atas tanggung jawab pekerja yang menjadi tugasnya.
- 2) Perencanaan dan organisasi, kemampuan membuat rencana pekerjaan meliputi jadwal dan urutan pekerjaan, sehingga tercapai efisiensi dan efektifitas.
- 3) Mutu pekerjaan, ketelitian dan ketepatan kerja.
- 4) Produktifitas, jumlah pekerjaan yang dihasilkan dibanding dengan waktu yang digunakan.

---

<sup>42</sup> Asri Laksmi Riani, Manajemen Sumber Daya Manusia Masa Kini, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), h. 56.

<sup>43</sup> Suyadi Prawirosentono, Manajemen Sumberdaya Manusia: Kebijakan Kinerja Karyawan, (Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 1999), h. 236.

- 5) Pengetahuan teknis dasar dan kepraktisan sehingga pekerjaannya mendekati standar kinerja.
- 6) Judgemen, kebijakan naluriah dan kemampuan menyimpulkan tugas sehingga tujuan organisasi tercapai.
- 7) Komunikasi, kemampuan berhubungan secara lisan dengan orang lain.
- 8) Kerjasama, kemampuan bekerjasama dengan orang lain dan memiliki sikap yang terbuka dalam tim.
- 9) Kehadiran dalam rapat disertai dengan kemampuan menyampaikan ide atau gagasan-gagasannya kepada orang lain.
- 10) Manajemen proyek, kemampuan mengelola proyek, baik membina tim membuat jadwal kerja, anggaran, dan menciptakan hubungan baik antar karyawan.
- 11) Kepemimpinan, kemampuan mengarahkan dan membimbing bawahan, sehingga tercipta efisiensi dan efektivitas.
- 12) Kemampuan memperbaiki diri sendiri, dengan studi lanjutan atau kursus.

#### **d. Membangun Kinerja**

Kinerja dapat dioptimumkan melalui penetapan deskripsi jabatan yang jelas dan terukur bagi setiap jabatan (pegawai), sehingga mereka mengerti apa fungsi dan tanggung jawabnya.

Dalam hal ini deskripsi jabatan yang baik dapat menjadi landasan untuk:

- 1) Penentuan gaji, hasil deskripsi jabatan akan berfungsi menjadi dasar untuk perbandingan pekerjaan dalam suatu organisasi dan dapat dijadikan sebagai acuan pemberian gaji yang adil bagi pegawai dan sebagai data pembanding dalam persaingan perusahaan.
- 2) Seleksi pegawai. Deskripsi jabatan sangat dibutuhkan dalam penerimaan, seleksi dan penempatan pegawai. Selain itu juga merupakan sumber untuk pengembangan spesifikasi pekerjaan yang dapat menjelaskan tingkat kualifikasi yang dimiliki oleh seorang pelamar dalam jabatan tertentu.
- 3) Orientasi. Deskripsi jabatan dapat mengenalkan tugas-tugas pekerjaan yang baru kepada pegawai dengan cepat dan efisien.
- 4) Penilaian kinerja. Deskripsi jabatan menunjukkan perbandingan bagaimana seseorang pegawai memenuhi tugasnya dan bagaimana tugas seharusnya dipenuhi.
- 5) Pelatihan dan pengembangan. Deskripsi jabatan akan memberikan analisis yang akurat mengenai pelatihan yang diberikan dan perkembangan untuk membantu pengembangan karir.
- 6) Uraian dan perencanaan organisasi. Perkembangan awal deskripsi jabatan menunjukkan dimana kelebihan dan

kekurangan dalam pertanggung jawaban. Dalam hal ini deskripsi jabatan akan menyeimbangkan tugas dan tanggung jawab.

- 7) Uraian tanggung jawab. Deskripsi jabatan akan membantu individu untuk memahami berbagai tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Haynes, 1986:63-64)

Kinerja yang baik akan dipengaruhi oleh dua hal yaitu tingkat kemampuan dan motivasi kerja yang baik (Mitchell, 1978:152). Kemampuan seseorang dipengaruhi pemahamannya atas jenis pekerjaan dan ketrampilan melakuakanya, oleh karenanya seseorang harus dapat meningkatkan kemampuan dan ketrampilannya. Selain itu kontribusi motivasi kerja terhadap kinerja tidaklah dapat diabaikan. Meskipun kemampuan pegawai sangat baik apabila motivasi kerjanya rendah, sudah barang tentu kerjanya juga akan rendah. Dengan demikian Mitchel memformulasikan kinerja adalah fungsi dari kemampuan dikali motivasi. Secara metematik Mitchel (1978:152) merumuskan sebagai berikut:

$$\text{Kinerja} = \text{kemampuan} \times \text{motivasi}$$

Formula tersebut menjelaskan bahwa kinerja seorang pegawai sama dengan kemampuan pegawai tersebut untuk melakukan tugas-tgas yang dibebankan kepadanya dikalikan

dengan motivasi yang ditunjukkan untuk melakukan tugas-tugas tersebut. Dalam hal ini kemampuan tanpa motivasi belum tentu dapat menyelesaikan tugas dengan baik, demikian juga sebaliknya motivasi tinggi yang dimiliki pegawai tanpa pengetahuan yang memadai tidaklah mungkin mencapai kinerja yang baik.<sup>44</sup>

#### e. Tujuan Penilaian Kinerja

Ada pendekatan ganda terhadap tujuan penilaian kinerja sebagai berikut:<sup>45</sup>

- 1) Tujuan evaluasi hasil-hasil penilaian kinerja digunakan sebagai dasar bagi evaluasi reguler terhadap kinerja karyawan-karyawan perusahaan, yang meliputi:
  - a) Telaah Gaji. Keputusan-keputusan kompensasi yang mencakup kenaikan merit-pay, bonus dan kenaikan gaji lainnya merupakan salah satu tujuan utama penilaian kinerja.
  - b) Kesempatan promosi. Keputusan-keputusan penyusunan pegawai yang berkenaan dengan promosi, demosi, transfer dan pemberhentian karyawan merupakan tujuan kedua dari penilaian kinerja.

---

<sup>44</sup> Lijan Poltak Sinambela, *Kinerja Pegawai Teori Pengukur dan Implikasi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), h. 8.

<sup>45</sup> Asri Laksmi Riani, *Manajemen Sumber Daya Manusia Masa Kini*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), h. 57.



- 2) Tujuan pengembangan Informasi yang dihasilkan oleh sistem penilaian kinerja dapat digunakan untuk mengembangkan pribadi karyawan-karyawan perusahaan, yang meliputi:
  - a) Mengukuhkan dan menopang kinerja. Umpan balik kinerja merupakan kebutuhan pengembangan yang utama karena hampir semua karyawan ingin mengetahui hasil penilaian yang dilakukan.
  - b) Meningkatkan kinerja. Tujuan penilaian kinerja juga untuk memberikan pedoman kepada karyawan bagi peningkatan kinerja dimasa yang akan datang.
  - c) Menentukan tujuan-tujuan progresi karir. Penilaian kinerja juga akan memberikan informasi kepada karyawan-karyawan yang dapat digunakan sebagai dasar pembahasan tujuan dan rencana karir jangka panjang.
  - d) Menentukan kebutuhan-kebutuhan pelatihan. Penilaian kinerja individu dapat memaparkan kumpulan data untuk digunakan sebagai sumber analisis dan identifikasi kebutuhan pelatihan

## **B. Hasil Penelitian yang Relevan**

Peneliti melihat dan meninjau beberapa karya terdahulu guna membandingkan dalam penelitian. Selain untuk menghindari hasil penelitian sejenis, memaparkan kajian pustaka bertujuan untuk mempertajam metode penelitian, memperkuat kerangka teoritik dan

memperoleh informasi tentang penelitian sejenis yang telah dilakukan penulis lain.

Hasil penelitian relevan sebelumnya yang sesuai dengan penelitian ini adalah yang dilakukan oleh Alfiah Hidayati, yang berjudul “Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia di Bank Syariah Mandiri”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi yang di gunakan Bank Syariah Mandiri dalam menerapkan manajemen sumber daya manusia. Peneliti ini menyimpulkan bahwa pengembangan kualitas SDM Bank Syariah Mandiri sangat di perhatikan dengan memberikan pelatihan berkelanjutan pada karyawan dengan mengembangkan kompetensi dan meningkatkan sumber daya manusia yang di miliki, penelitian ini menggunakan metode survai dengan menggunakan data kualitatif. Sedangkan skripsi yang akan saya bahas lebih memfokuskan bagaimana mengembangkan kualitas kinerja melalui motivasi di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bintaro<sup>46</sup>

Hasil penelitian relevan sebelumnya yang sesuai dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Aldila Christine Nepa (2012) tentang Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia dan Kinerja Karyawan. Skripsi ini memfokuskan upaya meningkatkan Kualitas sumber Daya manusia Dan kinerja karyawannya di BJB Syariah KCP Ciputat. Hasilnya Bank BJB Syariah Ciputat Meningkatkan Kualitas Dan kinerja

---

<sup>46</sup> Alfiah Hidayanti, Skripsi “Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia di Bank Syariah Mandiri”, (Salatiga: IAIN Salatiga, 2015), (Tidak diterbitkan)

SDM dengan Mengupayakan dari Proses rekrutmen dan Training dengan membentuk kriteria yang ketat untuk Mendapatkan SDM yang Berkualitas. Sedangkan skripsi yang akan saya bahas lebih memfokuskan bagaimana peningkatan karyawan melui motivasi-motivasi kerja yang diberikan di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bintaro<sup>47</sup>

Hasil penelitian relevan sebelumnya yang sesuai dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Widodo (2009), tentang Upaya peningkatan kinerja Sumber Daya Manusia Melalui Komitmen dan Orientasu Belajar. Skripsi ini lebih menekankan kepada upaya untuk meningkatakn kinerja melalui orientasi belajar. Sedangkan skripsi yang akan saya bahas lebih memfokuskan tentang Peningkatan motivasi kerja Karyawan di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bintaro.<sup>48</sup>

Hasil penelitian relevan sebelumnya yang sesuai dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Jiaulhaq Robbani (2013). Tentang Peningkatan Kompetensi Sumber daya Manusia Bank syariah Bukopin Melalui Pelatihan Dasar perbankan syariah. Hasilnya upaya bank syariah Bukopin Meningkatkan Kompetensi SDM dengan Off the job sampai dengan on the job training dari karyawan yang baru bergabung dengan jajaran direksi dan dewan komisaris. Sedangkan skripsi

