

**SKRIPSI**

**PERAN MOTIVASI KERJA DALAM MENINGKATKAN KINERJA  
FRONTLINER PADA BANK MUAMALAT  
KCP PAREPARE**



**OLEH**

**FIDIA HARFIANA  
NIM. 2020203861206059**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PAREPARE**

**2023**

**PERAN MOTIVASI KERJA DALAM MENINGKATKAN  
KINERJA FRONTLINER PADA BANK MUAMALAT  
KCP PAREPARE**



**OLEH**

**FIDIA HARFIANA  
NIM : 2020203861206059**

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
pada Program Studi perbankan Syariah fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam Insitut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PAREPARE**

**2023**

### PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Peran Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Frontliner Pada Bank Muamalat KCP Parepare

Nama Mahasiswa : Fidia Harfiana


Nomor Induk Mahasiswa : 2020203861206059

Program Studi : Perbankan Syariah


Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam No. B.3331In.39/FEBI.04/PP.00.9/06/2023

Disetujui oleh

Pembimbing Utama : Dr. Damirah, S.E., M.M. 

NIP : 197606042006042001

Pembimbing Pendamping : Muhammad Satar, M.M. 

NIDN : 2011048203

Mengetahui:




Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.

NIP 19710208 200112 2 002

### PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Peran Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Frontliner Pada Bank Muamalat KCP Parepare  
Nama Mahasiswa : Fidia Harfiana  
Nomor Induk Mahasiswa : 2020203861206059  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam No. B.3331In.39/FEBI.04/PP.00.9/06/2023  
Tanggal Kelulusan : 20 November 2023

Disahkan Oleh Komisi Penguji

Dr.Damirah, S.E., M.M.	(Ketua)	
Muhammad Satar, S.E., M.M.	(Sekretaris)	(.....)
Dr.Andi Bahri S., M.E., M.Fil.I.	(Anggota)	(.....)
Arwin, S.E., M.Si.	(Anggota)	(.....)

Mengetahui:

Dekan,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.  
19710208 200112 2 002

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ  
أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah swt. Berkat rahmat, hidayah, taufik dan maunah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Selama proses penyusunan skripsi tentunya penulis mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak yang telah mendukung dan membimbing penulis. Sebagai bentuk rasa syukur yang tak terhingga penulis menghaturkan banyak terima kasih yang setulus-tulusnya kepada ayah dan ibu tercinta Baharuddin dan Fitriana. Dimana dengan pembinaan dan berkah doa tulusnya, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari Ibu Dr. Damirah, S.E., M.M. dan Bapak Muhammad Satar, M.M. selaku dosen pembimbing atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya.

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Hannani, M.Ag. selaku Rektor IAIN Parepare yang telaah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Ibu Dr. Muzdalifah Muhammadun, m.ag. selaku dekan fakultas ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdianya dalam menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.


3. Bapak I Nyoman Budiono, M.M. selaku penanggung jawab Program studi Perbankan Syariah atas jasanya mengembangkan Program Studi Perbankan syariah menjadi lebih baik lagi.
4. Bapak dan Ibu dosen yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam mendidik dan membagi ilmu kepada penulis selama studi di IAIN Parepare.
5. Pimpinan dan seluruh jajaran Bank Muamalat KCP Parepare yang telah mengizinkan dan memberikan data informasi terkait penelitian.
6. Seluruh kepala unit yang berada dalam lingkungan IAIN Parepare beserta seluruh staf yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare.
7. Kedua orang tua, Ayah Baharuddin terima kasih untuk hari-hari singkat yang telah kau habiskan untuk menjaga, menyayangi, mendidik, dan membimbing serta selalu mendoakan penulis, Ibu Fitriana terima kasih untuk support, kerja keras dan pengorbanannya. Gelar sarjana ini penulis persembahkan untuk kalian.
8. Ketiga saudara saya Fitra Hardiana, Filyati Hartriana, dan Fikra Harfana yang *support* hal apapun yang ingin saya lakukan, yang selalu kebersamai meniti pahitnya kehidupan hingga diusia saya sekarang, terima kasih sudah menguatkan dan menjadi panutan.
9. Sahabat saya Nurul Alisa Abbas, Nursyam, Ikhsan Safitra, Muhammad Rezky M, Nurul Fuazia, Nurul Muhliza, Terima kasih telah membantu selama ini, terima kasih sudah menjadi teman yang selalu memotivasi untuk penyelesaian skripsi ini. Semoga kelak kita bertemu kembali dengan kabar kesuksesan masing-masing.
10. Teman-teman seperjuangan KKN saya yang tidak bisa saya sebut satu persatu, serta Ibu dan Bapak posko KKN Desa Pana terima kasih sudah menjadi bagian dari proses saya dalam memenuhi mata kuliah.
12. Terakhir untuk diri sendiri, terima kasih karena tidak mudah menyerah, terima kasih karena sudah berjuang sampai saat ini, suatu kebanggaan bisa sampai ke tahap ini, kenyataannya untuk sampai ke tahap ini bukanlah hal yang