---

<sup>47</sup> Aldila Christine Nepa, Skripsi “Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia dan Kinerja Karyawan BJB Syariah KCP Ciputat”, (Jakarta,2012) (Tidak Diterbitkan)

<sup>48</sup> Widodo, Skrips “Upaya peningkatan kinerja Sumber Daya Manusia Melalui Komitmen dan Orientasu Belajar”, (Purwekerto, Universitas Muhamadiyah Purwekerto, 2009) (Tidak Diterbitkan)

yang akan saya bahas lebih memfokuskan tentang Peningkatan kinerja karyawan melalui motivasi di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bintaro.<sup>49</sup>

---

<sup>49</sup> Jiaulhaq Robbani, “Peningkatan Kompetensi Sumber daya Manusia Bank Syariah Bukopin melalui Pelatihan dasar perbankan Syariah”

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peningkatan motivasi dalam kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri kantor cabang Bintaro.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

##### 1. Tempat Penelitian

Tempat penelitian pada skripsi ini adalah di Bintaro Trade Centre, Blok A1, No. 06, Sektor 7, Jl. Jend. Sudirman, Ps. Jaya, Kec. Pd. Aren, Kota Tangerang Selatan, Banten 15224

##### 2. Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan terhitung pada tanggal 14 November 2019.

#### **C. Latar Penelitian**

Dilihat dengan bertambahnya kantor Bank Umum syariah dan Unit usaha Syariah di Indonesia hal ini membuktikan bahwa eksistensi perbankan syariah terus mengalami peningkatan. Tentu hal ini membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan untuk mengisi pos-pos pekerjaan di perbankan syariah.

Karyawan yang berkualitas akan menentukan keberhasilan perusahaan dalam menyusun rencana, melaksanakan kegiatan operasional dan

mengendalikan jalannya perusahaan guna mencapai tujuan yang ditetapkan perusahaan.

Untuk itu motivasi kerja karyawan perlu dibangkitkan agar karyawan dapat menghasilkan kinerja yang terbaik, semakin tinggi motivasi karyawan dalam bekerja maka kinerja yang dihasilkan pun tinggi.

#### **D. Metode dan Prosedur Penelitian**

Penelitian yang penulis teliti adalah penelitian kualitatif. Menurut Bogdan dan Tylor dalam moleong, (1990) yang di maksud dengan pengertian kualitatif adalah prodsedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dari orang-orag dan perilaku yang dapat diamati.<sup>50</sup>

Dengan demikian penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai penelitian diskriptif kualitatif, yaitu sebagai suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksporasi dan memahami suatu gejala sentral. Untuk mengerti gejala sentral tersebut peneliti mewawancarai peserta penelitian atau Partisipan dengan mengajukan pertanyaan yang umum dan agak luas. Informasi yang disampaikan partisipan kemudian dikumpulkan. Informasi tersebut biasanya brupa kata atau teks. Data yang berupa kata-kata atau teks tersebut kemudian dianalisi. Hasil analisi itu dapat berupa penggambaran atau deskripsi atau dapat pula dalam bentuk tema-tema.<sup>51</sup>

---

<sup>50</sup> Margono, Metodologi penelitian Pendidikan, (Jakarta: Rineka Cipta, 2007) h. 36

<sup>51</sup> J.R. Raco, Metode Penelitian Kualitatif, (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2010), h. 7

## E. Data dan Sumber Data

Menurut Lofland dan Lofland sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama. Sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis atau melalui perekaman video/audio tapes, pengambilan foto, atau film.<sup>52</sup>

### 1. Data Primer

Data primer adalah data atau informasi yang berasal dari sumber data utama, biasanya disebut dengan responden. Data dan informasi diperoleh melalui pertanyaan tertulis dengan menggunakan kuesioner atau lisan dengan menggunakan teknik wawancara pihak yang bersangkutan serta dokumentasi atau arsip perusahaan yang berwujud tindakan-tindakan sosial dan kata-kata dari pihak yang terlibat dengan masalah yang diteliti secara langsung.<sup>53</sup>

### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari literatur-literatur kepustakaan yang berkaitan sama dengan materi yang akan dibahas atau penelitian yang relevan dengan pokok masalah dalam penyusunan skripsi ini.

---

<sup>52</sup> Moleong, Lexy J, Metodologi Penelitian Kualitatif, (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya. 2013), h. 157

<sup>53</sup> Jonathan Sarwono, Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), h. 129

## **F. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data**

Teknik yang digunakan dalam menyelesaikan penelitian ini, yaitu dengan menggunakan cara penelitian:

### **1. Wawancara**

Penelitian ini merupakan salah satu teknik mendapatkan data dengan cara mengadakan percakapan secara langsung antara pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dengan pihak yang diwawancarai (interviewee) yang menjawab pertanyaan itu. Di sisi lain, wawancara diperlukan bagi peneliti untuk mengatasi keterbatasan dalam pengamatan yang tidak memungkinkan peneliti mendalami pikiran, perasaan subyek yang diteliti.<sup>54</sup>

Penulis mengadakan penelitian langsung memberikan beberapa pertanyaan pada pihak yang bersangkutan baik secara lisan dan mendengarkan langsung keterangan dan informasi-informasi dari narasumber.

### **2. Studi Dokumentasi**

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bias berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen dalam penelitian ini merupakan perlengkapan dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Studi dokumentasi yaitu mengumpulkan dokumen dan data-data yang diperlukan dalam permasalahan penelitian lalu ditelaah

---

<sup>54</sup> Djamal, Paradigma Penelitian Kualitatif, (Yogyakarta: Mitra Pustaka, 2015), h. 75



secara intens sehingga dapat mendukung dan menambah kepercayaan dan pembuktian suatu kejadian.<sup>55</sup>

## G. Teknik Analisa Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dan hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara menorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>56</sup>

Dalam menganalisa data, penulis menggunakan Teknik analisa deskriptif, yaitu data-data yang diperoleh kemudian dituangkan dalam bentuk kata-kata, kemudian dideskripsikan sehingga dapat memberikan kejelasan kenyataan yang realistis. Proses analisa data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:<sup>57</sup>

### a. Reduksi data

Reduksi data berarti membuat rangkuman, sesuai tema, membuat kategori dan pola tertentu sehingga memiliki makna. Reduksi data merupakan bentuk analisa untuk mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang dan menyusun data ke arah pengambilan

---

<sup>55</sup> Djam'an Satori dan Aan Komariah, Metodologi penelitian kualitatif, (Bandung: Alfabeta), h. 149.

<sup>56</sup> Sugiono, Metodologi Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D, (Bandung: alfabeta, 2008), h. 244.

<sup>57</sup> Mukhtar, Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif, (Jakarta: Refrensi , 2013), h. 135.

kesimpulan. Melalui proses reduksi data, maka data yang relevan disusun dan disistematisasikan ke dalam pola dan kategori tertentu, sedangkan data yang tidak terpakai dibuang.

b. Display Data

Merupakan proses menyajikan data setelah dilakukan reduksi data. Penyajian data dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk ikhtisar, bagan, hubungan antar kategori. Selain itu, penyajian dapat pula disajikan dalam bentuk table, grafik, charta dan sebagainya. Data yang disajikan perlu disusun secara sistematis berdasarkan kriteria tertentu seperti urutan, konsep, kategori, pola, dan lain-lain.

c. Kesimpulan

Langkah ketiga setelah penyajian data ialah pengambilan kesimpulan dan verifikasi. Pada penelitian kualitatif, kesimpulan awal yang diambil masih bersifat sementara, sehingga dapat berubah setiap saat apabila tidak didukung bukti yang kuat. Tetapi apabila kesimpulan kesimpulan yang telah diambil didukung dengan bukti yang sah atau konsisten, maka kesimpulan yang diambil bersifat kredibel. Kesimpulan hasil penelitian harus dapat memberikan jawaban terhadap rumusan masalah yang diajukan. Selain memberikan jawaban atas rumusan masalah.<sup>58</sup>

## H. Validasi Data

### 1. Kredibilitas

---

<sup>58</sup> Djamal, Paradigma Penelitian Kualitatif, (Yogyakarta: Mitra Pustaka, 2015), h. 148.

Uji kredibilitas adalah uji yang di lakukan untuk mengetahui tingkat kepercayaan terhadap data yang di teliti. Ada 2 cara untuk menguji kredibilitas data, yaitu :

a) Perpanjang Pengamatan

Dengan perpanjang pengamatan berarti peneliti kembali kelapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjang pengamatan ini berarti hubungan peneliti dengan narasumber akan lebih terbentuk rapport, semakin akrab, semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada lagi informasi yang di sembunyikan. Bila telah terbentuk rapport, maka yang terjadi karyawan dalam penelitian, dimana kehadiran peneliti tidak lagi mengganggu prilaku yang di pelajari.

b) Peningkatan ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.

2. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Triangulasi di bagi menjadi 3, yaitu :

a) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah pengujian untuk menguji kredibilitas data, dilakukan dengan cara mengecek data yang telah di peroleh melalui beberapa sumber.

b) Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik adalah pengujian data yang di lakukan untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

c) Triangulasi Waktu

Waktu juga salah satu faktor yang mempengaruhi suatu kredibilitas data. Data yang di kumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredible.<sup>59</sup>

### 3. Tranferabilitas

Tranferabilitas merupakan validitas eksternal dalam penelitian, agar orang lain dapat memahami hasil penelitian kualitatif sehingga ada

---

<sup>59</sup> Sugiono, Metodologi Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 240.

kemungkinan untuk menerapkan hasil penelitian yang di dapat, maka peneliti dalam memberikan uraiannya harus dengan rinci dan dapat dipercaya. Dengan demikian pembaca menjadi jelas dengan hasil penelitian yang telah di dapatkan.

#### 4. Dependabilitas

Reliabilitas atau penelitian yang dapat di percaya, dengan kata lain beberapa percobaan yang dilakukan selalu mendapatkan hasil yang sama. Peneliti yang di dependabilitas atau reliabilitas adalah penelitian apabilapeneliti yang di lakukan oleh orang lain dengan proses penelitian yang sama akan memperoleh hasil yang sama pula. Pengujian dependabilitas di lakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Dengan cara auditor yang independen atau pembimbing yang independen mengaudit keseluruhan aktivitas yang di lakukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian. isalnya bisa di mulai ketika peneliti menentukan masalah, terjun kelapangan memilih sumber data, melaksanakan analisis data, melakukan uji keabsahan data, sampai pada pembuatan laporan hasil pengamatan.

#### 5. Komfirmabilitas

Objektivitas penguji kualitatif di sebut juga dengan uji comfirmability penelitian. Penelitian bisa di katakan objektif apa bila peneliti telah di sepakati oleh lebih banyak orang. Penelitian uji

confirmability berarti menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang telah dilakukan. Apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar confirmability.

Validitas atau keabsahan data adalah data yang tidak berbeda antara lain data yang diperoleh oleh peneliti dengan data yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang telah disajikan dapat dipertanggungjawabkan.<sup>60</sup>

---

<sup>60</sup> Sugiyono, Metodologi Penelitian Bisnis, (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 117.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum tentang Latar Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat PT. Bank Syariah Mandiri kantor Cabang Bintaro**

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya merger dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank

Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (dual banking system).

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputy Gubernur



Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.<sup>61</sup>

## **2. Visi dan Misi PT Bank Syariah Mandiri**

- a. Visi PT Bank Syariah Mandiri adalah “ Bank Syariah Terdepan dan Modern”

Bank Syariah Terdepan: Menjadi bank syariah yang selalu unggul di antara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada segmen consumer, micro, SME, commercial, dan corporate.

Bank Syariah Modern: Menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

---

<sup>61</sup> Sejarah Bank Syariah Mandiri <https://www.mandirisyahiah.co.id/tentang-kami/sejarah> diakses pada 2 Januari 2020

Untuk Nasabah BSM merupakan bank pilihan yang memberikan manfaat, menentramkan dan memakmurkan.

Untuk Pegawai BSM merupakan bank yang menyediakan kesempatan untuk beramanah sekaligus berkakir professional.

Untuk investor Institusi keuangan Syariah yang terpercaya yang terua memberikan value berkesinambungan.

b. Misi PT Bank Syariah Mandiri

- 1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- 2) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- 3) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- 4) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- 5) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- 6) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.<sup>62</sup>

---

<sup>62</sup> Visi Misi Bank Syariah Mandiri <https://www.mandirisyariah.co.id/tentang-kami/visi-misi> diakses pada 2 Januari 2020

### **3. Prinsip Syariah**

Prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan/atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang sesuai dengan syariah.

Bank Syariah adalah Bank Umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. (UU No. 10 tahun 1998 tentang Perubahan UU No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan).<sup>63</sup>

### **4. Prinsip Operasi Bank Syariah**

Bank Syariah menganut prinsip-prinsip sebagai berikut:

#### a) Prinsip-Keadilan

Prinsip ini tercermin dari penerapan imbalan atas dasar bagi hasil dan pengambilan margin keuntungan yang disepakati bersama antara Bank dan Nasabah.

#### b) Prinsip-Kemitraan

Bank Syariah menempatkan nasabah penyimpanan dana, nasabah pengguna dana, maupun Bank pada kedudukan yang sama dan sederajat dengan mitra usaha. Hal ini tercermin dalam hak, kewajiban, resiko dan keuntungan yang berimbang di antara nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna dana maupun Bank.

---

<sup>63</sup> [www.Syariahmandiri.co.id](http://www.Syariahmandiri.co.id)

Dalam hal ini bank berfungsi sebagai intermediary institution lewat skim-skim pembiayaan yang dimilikinya.

c) Prinsip-Keterbukaan

Melalui laporan keuangan bank yang terbuka secara berkesinambungan, nasabah dapat mengetahui tingkat keamanan dana dan kualitas manajemen bank.

d) Univeralitas

Bank dalam mendukung operasionalnya tidak membedakan suku, agama, ras dan golongan agama dalam masyarakat dengan prinsip Islam sebagai rahmatan lil'alamiin.

## **5. Budaya Perusahaan (Bank Syariah Mandiri)**

Dalam rangka mewujudkan Visi dan Misi BSM, insan-insan BSM perlu menerapkan nilai-nilai yang relatif seragam. Insan-insan BSM telah menggali dan menyepakati nilai-nilai dimaksud, yang kemudian disebut BSM Shared Values. BSM Shared Values tersebut adalah ETHIC (Excellence, Teamwork, Humanity, Integrity, dan Customer Focus)

a. Excellence : Bekerja keras, cerdas, tuntas dengan sepenuh hati untuk memberikan hasil terbaik.

b. Teamwork : Aktif, bersinergi untuk sukses bersama.

c. Humanity : Peduli, ikhlas, memberi maslahat dan mengalirkan berkah bagi negeri.

d. Integrity : Jujur, taat, amanah dan bertanggung jawab.

e. Customer Focus : Berorientasi kepada kepuasan pelanggan yang berkesinambungan dan saling menguntungkan.

## **6. Profil Perusahaan**

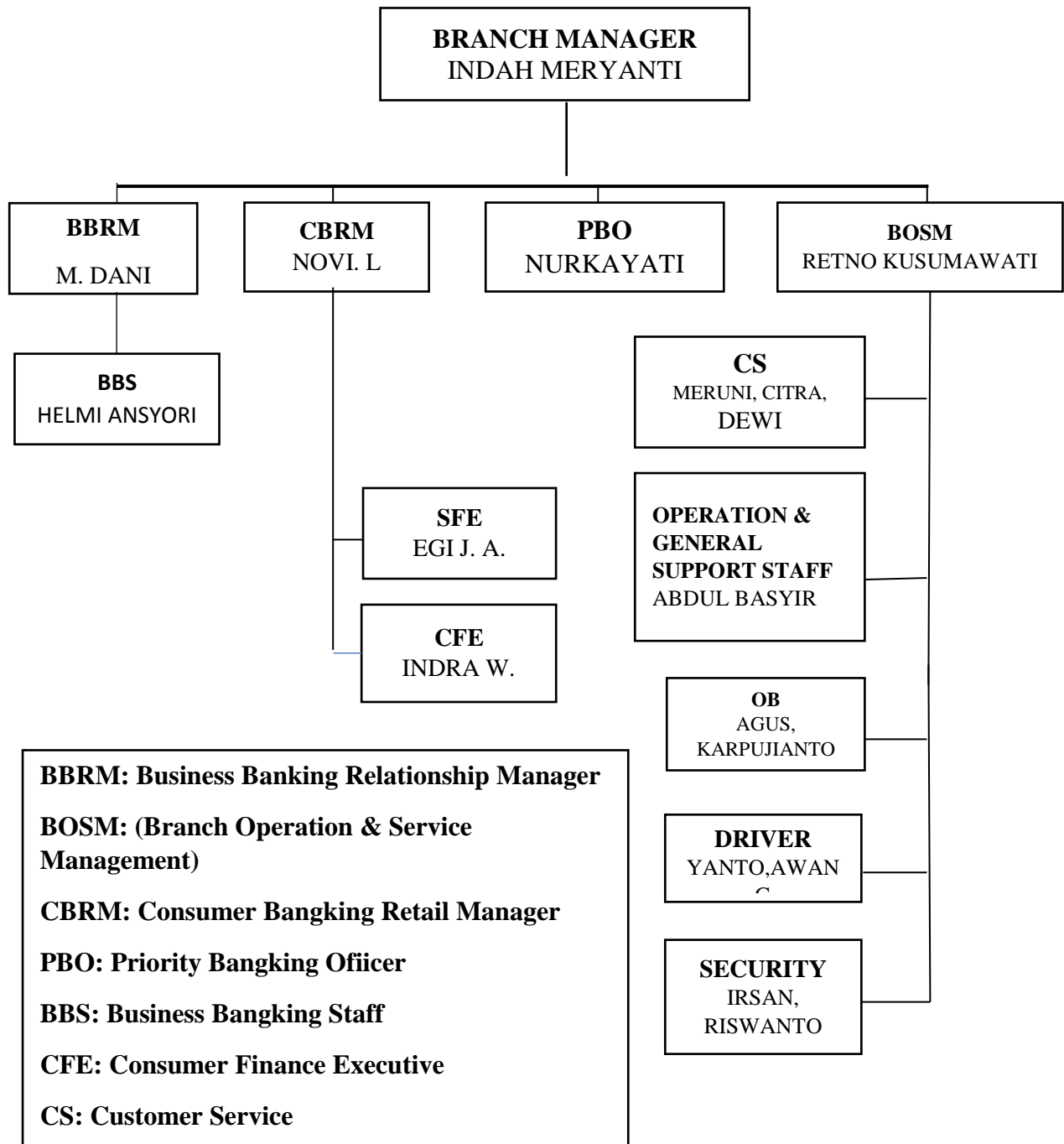
Nama Perusahaan : PT. Bank Syariah Mandiri KC Bintaro Sektor 7

Alamat : Bintaro Trade Center, Jl. Jend. Sudirman Blok A1,  
No. 06, Sektor 7, Pd. Jaya, Kec. Pd. Aren, Kota  
Tangerang Selatan, Banten – 15224

Telepon : (021) 7450120

Website : [www.syariahmandiri.co.id](http://www.syariahmandiri.co.id)

## 7. Struktur Organisasi



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KC Bintaro

Struktur organisasi (organizational structure) adalah menentukan bagaimana pekerjaan dibagi, dikelompokkan dan dikoordinasikan secara formal. Adapun struktur organisasi dan tugas bagian pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bintaro sebagai berikut: <sup>64</sup>

a) Branch Manager

- 1) Memastikan tercapainya target segmen bisnis pembiayaan (micro, business banking, consumer), pendanaan, FBI, contribution margin dan laba bersih yang ada lokasi yang berada dalam koordinasinya.
- 2) Menggali potensi bisnis di lokasi yang berada dalam koordinasinya untuk meningkatkan portfolio pembiayaan, penghimpunan dana pihak ketiga, perbaikan kualitas aktiva produktif, peningkatan pendapatan non operasional.
- 3) Memastikan segala aktifitas operasional memenuhi ketentuan dan prudensialitas.

b) Consumer Banking Retail Manager

- 1) Meningkatkan pertumbuhan portofolio pendanaan, pembiayaan, dan fee based pada segmen konsumen.
- 2) Memastikan tersedianya data dan membuat rencana kerja berdasarkan data calon nasabah dan potensi pasar.