memberikan bantuan, baik berupa moril maupun materai hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah swt. Membalas segala kebaikan dan menjadikannya sebagai amal jariyah serta senantiasa memberikan rahmat dan pahala-Nya.

Akhir kata penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan kritik dan saran demi kempurnaan skripsi ini.

Parepare, 17 Oktober 2023  
2 Rabiul Akhir 1445

Penulis,

  
Fidya Harfiana  
NIM: 2020203861206059



### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fidia Harfiana  
NIM : 202023861206059  
Tempat/Tgl.Lahir : Makassar, 11 November 2002  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Peran Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Frontliner Pada Bank Muamalat KCP Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 17 Oktober 2023 M  
1 Rabiul Akhir 1445

Penyusun,

  
Fidia Harfiana  
NIM: 2020203861206059

PAREPARE



## ABSTRAK

Fidia Harfiana. *Peran Motivasi kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Frontliner Pada Bank Muamalat KCP Parepare* (dibimbing oleh Ibu Damirah dan Bapak Muhammad Satar)

Kesuksesan dan keberlangsungan sebuah perusahaan tidak terlepas dari peran serta kinerja sumber daya manusia melalui kualitas kerja yang diberikan, motivasi kerja merupakan hal yang penting dalam meningkatkan kinerja karyawan, karena dengan motivasi kerja yang tinggi akan lebih mudah menyelesaikan pekerjaan yang pada akhirnya berdampak positif pada perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk motivasi kerja frontliner di Bank Muamalat KCP Parepare dan faktor yang dapat meningkatkan motivasi kerja para pegawai di Bank Muamalat KCP Parepare.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*Field Research*) serta metode pengumpulan data yang dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data dengan melakukan reduksi data, penyajian data dan verifikasi data

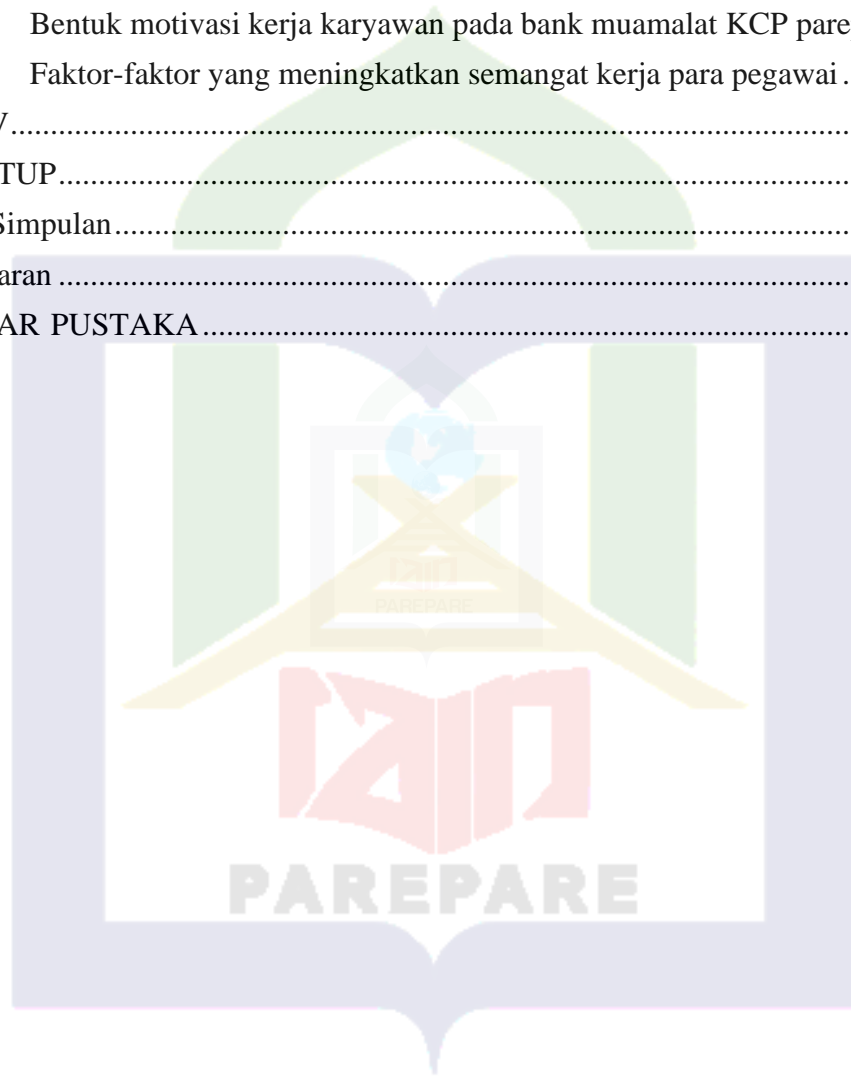
Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi dalam bekerja harus diperhatikan oleh perusahaan. Proses motivasi yang dilakukan Bank Muamalat KCP Parepare diantaranya yaitu 1. Membentuk keahlian, motivasi kerja karyawan Bank Muamalat KCP Parepare dalam membentuk keahlian melalui penguasaan produk masih kurang, 2. Daya Dorong, tidak ada hal yang menjadi daya dorong karyawan yang dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan, 3. Kemauan, karyawan membentuk motivasi kerja dengan menciptakan kemauan dalam dirinya untuk bekerja, 4. Kewajiban dengan monitoring kepada karyawan. Adapun faktor yang meningkatkan motivasi karyawan yaitu 1. Jumlah gaji yang tidak sesuai dengan kinerja/beban kerja yang diberikan akan mempengaruhi kinerja karyawan, 2. Hubungan kerja, 3. Target perusahaan, 4. Promosi jabatan, 5. Tanggung jawab

**Kata Kunci:** Peran, Faktor Peningkatan Motivasi, dan Frontliner

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR .....	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xiv
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Kegunaan Penelitian.....	4
BAB II.....	7
TIJAUAN PUSTAKA .....	7
A. Tinjauan Penelitian Relevan.....	7
B. Tinjauan Teoritis .....	11
C. Kerangka Konseptual .....	36
D. Kerangka Pikir.....	37
BAB III .....	40
METODE PENELITIAN.....	40
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	40
B. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	41
C. Fokus Penelitian .....	41
D. Jenis dan Sumber Data .....	41
E. Teknik Pengumpulan dan Pengelolaan Data.....	42

F. Teknik Analisis Data.....	44
BAB IV .....	46
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	70
B. Hasil Peneliatian.....	46
1. Bentuk motivasi kerja karyawan pada bank muamalat KCP parepare.....	46
2. Faktor-faktor yang meningkatkan semangat kerja para pegawai .....	51
BAB V.....	64
PENUTUP.....	64
A. Simpulan.....	64
B. Saran .....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	66



## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
1.	Bagan Kerangka pikir	25



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>No. Lampiran</b>	<b>Judul Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1	Struktur Organisasi	<b>71</b>
Lampiran 2	Pedoman Wawancara	<b>72</b>
Lampiran 3	Surat Permohonan Izin Penelitian	<b>74</b>
Lampiran 4	Surat Rekomendasi Penelitian	<b>75</b>
Lampiran 5	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	<b>76</b>
Lampiran 6	Dokumentasi	<b>77</b>
Lampiran 7	Surat Keterangan Wawancara	<b>80</b>
Lampiran 8	Biodata Penulis	<b>86</b>

## PEDOMAN TRANSLITERASI

### 1. Transliterasi

#### 1) Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tha	Th	te dan ha
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	h	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dhal	Dh	de dan ha
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es

ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Shad	ş	es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik keatas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qof	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda

apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (')

## 2) Vokal

1) Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	Fathah	A	A
اِ	Kasrah	I	I
اُ	Dammah	U	U

2) Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اِيْ	fathah dan ya	Ai	a dan i
اُوْ	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : kaifa

حَوْلَ : haula

## 3) Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ/اِيْ	fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis diatas



يَـ	kasrah dan ya	Ī	i dan garis diatas
وُـ	dammah dan wau	Ū	u dan garis diatas

Contoh:

مَاتَ : māta

رَمَى : ramā

قِيلَ : qīla

يَمُوتُ : yamūtu

#### 4) *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

- 1). *Ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah [t]
- 2). *Ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha (h)*.