---

<sup>64</sup> Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), h. 212-214.

- 3) Melaksanakan kerja sama dengan pihak ketiga seperti developer, perusahaan, SKPD pemerintah daerah serta instansi lainnya.
- c) BOSM (Branch Operation & Service Management)
- 1) Memastikan layanan nasabah yang optimal dan sesuai standar.
  - 2) Memastikan pelaksanaan seluruh kegiatan administrasi, dokumentasi dan kearsipan sesuai dengan ketentuan.
  - 3) Memastikan terkendalinya biaya operasional dengan efisien
- d) Business Banking Staff
- 1) Mengumpulkan dokumen permohonan pembiayaan, verifikasi kebenaran dan kewajaran data nasabah dan agunan.
  - 2) Melakukan compliance review kelengkapan persyaratan pembiayaan.
  - 3) Mengadministrasikan dokumen pembiayaan, menyerahkan dokumen legal/agnan untuk disimpan pada unit yang ditetapkan serta menyiapkan laporan untuk monitoring pembiayaan.
- e) Sharia Funding Executive
- 1) Melakukan aktifitas sales seperti presentasi, canvasing, dan menjelaskan produk, biaya serta program guna mencapai target pencairan.
  - 2) Mengumpulkan aplikasi pembukaan rekening nasabah sesuai ketentuan dan SLA.



3) Maintenance nasabah pendanaan untuk top up saldo.

f) Consumer Finance Executive

1) Melakukan aktifitas sales seperti presentasi, canvasing, dan menjelaskan produk, biaya serta program guna mencapai target pencairan.

2) Mengumpulkan dokumen pembiayaan nasabah sesuai ketentuan dan SLA.

3) Melakukan monitoring proses pembiayaan konsumen hingga pencairan.

g) Priority Banking Officer

Memberikan pelayanan eksklusif terhadap nasabah khusus atau Priority dengan beberapa penawaran terbaik dari BSM KC Bintaro.

h) Officer Gadai,

1) Memberikan pelayanan pada nasabah secara tepat, cepat, cermat, lancar dan ramah sehubungan dengan transaksi gadai emas yang dilakukan.

2) Menerima dan menghitung secara hati-hati setiap emas dari nasabah.

3) Bertanggung jawab atas kebenaran perhitungan pembiayaan atas jaminan emas dan juga bertanggung jawab hingga pelunasan cicilan emas.

i) Customer Service

- 1) Memberikan informasi produk dan jasa BSM kepada nasabah.
- 2) Memproses permohonan pembukaan dan penutupan rekening tabungan, giro dan deposito, serta keluhan nasabah dan stock opname kartu ATM.

j) Teller

- 1) Melakukan transaksi tunai & non-tunai sesuai dengan ketentuan.
- 2) Mengelola saldo kas Teller sesuai limit yang ditentukan.
- 3) Mengelola uang yang layak dan tidak layak edar/uang palsu

k) Driver

- 1) Mengantar/menjemput pegawai yang dinas luar dan yang terkait dengan hal tersebut.
- 2) Menjamin kendaraan dinas / kendaraan operasional selalu siap pakai dengan memeriksa perlengkapan kendaraan, oli, air radiator, ban, kunci-kunci, dan yang lain terkait hal tersebut.

l) Office Boy

- 1) Menjaga kebersihan di lingkungan/ kawasan kerja terutama terkait dengan layanan nasabah.
- 2) Menata perlengkapan dan peralatan kerja untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan pegawai dalam bekerja.
- 3) Membantu frontliner dalam hal fotokopi dokumen dan yang terkait dengan operasional bank

## 8) Produk Pendanaan Bank Syari'ah Mandiri

Produk pendanaan yang ditawarkan oleh Bank Syari'ah Mandiri, diantaranya, adalah sebagai berikut: <sup>65</sup>

### a) BSM Tabungan

Tabungan dalam mata uang rupiah dengan akad Mudharabah. Mutlaqah yang penarikannya sesuai syarat tertentu yang disepakati.

### b) BSM Tabungan Berencana

Tabungan berjangka dengan nisbah bagi hasil berjenjang, serta kepastian bagi penabung maupun ahli waris untuk memperoleh dananya sesuai target waktu dan dengan perlindungan asuransi gratis.

### c) BSM Tabungan Simpatik

Tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip wadiah, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat tertentu yang disepakati.

### d) BSM Tabungan Maburr

Tabungan untuk membantu masyarakat untuk merencanakan ibadah haji dan umrah.

### e) BSM Tabungan Dollar

---

<sup>65</sup> Produk Pendanaan, <http://www.syariahmandiri.co.id> ,diakses 2 Januari 2020

Tabungan dalam mata uang Dollar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan dengan menggunakan slip penarikan.

## **9. Produk Pembiayaan Bank Syari'ah Mandiri**

Produk pembiayaan yang ditawarkan oleh Bank Syari'ah Mandiri, diantaranya, adalah sebagai berikut: <sup>66</sup>

### **a. Pembiayaan Implan**

Pembiayaan Implan adalah pembiayaan konsumen dalam valuta rupiah yang diberikan oleh bank kepada karyawan tetap Perusahaan yang pengajuannya dilakukan secara massal (kelompok). Pembiayaan Implan dapat mengakomodir kebutuhan pembiayaan bagi para karyawan perusahaan, misalnya dalam hal perusahaan tersebut tidak memiliki koperasi karyawan, koperasi karyawan belum berpengalaman dalam kegiatan simpan pinjam, atau perusahaan dengan jumlah karyawan terbatas.

### **b. Pembiayaan kepada Pensiunan**

Pembiayaan kepada Pensiunan merupakan penyaluran fasilitas pembiayaan konsumen (termasuk untuk pembiayaan multiguna) kepada para pensuinan, dengan pembayaran angsuran dilakukan melalui pemotongan uang pensiun langsung yang

---

<sup>66</sup> Produk Pembiayaan, <http://www.syariahmandiri.co.id>, diakses 2 Januari 2020

diterima oleh bank setiap bulan (pensiun bulanan). Akad yang digunakan adalah akad murabahah atau ijarah.

c. Pembiayaan Griya

Pembiayaan Griya adalah Pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (konsumer), baik baru maupun bekas, di lingkungan *developer* dengan sistem *murabahah*.

d. BSM Pembiayaan Kendaraan Bermotor (PKB)

BSM Pembiayaan Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor dengan sistem *murabahah*. Pembiayaan yang dapat dikategorikan sebagai PKB adalah:

- 1) Jenis kendaraan: Mobil
- 2) Kondisi kendaraan: Baru

Untuk kendaraan baru, jangka waktu pembiayaan hingga 5 tahun.

## 10. Fasilitas Layanan Bank Syari'ah Mandiri KC Bintaro

Fasilitas layanan yang ditawarkan oleh Bank Syari'ah Mandiri, diantaranya, adalah sebagai berikut:<sup>67</sup>

a. BSM Card

---

<sup>67</sup> Fasilitas Layanan BSM, <http://www.syariahmandiri.co.id>, diakses 2 Januari 2020

Sarana untuk melakukan transaksi penarikan, pembayaran, dan pemindah bukuan dana pada ATM BSM, ATM Mandiri, ATM Bersama, maupun ATM Bank Card. Selain itu juga berfungsi sebagai kartu debit yang dapat digunakan untuk transaksi belanja di merchant-merchant yang berlogokan “Gunakan BSM Card Anda disini”.

b. BSM Mobile Banking

Selular (ponsel) yang memberikan kemudahan untuk melakukan berbagai transaksi perbankan di mana saja, kapan saja.

c. BSM Net Banking

Layanan bank bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan (ditentukan bank).

d. BSM Deposito

Produk investasi berjangka yang penarikannya hanya dapat dilakukan setelah jangka waktu tertentu sesuai kesepakatan.

e. BSM Giro

Simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, atau alat perintah baya lainnya dengan prinsip wadiah yad adh-dhamanah.

## **B. Temuan Peneliti**

Dalam penelitian kualitatif deskriptif ini peneliti memaparkan temuan penelitian berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi dengan para informan yaitu Bapak Abdul Basyir Sebagai Kepala Divisi Sumber Daya Manusia di PT.Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bintaro.

Dalam penelitian menganalisa data sangatlah penting yaitu untuk menelaah data yang telah di dapatkan dari beberapa literatur yang telah dipilih selama peneliti melakukan penelitian berlangsung. Selain itu berguna untuk menjelaskan dan menyelaraskan kebenaran temuan penelitian. Analisis data ini telah dilakukan bersamaan dengan pengumpulan data lapangan.

Dari penelitian yang telah dilakukan, peneliti mendapatkan beberapa temuan yang dapat menggambarkan tentang “Peningkatan Motivasi Kerja Karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bintaro”

Merujuk pada hasil penyajian data yang peneliti sajikan pada sub bab sebelumnya. Saat ini secara mendetail dan sistematis dapat peneliti sampaikan temuan-temuan penelitian apa saja yang diperoleh dari hasil penyajian data tersebut, yang sesuai dengan fokus dan subfokus penelitian. Adapun temuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peningkatan motivasi dalam kinerja karyawan bank Syariah Mandiri kantor cabang Bintaro.<sup>68</sup>

Wawancara dilakukan dengan Pak Abdul Basyir di ruang pertemuan lantai 1 selaku Kepala Divisi Sumber Daya Manusia PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro untuk mengetahui bagaimana peningkatan motivasi karyawan PT. Bank Syariah Mandiri kantor cabang Bintaro.

Menurut Bapak Abdul Basyir dalam proses peningkatan kinerja karyawan dalam suatu perusahaan atau perbankan Syariah Mandiri Bintaro mempunyai cara masing-masing. untuk meningkatkan kinerja karyawan agar lebih baik dalam bekerja antara lain yang di gunakan Bank Syariah Mandiri Bintaro ialah, diberikan target bisnis, pemberian reward, dan bonus tahunan.

Contohnya setahun terakhir ini BSM mmeberangkatkan umroh untuk pegawainya, karyawan diberikan target bisnis, DPK harus tumbuh berapa, pembiayaan harus tumbuh berapa, laba, asset harus tumbuh berapa, dengan demikian, misalnya ada cabang atau perorangan yang bias mencapai target bahkan lebih, perusahaan akan memberikan reward yang cukup membuat karyawan termotivasi untuk melakukan yang lebih baik.

Contoh lainnya pemberian motivasi misalnya bagi karyawan yang bias memenuhi target dana yang ditentukan atau karyawan yang

---

<sup>68</sup> Berdasarkan hasil wawancara Bapak Abdul Basyir, 9 Januari 2020



berprestasi dibidangnya akan diikuti kompetisi antar perbankan dan hadiah yang diberikan yaitu jalan-jalan dari pihak Bank Syariah Mandiri.

Motivasi yang diberikan oleh bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro bukan hanya untuk pekerjaan, tapi diluar pekerjaanpun BSM memberikan reward untuk para pegawai untuk memberikan yang terbaik, misalnya lomba olahraga seperbankan di Indonesia, mewakili BSM dan ketika mendapatkan juara, akan diberikan reward, reward yang diberikan dijadikan motivasinya tidak hanya untuk pekerjaan saja.

Semua yang di terapkan Bank Syariah Mandiri cabang Bintaro untuk meingkatkan kinerja karyawan. Dalam hal ini Bank Syariah Mandiri cabang Bintaro tidak keluar dari apa yang di atur oleh Bank Syariah Mandiri Pusat, karna Bank Syariah Mandiri cabang Bintaro ini adalah cabang maka apa yang di terapkan oleh Bank Syariah Mandiri cabang Bintaro harus sesuai dengan SOP dari Bank Syariah Mandiri cabang Pusat karena ada buku panduan atau pedoman dari pusat. Untuk mengetahui kesesuain atau penerapan yang di lakukan Bank Syariah Mandiri cabang Bintaro, ada bagian kontroling dari pusat.

2. Bagaimana cara memelihara motivasi karyawan? Apa kendala dan tantangannya<sup>69</sup>

---

<sup>69</sup> Berdasarkan hasil wawancara Bapak Abdul Basyir, 9 Januari 2020

Untuk memelihara motivasi karyawan, dengan cara yang sudah ada manajemen akan tingkatkan, menerapkan kedisiplinan karyawan yang diberlakukan setiap hari kerja, yaitu apel pagi sebelum jam kerja dimulai, Bersama-sama melakukan doa baersama agar senantiasa diberi kelancaran, kemudian dilanjutkan dngan briefing pagi yang berisi pemberian motivasi harian , ceramah dan penyampaian informasi penting, dilanjutkan dengan menyanyikan yel-yel Mars BSM.

Reward yang sudah berjalan saat ini BSM pertahankan, bahkan ditingkatkan, contohnya pemberangkatan umroh karyawan, yang sebelumnya diberangkatkan hanya karyawan kemudian ketika karyawan tersebut mendapatkan peningkatn dalam penilaian dari target-target yang diberikan, maka diumrohkan bersama keluarga.

Kendalanya ada pada penilaian pegawai masing-masing. lewat penilaian pencapaian target yang ditetapkan manajemen, seperti DPK, Aset, pembiayaan, laba.

Tantangan yang paling dominan yaitu dilaba, pencapaian target laba, misalnya ditahun ini ditentukan 1 Triliun lebih, namun karyawan tidak dapat mencapai laba tersebut, maka itu tantangannya. Menurut pak Abdul Basyir tatangannya hanya seputar itu.

3. Bagaimana proses penilaian kinerja karyawan pada bank Syariah Mandiri kantor cabang Bintaro?<sup>70</sup>

---

<sup>70</sup> Berdasarkan hasil wawancara Bapak Abdul Basyir, 9 Januari 2020

Proses penilaian kinerja pada karyawan Bank Syariah Mandiri, prosesnya dilakukan berbasis angka, pertama penilaiannya otomatis yang pertama dari target-target yang diberikan, seperti DPK, Pembiayaan, asset, laba itu dilihat. Kemudian, yang kedua di individu masing-masing pegawai, misalnya pegawai tidak mampu memenuhi target, tetapi pegawai tersebut berusaha semaksimal mungkin, itu bias jadi pertimbangan manajemen, seperti contoh yang diberikan Bapak Abdul Basyir, di operasional di HRD, tidak memberikan kontribusi untuk pencapaian target DPK dan pembiayaan tetapi Pak Abdul Basyir mengakomodir, mendukung, itu juga menjadi salah satu penilaian, jadi penilaian kinerja karyawan tidak berdasarkan dari hanya target DPK, asset dan lain-lain, tapi dari usaha si pegawai.

### **C. Pembahasan Temuan Peneliti**

Pada bagian ini peneliti akan menyajikan pembahasan hasil penelitian yang telah di kemukakan pada sub-sub sebelumnya. Pembahasan hasil penelitian dilakukan dengan cara memaparkan temuan-temuan penelitian berdasarkan pandangan peneliti sebagai tindak lanjut, yang berupa antisipasi terhadap fokus penelitian seperti yang tertuang dalam tujuan penelitian, yaitu mendeskripsikan secara langsung secara luas tentang “Peningkatan Motivasi Kerja Karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bintaro”

1. Bagaimana peningkatan motivasi dalam kinerja karyawan bank Syariah Mandiri kantor cabang Bintaro.

Dari hasil penelitian disini ditemukan ada banyak strategi yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri untuk meningkatkan Motivasi kerja Karyawan, akan tetapi harus sesuai dengan apa yang di atur oleh Bank Syariah Mandiri Pusat, seperti Standarisasi Operasional Perusahaan (SOP), Petunjuk Teknis (JUKNIS) dan Petunjuk Pelaksana (JUPLAK). Sesuai dengan pernyataan Pak Abdul Basyir, saya akan menyampaikan beberapa hal pokok yang di terapkan oleh Bank Syariah Mandiri cabang Bintaro.

- a. Target Bisnis

Dalam bekerja dan berkarir, salah satu cara memotivasi karyawan agar tetap bersemangat tinggi adalah dengan menetapkan target bisnis atau target kerja yang harus dicapai.

Hingga akhirnya target tersebut bisa berubah menjadi wujud keberhasilan yang diharapkan suatu perusahaan. Target bisa dikatakan sebagai tujuan dari perjalanan perusahaan untuk mencapai sesuatu

Target-target yang ditetapkan oleh bank Syariah Mandiri untuk memenuhi target bisnis atau target kerja antara lain meliputi pencapaian DPK, Aset, Pembiayaan dan juga laba

- b. Pemberian Reward

Keberadaan karyawan yang mampu mencapai target dan berprestasi di Bank Syariah Mandiri akan turut menunjang kemajuan bersama. Layaknya aset yang berharga, keberadaan karyawan yang unggul perlu diberikan perlakuan khusus agar karyawan lainnya akan terpacu dan termotivasi untuk mengikuti jejaknya. Perlakuan khusus tersebut dapat berupa pemberian penghargaan atau *reward*.

Penghargaan akan diberikan Bank Syariah Mandiri kepada karyawan yang mampu mencapai target atau berprestasi yang berhasil menyelesaikan tugasnya dengan baik. Pemberian penghargaan bagi karyawan merupakan suatu tanda apresiasi dari perusahaan dan bertujuan untuk menaikkan motivasi karyawan lain untuk bisa berhasil juga. Karena dengan adanya persaingan yang sehat, maka suasana kerja akan terasa lebih kompetitif dan produktif.

Bentuk reward yang diberikan Bank Syariah Mandiri sendiri antara lain memberangkatkan umroh bagi pegawai yang mampu mencapai target, memfasilitasi jalan-jalan atau liburan keluar kota bagi karyawan yang mampu berprestasi dan membawa nama Bank Syariah Mandiri dalam perlombaan antar perbankan.

c. Bonus Tahunan

Bonus tahunan adalah salah satu cara yang dapat digunakan oleh Bank Syariah Mandiri untuk meningkatkan semangat dan

motivasi kerja karyawannya. Salah satunya adalah dengan memberikan bonus tahunan karyawan. Dengan adanya banyak kompensasi dan bonus tahunan karyawan yang menarik, diharapkan para karyawan akan semakin produktif dan lebih semangat dalam bekerja.

Bonus Tahunan adalah sebuah pembayaran kompensasi variabel, biasanya dalam bentuk uang tunai, yang diberikan kepada karyawan jika kinerja tahunan perusahaan melebihi target keuangan dan non-keuangan yang ditentukan. Ukuran bonus umumnya dinyatakan sebagai persentase dari gaji pokok dan mungkin memiliki minimum yang dijamin dan maksimum tertentu.

Motivasi kerja karyawan merupakan hal vital yang tidak boleh diabaikan. Karena, pada saat karyawan tidak termotivasi untuk bekerja secara maksimal, maka cepat atau lambat akan berpengaruh pada perkembangan perusahaan. Selain sistem kerja yang baik, suasana kerja yang nyaman, gaji yang memadai, bonus juga dapat diberikan untuk memotivasi para karyawan.

2. Bagaimana cara memelihara motivasi karyawan? Apa kendala dan tantangannya

Motivasi adalah salah satu faktor yang dapat meraih kesuksesan perusahaan atau sejenisnya, hal ini membuat motivasi dirasa penting bagi karyawan dalam menjalankan perusahaan. Dimana motivasi bermanfaat sebagai pendorong seseorang untuk bekerja dengan

semangat yang tinggi dan lebih baik. Selain itu semangat yang tinggi tersebut secara langsung akan berdampak meningkatnya produktivitas kerja yang akan memberi dampak pada pendapatan kerja dan kesejahteraan.

Bagi kebanyakan karyawan, menumbuhkan motivasi memang sepertinya lebih mudah dibandingkan mempertahankannya, Sesuai dengan temuan penelitian, hasil wawancara dengan Bapak Basyir, di jelaskan bahwa cara memelihara motivasi karyawan yaitu dengan cara yang sudah ada di pertahankan dan ditingkatkan, salah satu yang ditingkatkan oleh Bank Syariah Mandiri yaitu :

a. Menerapkan Kedisiplinan Karyawan

Kedisiplinan merupakan fungsi operatif MSDM yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanda disiplin karyawan baik, sulit bagi organisasi perusahaan mencapai hasil yang optimal. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Kedisiplinan yang diterapkan Bank Syariah Mandiri mengadakan apel pagi sebelum waktu bekerja dimulai yakni jam 07:30, yakni:

1) Berdoa Bersama

Doa sebelum bekerja sudah seharusnya dilafalkan setiap hari agar mendapatkan berkah. Dalam bekerja, tentunya semua orang mengharapkan kelancaran dan keselamatan serta menghasilkan apa yang diharapkan secara maksimal. Selain berusaha dengan keras, diperlukan juga bantuan dari Yang Maha Kuasa untuk mencapai apa yang diinginkan. Doa sebelum bekerja merupakan hal penting agar pekerjaan yang dikerjakan mendapat bantuan dari Allah SWT.