Contoh:

الْجَنَّةَ الرَّوْضَةَ : *Rauḍah al-jannah* atau *Rauḍatul jannah*

الْمَدِينَةَ الْفَاضِلَةَ : *Al-madīnah al-fāḍilah* atau *Al-madīnatul fāḍilah*

الْحِكْمَةَ : *Al-hikmah*

#### 5) *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (ˆ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah. Contoh:

رَبَّنَا : *Rabbanā*

نَجَّيْنَا : *Najjainā*

الْحَقُّ : *Al-Haqq*

الْحَجُّ : *Al-Hajj*

نُعَمُّ : *Nu'ima*

عَدُوُّ : *'Aduwwun*

Jika huruf *ى* bertasydid diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (*يَ*), maka ia litransliterasi seperti huruf *maddah* (*i*).

Contoh:

عَرَبِيٌّ : 'Arabi (bukan 'Arabiyy atau 'Araby)

عَلِيٌّ : "Ali (bukan 'Alyy atau 'Aly)

## 6) Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf لا (*alif lam ma'rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasikan seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari katayang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contoh:

Contoh:

السَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (bukan *az-zalزالah*)

الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

## 7) Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan arab ia berupa alif. Contoh:

تَأْمُرُونَ	:	<i>ta'murūna</i>
النَّوْءُ	:	<i>al-nau'</i>
شَيْءٌ	:	<i>syai'un</i>
أَمْرٌ	:	<i>umirtu</i>

#### 8) Kata Arab yang lazim digunakan dalam bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dar *Qur'an*), *Sunnah*.

Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

*Fī ḡilāl al-qur'an*

*Al-sunnah qabl al-tadwin*

*Al-ibārat bi 'umum al-lafz lā bi khusus al-sabab*

#### 9) *Lafz al-Jalalah* (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilahi* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

دِينُ اللَّهِ *Dīnullah*

بِاللَّهِ

*billah*

Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمُ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ

*Hum fī rahmmatillāh*

### 10) Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan kepada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*). Contoh:

*Wa mā Muhammadun illā rasūl*

*Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lalladhī bi Bakkata mubārakan*

*Syahru Ramadan al-ladhī unzila fih al-Qur'an*

*Nasir al-Din al-Tusī*

*Abū Nasr al-Farabi*

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu* (anak dari) dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

*Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd*, ditulis menjadi: *Ibnu Rusyd*, *Abū al-Walīd Muhammad* (bukan: *Rusyd*, *Abū al-Walid Muhammad Ibnu*)

*Naṣr Hamīd Abū Zaid*, ditulis menjadi *Abū Zaid*, *Naṣr Hamīd* (bukan: *Zaid*, *Naṣr Hamīd Abū*)

#### 1) Singkatan

Beberapa singkatan yang di bakukan adalah:

swt. = *subḥānāhu wa ta'āla*

saw. = *ṣallallāhu 'alaihi wa sallam*

a.s	=	' <i>alaihi al-sallām</i>
H	=	Hijriah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
l.	=	Lahir Tahun
w.	=	Wafat Tahun
QS../...: 4	=	QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrahim/..., ayat 4
HR	=	Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab

ص	=	صفحة
دم	=	بدون مكان
صلعم	=	صلى الله عليه وسلم
ط	=	طبعة
دن	=	بدون ناشر
الخ	=	إلى آخرها/إلى آخره
ج	=	جزء

beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu di jelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

ed. : editor (atau, eds. [kata dari editors] jika lebih dari satu orang editor). Karena dalam bahasa indonesia kata “edotor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).

et al. : “dan lain-lain” atau “ dan kawan-kawan” (singkatan dari *et alia*). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk.(“dan kawan-