## 2) Briefing Pagi

Kemudian dilanjutkan dengan briefing pagi yang isinya memotivasi atau memberikan motivasi harian terkait informasi penting kepada karyawan, seputar target bisnis. Kemudian motivasi lain bisa berupa tausiah mengenai agama yang masih berhubungan dengan seputar dunia perbankan atau motivasi kerja, bisa dengan bercanda, hal ini untuk meningkatkan semangat dipagi hari, dan penyampaian informasi penting. Penyampaian suatu informasi penting akan membuat karyawan merasa dihargai oleh karyawan lain, karena ketika ada suatu masalah atau hal yang menyenangkan akan ditanggung bersama.

## 3) Yel-Yel Menyanyikan Mars BSM

Menyanyikan yel-yel, hal ini dilakukan agar karyawan senantiasa mengingat visi dan misi Bank Syariah Mandiri yang



terkandung di dalam yel-yel serta mampu meningkatkan semangat di pagi hari. Setelah itu dilanjutkan dengan saling bersalaman untuk senantiasa menjaga tali silaturahmi, karena pada dasarnya manusia pasti punya salah maka pada momen ini setiap karyawan akan merasa saling disejahterakan.

b. Pemberian reward Umroh bagi karyawan

Guna menanamkan jiwa insani keislaman serta wujud apresiasi atas kinerja dan loyalitas karyawan yang selama ini telah mengabdikan diri, bank Syariah Mandiri memberikan reward dengan memberangkatkan pegawainya umroh. Selain itu, program Umroh ini merupakan program rutin yang akan dilakukan bank Syariah Mandiri yang telah dilakukan sejak setahun terakhir. Hal tersebut diungkapkan Bapak Abdul Basyir,

Pemberian reward umroh ini sendiri merupakan suatu usaha yang dilakukan untuk mengapresiasi kinerja pegawai yang dalam melakukan pekerjaan sangat baik dan berprestasi maka untuk itu perlu diberikan suatu bentuk penghargaan. Peningkatan yang dilakukan yaitu pemberangkatan umroh yang sebelumnya hanya untuk pegawai itu sendiri, ditingkatkan menjadi diberangkatkan bersama keluarga, tentu ini dapat memacu semangat bekerja para pegawai agar mampu menghasilkan kinerja yang lebih optimal, efektif dan efisien.

Kendala dan tantangan dalam suatu perusahaan dalam proses pemeliharaan motivasi karyawan, sesuai dengan temuan penelitian hasil dari wawancara oleh Bapak Abdul Basyir, dijelaskan bahwa kendala yang dihadapi oleh bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro dalam meningkatkan dan mempertahankan motivasi karyawan ialah terletak pada individu karyawan, yaitu pada penilaian tiap masing-masing pegawai lewat pencapaian target yang dinilai oleh manajemen.

Dalam bank Mandiri Syariah cabang Bintaro, ada yang namanya penilaian kinerja (performance appraisal), istilah lainnya tinjauan kinerja, evaluasi kinerja, atau penilaian karyawan. Penilaian karyawan merupakan upaya melakukan penilaian terhadap prestasi seseorang yang bertujuan meningkatkan produktivitas karyawan yang akhirnya meningkatkan produktivitas perusahaan.

Pencapaian target yang dimaksud sesuai dengan temuan penelitian, hasil wawancara dengan Bapak Basyir, yaitu pencapaian target seperti DPK, Aset, Pembiayaan, laba. Dari hasil wawancara Pak Bayir mengemukakan bahwa tantangan paling berat ada pada pencapaian laba.

a. DPK (Dana Pihak Ketiga)

Dana yang bersumber dari masyarakat luas dikenal dengan istilah Dana Pihak Ketiga yang biasa disingkat DPK. Dana ini

adalah dana terpenting bagi kegiatan perbankan karena menunjang kegiatan operasional sekaligus merupakan suatu tolak ukur keberhasilan suatu bank jika mampu membiayai operasinya dari sumber ini. Hal ini juga menandakan tingkat kepercayaan masyarakat yang sangat tinggi.

b. Manajemen aset dan liabilitas/asset and liability manajemnt  
(alma)

Asset adalah sebuah sumber daya yang dimiliki atau dikendalikan oleh perusahaan sebagai akibat dari peristiwa masa lalu dan dari mana beberapa manfaat ekonomi masa depan (s) dapat diharapkan mengalir ke perusahaan. Kepemilikan aset itu sendiri adalah tidak berwujud. Namun, aset yang dimiliki dapat berwujud atau tidak berwujud "(International Valuation Standard 2003)

Manajemen Aset didefinisikan menjadi sebuah proses pengelolaan segala sesuatu baik berwujud dan tidak berwujud yang memiliki nilai ekonomik, dan mampu mendorong tercapainya tujuan dari individu dan organisasi. Melalui proses manajemen yaitu POLC planning, organizing, leading dan controlling agar dapat dimanfaatkan atau dapat mengurangi biaya (cost) secara efisien dan efektif.

Manajemen Liabilitas yaitu kemampuan bank dalam menyediakan dana yang cukup untuk memenuhi semua kewajibannya maupun komitmen yang telah dikeluarkan kepada nasabah.

c. Pembiayaan

Pembiayaan syariah adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan bagi hasil.

d. Laba

Laba adalah hasil dari apa yang di usahakan seseorang baik dalam bentuk uang maupun barang. Dalam mendapatkan laba tentulah tidak sembarangan dalam mendapatkannya. Dalam Islam sudah di jelaskan beberapa cara/aturan dalam memperoleh laba baik dari penjualan barang maupun jasa.

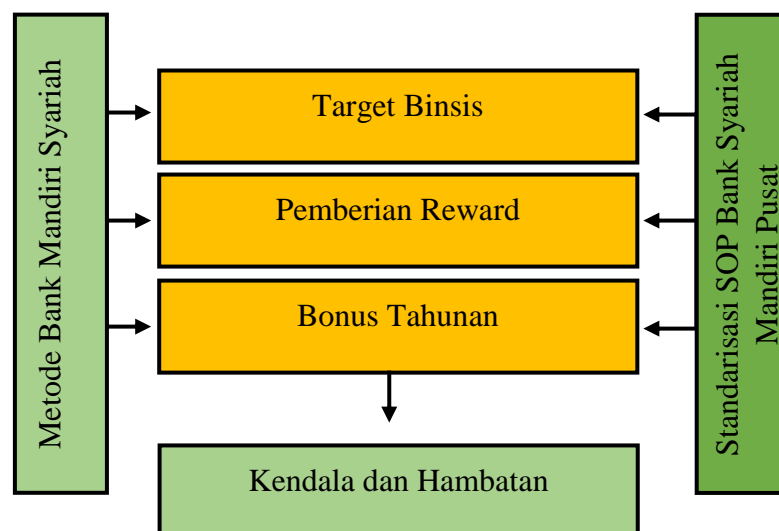
Jadi peneliti bisa menyimpulkan upaya yang dilakukan Bank Syariah Mandiri untuk memelihara motivasi karyawan sudah baik dan efektif untuk dijalankan karna apa yang di jalankan langsung di kontrol oleh salah satu controlling dari kantor Mandiri Syariah Pusat , agar terciptanya karyawan yang berkualitas dan bisa menjawab keinginan konsumen. Dari upaya atau strategi yang di terapkan oleh Mandiri Syariah Cabang Bintaro tidak semua

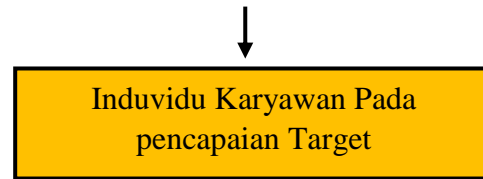
berjalan sesuai dengan SOP yang ada, seperti kendala dan hambatan yang di hadapi oleh Bank Mandiri Syariah cabang Bintaro yang dimana harus bisa meminimalisir agar terciptanya atau tercapainya tujuan yaang sudah di rencanakan untuk mempertahankan motivasi karyawan yang ada.

Dari semua yang dijelaskan oleh peneliti berkaitan dengan peningkatan motivasi karyawan, cara memelihara motivasi, kendala serta tantanganya, Peneliti coba gambarkan dalam table skema dibawah ini:

**Gambar 4.2**

**Skema Metode Peningkatan Motivasi**





Jadi kurang lebih skema cara peningkatan motivasi kerja karyawan yang diterapkan oleh Bank Mandiri Syariah Cabang Bintaro ialah berdasarkan SOP yang diberikan Oleh Bank Syariah Mandiri Pusat ada 3 (tiga) yaitu Target Bisnis, Pemberian Reward, Bonus Tahunan. Tiga poin diatas menjadi cara Bank Syariah Mandiri cabang Bintaro untuk meningkatkan kinerja karyawan, dan kendala serta hambatan yang dihadapi BNI Syariah Cabang Fatmawati ialah pada penilaian individu masing-masing yakni tiap masing-masing pegawai lewat pencapaian target yang dinilai oleh manajemen.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Bank Syariah Mandiri cabang Bintaro dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan mengacu pada standarisasi SOP yang dikeluarkan oleh kantor pusat. Yang dilakukan antara lain; memberikan target bisnis, seperti pencapaian DPK, Aset, Pembiayaan, dan juga laba. Keemudian yang kedua pemberian reward, contohnya memberangkatkan umroh karyawan, dan juga memfasilitasi jalan-jalan. Yang ketiga yaitu pemberian bonus tahunan.
2. Dalam memelihara motivasi karyawan Bank Mandiri Syariah mempertahankan motivasi-motivasi yang sudah ada dan juga meningkatkan, contoh yang ditingkatkan yaitu dalam pemberian reward, salah satu reward yang ditingkatkan yaitu pemberangkatan umroh pegawai, yang ditingkatkan bukan hanya pegawai saja yang di umrohkan, tetapi juga dengan membawa keluarga pegawai. Menerapkan kedisiplinan karyawan, yaitu apel pagi sebelum jam kerja dimulai, berdoa bersama, briefing pagi, menyanyikan yel-yel mars BSM.

3. Kendala yang dialami Bank Syariah Mandiri dalam meningkatkan dan mempertahankan motivasi karyawan ialah terletak pada individu karyawan, yaitu pada penilaian tiap masing-masing pegawai lewat pencapaian target yang dinilai oleh manajemen. Contohnya penilaian pencapaian DPK, aset, pembiayaan, dan laba.
4. Tantangan yang dialami Bank Syariah Mandiri paling dominan terletak pada pencapaian laba, contohnya pencapaian target laba yang ditentukan kantor pusat 1 Triliun lebih, namun kantor cabang tidak mampu memenuhi itu, maka inilah tantangan bagi Bank Syariah Mandiri cabang Bintaro.

#### **B. Saran-saran**

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis mengajukan saran-saran sebagai berikut :

1. Agar motivasi terhadap kinerja karyawan Bank Syariah Mandiri terus terjaga, maka manajemen harus terus memperhatikan para karyawannya, dengan mempertahankan atau terus meningkatkan motivasi terhadap kinerja karyawannya.
2. Peneliti juga menyarankan untuk kepada calon peneliti-peneliti untuk observasi agar mengetahui informasi di bank yang akan diteliti, dan sebaiknya jika ingin melakukan penelitian terkait peningkatan motivasi kerja karyawan di perusahaan lain perlu



melihat faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi motivasi terhadap kinerja para karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, Euis. *Sejarah Pemikiran Ekonomi Islam*. Depok: Pustaka Asatruss. 2005.
- Armstrong, Michael. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Elex Media Komputindo. 1990.
- Ascary. *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: RajaGrafindo Persada. 2008.
- Cokroaminoto. *Membangun Kinerja Melalui Motivasi Kerja Karyawan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2007.
- Darsono dan Tjatjuk Siswandoko. *Manajemen Sumber Daya Manusia Abad 21*. Jakarta: Nusantara Consulting. 2011.
- Depertemen Agama RI. *Al-Hikmah, Al-Qur'an dan Tejemahnya*. Bandung: CV Diponegoro. 2010.
- Dessler. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat. 2015.
- Djamal. *Paradigma Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Mitra Pustaka. 2015.
- Effendi, Marihot Tua. *Manajrmen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo. 2002.
- Hasan, Ali. *Marketing Bank Syariah (Cara jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Syariah)*. Bogor: Ghalia Indonesia. 2010.
- Hasibuan, H. Malayu. *Organisasi dan Motivasi: dasar peningkatan produktivitas*. Jakarta: Bumi Askara 2013.
- Hasibuan, Malayu. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Gunung Agung. 2001.
- H Wahyu Fitri, "Tujuan Pemberian Motivasi" *Jurnal Pemberian Motivasi Kerja*, 2012 diakses pada 10 Juli 2019
- Ilyas, Yaslis. *Kinerja Teori, Penilaian, dan Penelitian*. Depok: Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan FKM UI. 2001
- Ingham, Christine. *101 Cara Memotivasi Diri*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo. 2002.

- Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen (Dasar, Pengertian, dan Masalah)*. Jakarta: Bumi Aksara. 2011.
- Mangkunegara , Anwar Prabu. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya. 2013.
- Margono. *Metodologi penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta. 2007.
- Maryani. 2016. “*Motivasi dalam Presfektif islam*”. [Online]. [journal.staimaarif-jambi.ac.id. html](http://journal.staimaarif-jambi.ac.id.html) [3 Juli 2019].
- Mukhtar. *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta: Refrensi. 2013.
- Munandar, dan Ashar Sunyoto. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: UI-Press. 2018.
- Mursi, Abdul Hamid. *SDM yang Produktif*. Jakarta: GEMA INSANI PRES. 1997.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. 2002
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya. 2013.
- Noor, Juliansyah. *Penelitian Ilmu Manajemen*. Jakarta: Kencana. 2013.
- Prawirosentono, Suyadi. *Manajemen Sumberdaya Manusia: Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta. 1999.
- Priyono dan Marnis. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Taman Sidoarjo: Zifatama Publisher. 2008.
- Raco, J.R. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia. 2010.
- Riani, Asri Laksmi. *Manajemen Sumber Daya Manusia Masa Kini*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2013.
- Rivai, Veithzal et al. *Sumber Daya Manusia untuk perusahaan*. Jakarta: Rajawali Pers. 2011.
- Sarwono, Jonathan. *Metodologi Penelitian Kauntitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2006.

- Simamora, Henry. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN. 2006.
- Sinambela, Lijan Poltak. *Kinerja Pegawai Teori Pengukur dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2012.
- Sjahdeni, Sultan Remy. *Perbankan Islam dan Kedudukannya dalam Tata Hukum Perbankan Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti. 1999.
- Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge. *Perilaku Organisasi Organizational Behavior*. Jakarta: Salemba Empat. 2009.
- Suryana, Tatik. *Perilaku konsumen (implikasi pada strategi pemasara)*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2008.
- Sugiono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung : alfabeta, 2008
- Tim Penyusun Kamus Bahasa *Kamus Besar Bahasa Indonesia* edisi ke 3. Jakarta: Balai Pustaka. 2007.
- Titisari, Purnamie. *Peranan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Jakarta: Mitra Wacana Media. 2014.
- Uno, Hamzah B. *Teori Motivasi dan Pengukurannya*. Jakarta: Bumi Aksara. 2007.
- Veithzal Rivai, Ella Jauvani Sagala. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Pers. 2013.
- Wibowo. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2007

**Website:**

- AnnualReport [https://www.mandirisyariah.co.id/assets/pdf/annual-report/AR\\_2018\\_Mandiri\\_Syariah.pdf](https://www.mandirisyariah.co.id/assets/pdf/annual-report/AR_2018_Mandiri_Syariah.pdf) diakses 12 November 2019
- Sejarah Bank Syariah Mandiri <https://www.mandirisyariah.co.id/tentang-kami/sejarah> diakses pada 2 Januari 2020
- Visi Misi Bank Syariah Mandiri <https://www.mandirisyariah.co.id/tentang-kami/visi-misi> diakses pada 2 Januari 2020

**Sumber Lain :**

- Aldila Christine Nepa, Skripsi “*Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia dan Kinerja Karyawan BJB Syariah KCP Ciputat*”, (Jakarta,2012)  
(Tidak Diterbitkan)
- Alifah Hidayanti, Skripsi “*Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia di Bank Syariah Mandiri*”, (Salatiga: IAIN Salatiga, 2015), (Tidak diterbitkan)
- Jiaulhaq Robbani, “*Peningkatan Kompetensi Sumber daya Manusia Bank Syariah Bukopin melalui Pelatihan dasar perbankan Syariah*”
- Widodo, Skripsi “*Upaya peningkatan kinerja Sumber Daya Manusia Melalui Komitmen dan Orientasi Belajar*”, (Purwokerto, Universitas Muhamadiyah Purwokerto, 2009) (Tidak Diterbitkan)



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

**STATUS : BERAKREDITASI**

Kampus FAI-UMJ, Jln. KH. Ahmad Dahlan Ciputat, Jakarta Selatan  
Telepon/Fax (021) 7441887, Homepage : <http://fai.umj.ac.id/>  
E-mail : [faiumj@gmail.com](mailto:faiumj@gmail.com). Kode Pos 15419

Nomor : 171/F.6-UMJ/XI/2019  
Lamp : 1 (satu) bundel  
Hal : Bimbingan Skripsi Mahasiswa

Jakarta, 12 Rabiul Awal 1441 H  
8 November 2019 M

Yth.  
Bapak Saomi Rizqianto, M.Si.  
Dosen Pembimbing Skripsi  
Fakultas Agama Islam UMJ  
di  
tempat

*Assalamu'alaikum W.W.*

Pimpinan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta mengharapkan kesediaan Bapak untuk menjadi pembimbing penulisan skripsi bagi mahasiswa :

Nama : FITHRIYYAH N. RAHAKBAUW  
Nomor Pokok : 2016570056  
Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah  
Jenjang : Strata Satu (S1)  
Judul : *Peningkatan Motivasi dalam Kinerja Karyawan BJB Syariah KCP BSD.*

Bersama ini dilampirkan proposal penulisan skripsi yang masih bersifat sementara dan perlu penyempurnaan. Kami mengharapkan agar proses bimbingan dapat diselesaikan paling lama 6 (enam) bulan.

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik Bapak kami ucapkan termakasih.

*Wabillahirraufiq Walhidayah*  
*Wassalamu'alaikum W.W.*



- Tembusan:
1. Yth. Dekan (Sebagai Laporan)
  2. Yth. Ketua Program Studi MIP
  3. Arsip




UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA  
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Kampus UNJ Jl. KH. Ahmad Dahlan Ciputat, Jakarta Selatan  
Telp. (021) 7441887, Fax. : (021) 74709269 Kode Pos 15419

LEMBAR KONSULTASI PENULISAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : FITHRIYYAH N. RAHAKBAUW  
No. Pokok : 2016570056  
Judul Skripsi : Peningkatan Motivasi dalam Kinerja Karyawan BJB Syoriah KCP BSD.  
Pembimbing : Bapak Saomi Rizqianto M.Si. Dr. Nurhidayat, S.Pd, MM  
Tgl. Berakhir : 8 November 2019 s.d. 8 Mei 2020

No.	Tanggal	Topik Permasalahan	Saran saran	Paraf Pembimbing
1	14/11-19	Teori Motivasi	→ Uraikan variabel penelitian <del>itu</del> <del>itu</del> <del>itu</del>	
2	2/12-19	del. h. k. a. s.	→ perbaiki identifikasi masalah → Rumusan masalah	
3	3/12 2019	Metodologi Penelitian	→ Baca buku Metodologi Penelitian untuk memperdalam pemahaman	
4	10/14 2019	Hasil penelitian	Perhatikan rumusan masalah sesuaikan dengan hasil penelitian	
5	17/11 2019	Hasil penelitian	Analisis hasil penelitian dibuat sesuai dengan rumusan.	
6	3/1 2020	Hasil penelitian	Dirapikan format penulisan	
7	12/1 2020	Kesimpulan	Kesimpulan menguraikan / menguraikan dari hasil penelitian	

No.	Tanggal	Topik Permasalahan	Saran-saran	Paraf Pembimbing
8	29 1 2020	Keseluruhan	Acc diujikan	

Catatan : 1. Lembar konsultasi ini agar dibawa dan diserahkan/diminta paraf dari pembimbing setiap konsultasi.