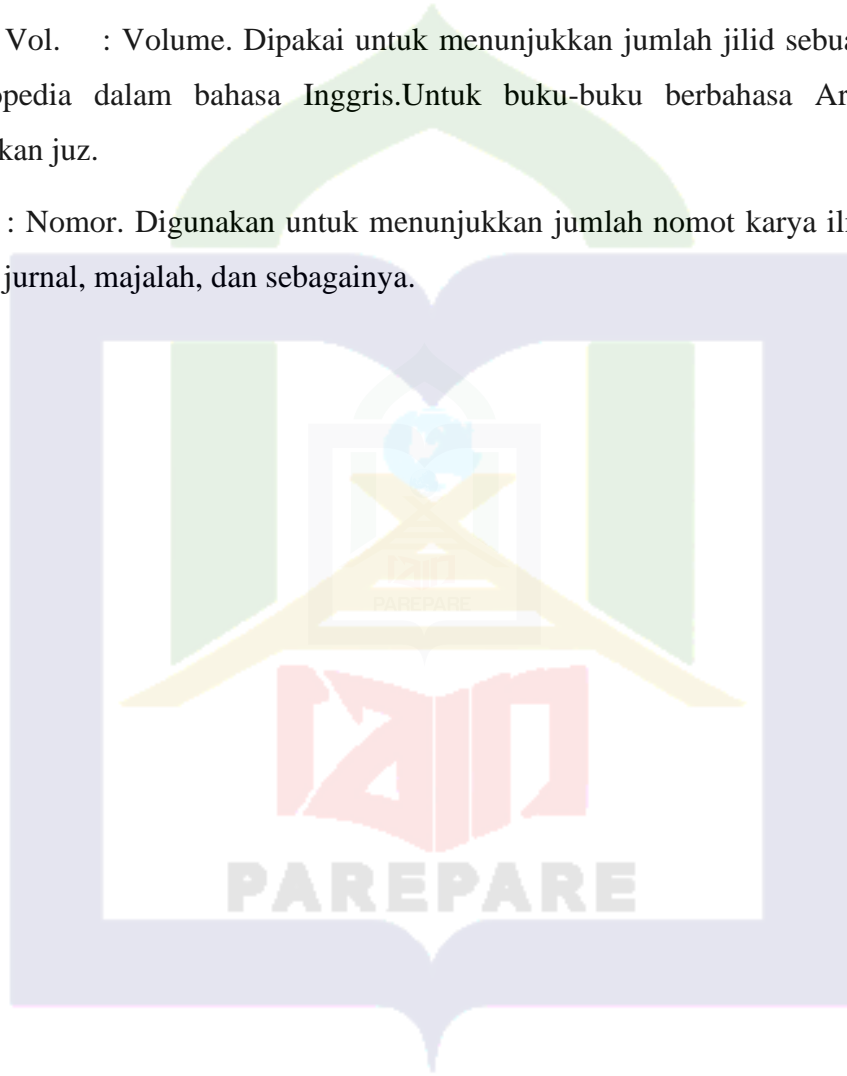
kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.

Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.

Terj : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga untuk penulisan karta terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya

Vol. : Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedia dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan juz.

No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya.



# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Bank muamalat merupakan bank syariah pertama di Indonesia yang mengoperasikan kegiatannya berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Pendirian bank muamalat ini di gagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang kemudian mendapat dukungan dari sekelompok pengusaha dan cendekiawan muslim. Sebagai suatu bank, BMI tetap melaksanakan operasionalnya sama dengan bank-bank konvensional lainnya selama tidak bertentangan dengan prinsip syariah. BMI tidak lepas dari usaha-usaha untuk mencapai keuntungan yang akan dibagi hasilkan kepada para nasabahnya. Selain itu BMI juga harus tetap berpegang pad prinsip Prudential Banking, yaitu prinsip kehati-hatian bank dalam mengoperasikan usahanya agar tetap dalam kondisi kinerja yang baik dan memenuhi kriteria sebagai bank syariah<sup>1</sup>.

Di era globalisasi seperti sekarang ini, di mana ditandai dengan adanya perubahan yang begitu cepat, suatu organisasi atau lembaga institusi dituntut untuk mengadakan penyesuaian-penyusuaian dalam semua segi yang ada pada suatu perusahaan tersebut. Dengan terbatasnya sumber daya manusia yang ada, perusahaan diharapkan dapat mengoptimalkan sehingga dapat mencapai tujuannya yang telah ditetapkan. Sumber daya manusia merupakan bagian dari dalam suatu kemajuan ilmu, pembangunan, dan teknologi. Oleh karena itu dalam era saat ini dimana teknologi dan peradaban sudah sangat maju, menuntut sumber daya manusia yang kompeten yang memiliki semangat yang tinggi dalam menjalankan peran dan

---

<sup>1</sup> Fathya Khaira Ummah and Dan Edy Suprpto, *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PROFITABILITAS PADA BANK MUAMALAT INDONESIA*, *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 2015, III.