2. Topik permasalahan diisi oleh mahasiswa yang bersangkutan.

3. Lembar konsultasi ini harus diserahkan ke Fakultas ketika melakukan pendaftaran ujian skripsi.





**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

STATUS : BERAKREDITASI

Kampus FAI-UMJ, Jln. KH. Ahmad Dahlan Ciputat, Jakarta Selatan  
Telepon/Fax (021) 7441887, Homepage : <http://fai.umj.ac.id/>  
E-mail : [faiumj@gmail.com](mailto:faiumj@gmail.com). Kode Pos 15419

Nomor : 18/F.6.1-UMJ/I/2020

Jakarta 12 Jumadil Awal 1441 H

Hal : Permohonan Riset/Penelitian

8 Januari 2020 M

Kepada Yth.  
Kepala Bank Syariah Mandiri KC Tangerang Bintaro  
Bintaro Trade Centre Blok A1 No.06 Sektor 7,  
Jl. Jend. Sudirman Pondok Aren Tangerang Selatan

*Assalamu'alaikum W. W.*

Pimpinan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu agar mahasiswa kami:

Nama : FITHRIYYAH NURHASTUTY RAHAKBAUW  
Nomor Pokok : 2016570056  
Tempat Tgl/Lahir : Manokwari, 21 Maret 1998  
Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah  
Jenjang : Strata Satu (SI)  
No. HP : 082188544501

diperkenankan untuk melaksanakan riset/penelitian di tempat yang Bapak/Ibu pimpin. Penelitian/riset tersebut untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi yang berjudul:

*"Peningkatan Motivasi Kerja Karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bintaro"*

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu kami mengucapkan terimakasih.

*Wabillahittaufiq walhidayah*  
*Wassalamu'alaikum W. W.*

a.n. Dekan,  
Wakil Dekan I,  
Drs. Tajudin, M.A.

Tembusan:  
1. Yth. Dekan (Sebagai Laporan)

## DOKUMENTASI





27 Januari 2020  
No. 22/029-3/099

Kepada Yth.  
**Dekan Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah Jakarta**

Perihal: **SURAT KETERANGAN RISET SKRIPSI**

**PT Bank Syariah Mandiri  
Cabang Tangerang Bintaro**  
Bintaro Trade Centre Blok A1 No. 5-8  
Kaw. Niaga Bintaro Jaya Sektor VII  
Jl. Jend. Sudirman, Tangerang 15224  
Tel. + 6221 745 0120 / 745 3301  
Fax. + 6221 745 0116  
www.syariahamandiri.co.id

Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga Bapak/Ibu beserta keluarga besar Dekan Fakultas Agama Islam senantiasa dalam keadaan sehat walafiat serta mendapat taufik dan nidayah dari Allah SWT.

Sehubungan dengan telah berakhirnya pelaksanaan Riset Skripsi di Bank Syariah Mandiri Bintaro atas nama sebagai berikut:

Nama: Fithriyyah N Rahakbauw  
NIM: 2016570056  
Judul Skripsi: "Peningkatan Motivasi Kerja Karyawan Bank Syariah Mandiri KC Bintaro"

Dengan ini kami menerangkan bahwa selama melaksanakan kegiatan riset skripsi di kantor kami, yang bersangkutan telah menunjukkan kinerja yang baik dan bertingkah laku sesuai dengan syariat Islam.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

PT BANK SYARIAH MANDIRI /h  
CABANG BINTARO

  
**mandiri  
syariah**  
KC. Bintaro  
Elfa Sensi  
Branch Operation & Service Manager

## LEMBAR PERTANYAAN WAWANCARA

**Nama** : Fithriyyah Nurhastuty Rahakbauw  
**NIM** : 2016570056  
**Judul Skripsi** : Peningkatan Kinerja Karyawan bank Syariah Mandiri kantor cabang Bintaro  
**Program Studi** : Manajemen Perbankan Syariah  
**Informan** : Abdul Basyir  
**Jabatan** : Divisi Sumber Daya Manusia  
**Perusahaan** : Bank Syariah Mandiri cabang Bintaro

1. Bagaimana peningkatan motivasi kerja karyawan pada bank Syariah Mandiri cabang bintaro?

Kalau motivasi kerja karyawan BSM Bintaro, kita ngomongnya langsung keseluruhan BSM ya, katakana maksudnya sama lah motivasinya, katakana kita dari pusat, jadi motivasi yang pertama otomatis kita diberikan target bisnis, DPK harus tumbuh berapa, pembiayaan harus tumbuh berapa, terus laba, asset harus tumbuh berapa, nah dengan kalua misalnya ada cabang atau perorangan yang bias mencapai target bahkan lebih, perusahaan akan memberikan reward yang cukup membuat kita termotivasi untuk melakukan yang lebih baik, contohnya setahun terakhir ini BSM mmeberangkatkan umroh untuk pegawainy, itu yang pertma, yang kedua bonus tahunan, bonus tahunan sekarang juga dilihat dari

kinerja, jadi kinerja semakin baik, kita memotivasi diri kita untuk memberikan yang terbaik untuk BSM otomatis bonus yang diberikan kepada karyawan sesuai dengan apa yang kita kerjakan, jumlahnya ga tentu, tergantung penilaian dan pencapaian cabang dan perorangan, ada juga motivasi misalnya bias mendapatkan dana sekian, nanti ada rewardnya apa atau tidak berprestasi di satu bidang itu nanti diikutkan kompetisi dan nanti hadiahnya jalan-jalan, jadi motivasi bukan hanya untuk pekerjaan, tapi diluar pekerjaanpun BSM memberikan reward untuk para pegawai untuk memberikan yang terbaik, misalnya kayak lomba olahraga seperbankan di Indonesia, kita mewakili BSM kita juara, kita diberikan reward gitu, jadikan motivasinya tidak hanya untuk pekerjaan saja.

2. Motivasi-motivasi yang bapak sebutkan diatas masuk dalam motivasi non formal, bagaimana dengan motivasi formal?

Yang formal tadi bonus tahunan, terus umroh, terus juga ada penghargaan tersendiri terkait dengan pribadi misalnya ada reward khusus terkait dengan karyawan tersebut karena telah memberikan kontribusi yang maksimal, kalau untuk bonus kan keseluruhan pegawai dapat, tapi kalau yang tadi saya bilang untuk reward tersendiri hanya pegawai tertentu saja

3. Bagaimana dengan pelaksan seminar pak?

Seminar tidak, itu diluar, tidak ada hubungannya dengan motivasi kerja.

4. Apa saja kriteria kualitas SDM pada bank Syariah Mandiri?

Otomatis sekarang kan jamannya milenial, pertama otomatis BSM melihat kaum muda, kaum muda yang punya potensi dan yang punya pengalaman,

tapi diutamakan sih yang punya potensi, seperti mahasiswa kayak mba nih baru lulus, kan masih fresh kan, masih usia muda seperti saya tapi sudah punya pengalaman itu yang dicari BSM, jadi lebih ke kompetensi, integritas dan kemauan tinggi, itu kriteria kualitas SDM dari bank Mandiri Syariah.

5. Dengan penjels bapak barusan, apakah BSM lebih mengutamakan untuk menerima karyawan yang sudah mempunyai title sarjana?

Iya, kita rata-rata sudah S1, S2 tetapi kita juga membuka lapangan pekerjaan untuk SMA, untuk yang sedang melanjutkan S1.

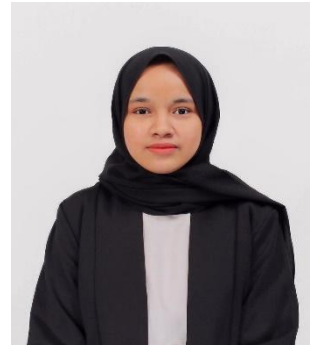
6. Bagaimana cara memelihara motivasi karyawan? Apa kendala dan tantangannya

Untuk memelihara motivasi karyawan, yang sudah ada manajemen akan tingkatkan, tentang reward yang sudah berjalan saat ini dipertahankan, bahkan ditingkatkan, misalnya umrohnya sama pegawai, penilaian tahun ini bagus, maka diumrohkan Bersama keluarga. Kendalanya ada pada penilaian pegawai masing-masing lewat penilaian pencapaian target yang ditetapkan manajemen, DPK, Aset, pembiayaan, laba, tantangannya paling dilaba, pencapaian target laba, kita misalnya ditahun ini ditentukan 1 Triliun lebih, itu bias tidak kita mencapai laba tersebut tantangannya. Tantangannya hanya seputar itu.

7. Bagaimana proses penilaian kinerja karyawan pada bank Syariah Mandiri kantor cabang Bintaro?

Penilaiannya otomatis yang pertama dari target-target yang tadi saya bilang, DPK, Pembiayaan, asset, laba itu dilihat, yang kedua di individu masing-masing pegawai, dia gimana nih, misalnya gini, dia tidak sampai target, tapi dia berusaha semaksimal mungkin, itu bias jadi pertimbangan manajemen, misalnya saya di operasional saya di HRD, saya tidak memberikan kontribusi untuk pencapaian target DPK dan pembiayaan tetapi saya mengakomodir, mendukung merek, itu juga menjadi salah satu penilaian, jadi penilaian kinerja karyawan tidak berdasarkan dari hanya target DPK, asset dan lain-lain, tapi dari usaha si pegawai, itu jga di lihat.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### DATA PRIBADI

Nama : Fithriyyah Nurhastuty Rahakbauw  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat, Tanggal Lahir : Manokwari, 21 Maret 2019  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Status Perkawinan : Belum Menikah  
Agama : Islam  
Alamat Lengkap : Jln. Poncol Indah V no 78, Ciputat Timur,  
Tangerang Selatan  
Nomor Telepon : 082188544501

### PENDIDIKAN FORMAL

- 2003 – 2010 : SD Yapis 02 Manokwari
- 2010– 2013 : SMP Negri 01 Manokwari
- 2013 – 2016 : SMA Al-Khairat Palu

Demikian daftar riwayat hidup yang saya buat dengan sebenarnya. Jika apa yang saya tulis di atas terbukti tidak benar, saya siap bertanggung jawab sepenuhnya. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Kamis, 30 Januari 2020

**Fithriyyah Nurhastuty Rahakbauw**