fungsinya yang baik untuk individual maupun tujuan perusahaan. Oleh karena itu maju tidaknya suatu perusahaan tergantung pada kemampuan sumber daya manusianya<sup>2</sup>

Sumber daya manusia sangat berperan penting dalam mewujudkan visi, misi dan tujuan perusahaan yang telah ditetapkan, serta dapat menentukan pencapaian perusahaan secara nyata dengan sumber daya yang tersedia. Kesuksesan dan keberlangsungan sebuah perusahaan tidak terlepas dari peran serta kinerja sumber daya manusia melalui kualitas kerja yang diberikan. Disamping itu kuantitas kerja juga dilakukan serta ketetapan waktu penyelesaian, pekerjaan dapat menunjang kinerja dan keberhasilan pencapaian tujuan perusahaan. Sumber daya manusia dengan kinerja yang baik dan berkualitas di harapkan dapat mendorong pencapaian keunggulan kompetitif dari perusahaan. Sejalan dengan itu diperlukan tuntutan kinerja dan peningkatan kinerja dari tiap individu guna mencapai tujuan tersebut. Peningkatan kinerja karyawan menjadi perhatian serius di segala bidang industri, baik perusahaan besar maupun kecil<sup>3</sup>.

Motivasi kerja juga merupakan hal yang penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Orang yang memiliki motivasi kerja yang tinggi akan lebih mudah menyelesaikan pekerjaannya yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kinerjanya juga, motivasi kerja merupakan kekuatan, arah dan ketekunan seseorang dalam upaya untuk mencapai tujuan. Instansi pemerintah maupun swasta selalu menginginkan kualitas kerja yang baik bagi karyawannya, kualitas kerja setiap karyawan akan meningkat jika ada suatu motivasi. Salah satu faktor pendukung yang perlu di perhatikan oleh setiap instansi adalah sumber daya manusia. Sumber daya

---

<sup>2</sup> Agung Prihantoro, *Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia Melalui Motivasi, Disiplin, Lingkungan Kerja, Dan Komitmen* (Deepublish, 2015).

<sup>3</sup> Arif Wicaksana and Tahar Rachman, *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2018, III.



manusia sebagai tenaga pengelola yang meliputi para karyawannya harus memiliki kemampuan skill dan profesionalisme.<sup>4</sup>

Melihat perkembangan saat ini, dengan banyaknya jumlah bank syariah maupun konvensional di Indonesia, masyarakat akan dihadapkan pada banyak pilihan akan produk-produk yang ditawarkan oleh bank. Sehingga membuat tingkat persaingan kerja antar bank semakin tinggi. Berbagai upaya dilakukan untuk berkompetisi antar bank, dibutuhkan kompetensi sumber daya manusia yang unggul dan kompetitif agar dapat bersaing dan mencapai target perusahaan. Sehingga perusahaan dapat tumbuh baik dari segi asset maupun financial.

Hasil observasi awal di lapangan menunjukkan bahwa hal ini sulit terjadi, dikarenakan motivasi kerja yang rendah dan jumlah sumber daya manusia yang terbatas, sehingga mempengaruhi kinerja karyawan. Ada beberapa karyawan yang sudah lama menetap pada jabatannya karena tidak ada hal yang bisa memotivasi kerja karyawan agar terus tumbuh dan berkembang, hal ini biasa disebabkan oleh beberapa faktor seperti jumlah salary yang tidak sesuai standar, beban kerja yang cukup berat, tidak adanya peningkatan refreshment atau penempatan baru, serta kurangnya pelatihan untuk penguasaan produk, sehingga beberapa karyawan tersebut hanya bekerja di jabatannya yang sekarang selama bertahun-tahun, hal ini bisa menimbulkan efek jenuh kepada karyawan dikarenakan setiap hari mengerjakan hal yang sama dan berulang-ulang, dan membuat target perusahaan tidak tercapai karena tidak adanya motivasi kerja.

---

<sup>4</sup> Nidaul Khasanah, 'Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Cv. Pola Prakarya', *Jurnal Sosial Ekonomi Bisnis*, 1.1 (2021), 16–22  
<<https://doi.org/10.55587/jseb.v1i1.26>>.

Berangkat dari observasi awal saya selaku peneliti tertarik untuk meneliti masalah diatas dengan judul ‘Peran Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Frontliner Pada Bank Muamalat KCP Parepare’

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan yang telah dijelaskan pada latar belakang, pokok masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana peran motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan di Bank Muamalat KCP Parepare, dengan sub rumusan masalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana bentuk motivasi kerja frontliner di Bank Muamalat KCP Parepare?
- 2) Faktor-faktor apa saja yang dapat meningkatkan motivasi kerja para pegawai di Bank Muamalat KCP Parepare?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui bagaimana bentuk motivasi kerja frontliner di Bank Muamalat KCP Parepare?
- 2) Faktor-faktor apa saja yang dapat meningkatkan motivasi kerja para pegawai di Bank Muamalat KCP Parepare?

## **D. Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penulis berharap agar dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

- 1) Kegunaan Teoritis

Searah dengan tujuan penelitian diatas, maka diharapkan hasil dari

penelitian tersebut dapat memberikan kegunaan teoritis atau akademis berupa tambahan sumber informasi dan sumber referensi bagi perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di IAIN Parepare.

## 2) Kegunaan Praktis

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kegunaan praktis atau empiris berupa:

### a. Bagi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi IAIN Parepare khususnya fakultas ekonomi dan bisnis islam untuk memberikan referensi atau informasi yang berhubungan dengan Peran Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Frontliner di Bank Muamalat KCP Parepare Bagi Mahasiswa.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi dan menambah wawasan mengenai Peran Motivasi Kerja khususnya bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare.

### b. Bagi Masyarakat

Pengetahuan untuk menambah wawasan kepada masyarakat bahwa beginilah pentingnya Peran Motivasi Kerja agar kedepannya tidak ada lagi kata saling mencurigai antara masyarakat dan pemerintah.

### c. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman peneliti tentang bagaimana Peran Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja

Frontliner di Bank Muamalat KCP Parepare



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Penelitian Relevan

Berdasarkan kajian pustaka yang dilakukan, penulis mendapatkan beberapa informasi dari beberapa sumber yang layak untuk disajikan khususnya tentang Peran Motivasi Kerja dalam meningkatkan kinerja frontliner menurut Perbankan Syariah yang dapat membantu penulis dalam menggabungkan teori dan hasil penelitian sebelumnya sebagai acuan dalam tinjauan pustaka.

1. Ananto Pramandhika dengan judul “Motivasi kerja dalam Islam studi kasus pada Guru TPQ di Kecamatan Semarang Selatan”, dia menyimpulkan bahwa jumlah bisyaroh yang tidak bisa untuk mencukupi kebutuhan sehari-hari juga tidak mempengaruhi motivasi kerja bagi guru TPQ tetapi dikarenakan dorongan dari dalam hati sehingga berdampak pada tingginya komitmen responden terhadap profesi guru TPQ. Kemudian Kondisi lingkungan kerja yang menyenangkan merupakan faktor yang paling memotivasi responden dalam mengajar TPQ.

Berdasarkan hasil penelitian di atas terdapat persamaan dan perbedaan penelitian yang akan dikaji peneliti ini mempunyai kesamaan dengan penulis yaitu sama-sama membahas motivasi kerja dan kondisi lingkungan kerja yang merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam motivasi kerja namun penulis membahas motivasi kerja dalam Islam pada guru TPQ dan jumlah bisyaroh yang tidak mencukupi kebutuhan dan mempengaruhi motivasi, sedangkan yang peneliti membahas tentang peran dari motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan dan bagaimana bentuk motivasi kerja serta faktor yang dapat meningkatkan motivasi kerja<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Ananto Pramandhika, “*Motivasi Kerja Dalam Islam Pada Guru TPQ Di Kecamatan Semarang Selatan*”, Skripsi Universitas Diponegoro Semarang (Semarang, 2011)

2. Sri Hastuti dengan judul “Pemberian Motivasi kerja pada karyawan dalam upaya meningkatkan produkifitas kerja (kajian literatur)”, dia menyimpulkan bahwa Motivasi merupakan salah satu bentuk pemeliharaan terhadap karyawan dan motivasi bukanlah suatu hal yang mudah, maka motivasi harus dikaitkan dengan kebutuhan karyawan. Apabila kebutuhan karyawan terpenuhi, maka diharapkan akan dapat meningkatkan produktivitas kerjanya. Dengan demikian produktivitas perusahaan juga akan meningkat.  
Berdasarkan hasil penelitian di atas terdapat persamaan dan perbedaan penelitian yang akan dikaji peneliti ini mempunyai kesamaan dengan penulis yaitu sama-sama membahas motivasi kerja dan upaya meningkatkan produktifitas namun penulis membahas tentang pemberian motivasi (kajian literatur) tapi tidak membahas peran dari motivasi sedangkan yang peneliti bahas yakni tentang peran dari motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan<sup>6</sup>.
3. Astuti dengan judul “Analisis motivasi kerjakaryawan dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja karyawan studi kasus bagian Assembling Perusahaan Metal Button”, dia menyimpulkan bahwa: Pertama, Motivasi kerja karyawan assembling yang ditinjau dari motivasi kerja yang lebih dominan dimiliki karyawan adalah motivasi external yaitu: Selalu berusaha memenuhi kebutuhan hidup dan kebutuhan kerjanya, senang memperoleh pujian dari apa yang dikerjakannya, bekerja dengan ingin memperoleh insentif, bekerja dengan harapan ingin memperoleh perhatian dari teman dan atasan. Kedua, produktivitas kerja karyawan, ditemukan bahwa pada dimensi produktivitas kerja yang meliputi parameter: kuantitas kerja, kualitas kerja dan ketepatan waktu. Parameter yang masih belum optimal adalah kualitas kerja.

---

<sup>6</sup> Anugrah Khaeriyah, “ *Peran Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan Perspektif Hukum Ekonomi Syariah Di BMT Fauzan Azhiima Parepare*”, Skripsi Institut Agama Islam Negri \ Parepare (Parepare 2015)

Berdasarkan temuan dilapangan faktor pendidikan, belum adanya training dan kurangnya pengawasan penyebab dismotivasi karyawan sehingga berdampak pada penurunan produktivitas pada parameter kualitas.

Berdasarkan hasil penelitian di atas terdapat persamaan dan perbedaan penelitian yang akan dikaji peneliti ini mempunyai kesamaan dengan penulis yaitu sama-sama membahas motivasi kerja karyawan. Faktor yang meningkatkan kinerja karyawan. Serta produktivitas kerja yang sangat berpengaruh dalam kinerja karyawan. namun penulis ini terfokus pada analisis motivasi kerja karyawan sedangkan yang peneliti mengkaji tentang peran dan bentuk motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja dari karyawan<sup>7</sup>.

4. Jufrizen dengan judul “Peran motivasi kerja dalam memoderasi pengaruh kompensasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan” dia menyimpulkan bahwa kompensasi dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Razza Prima Trafo. Motivasi kerja memoderasi hubungan antara kompensasi terhadap kinerja karyawan, dan motivasi kerja tidak memoderasi hubungan antara disiplin kerja terhadap kinerja karyawan oleh karena itu motivasi kerja bukan variabel moderating untuk disiplin kerja namun variabel moderating untuk kompensasi. Artinya variabel motivasi kerja tidak dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara hubungan antara disiplin kerja dengan kinerja karyawan

Berdasarkan hasil penelitian di atas terdapat persamaan dan perbedaan penelitian yang akan dikaji peneliti ini mempunyai kesamaan dengan penulis yaitu sama-sama membahas peran motivasi kerja hal yang berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja namun penulis ini terfokus pada memoderasi pengaruh kompensasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan sedangkan peneliti mengkaji tentang peran. Bentuk dan faktor yang meningkatkan

---

<sup>7</sup> Astuti, “ *Analisis Motivasi Kerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan*”, Skripsi Universitas Pasundan Bandung (Bandung 2017).

motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan<sup>8</sup>.

5. Santri Yani Zainta, Rahma Wulan Suci, Seri Handayani, Zainarti “Peran kepemimpinan untuk memotivasi dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT.Sunlive cabang medan” dia menyimpulkan bahwa Pimpinan PT.Sunlive cabang medan selalu berupaya agar kepemimpinannya dapat membuat para karyawan selalu semangat melaksanakan tugas yang diberikan dan mengerahkan seluruh potensinya untuk perusahaan demi tercapainya visi dan misi perusahaan. Kinerja karyawan pada PT.Sunlive cabang medan menunjukkan mengalami peningkatan yaitu 78% dibandingkan pada bulan sebelumnya yaitu 70%, meskipun mengalami peningkatan kinerja namun belum mencapai target yang diharapkan yaitu sebesar 85% khususnya dalam segi efisiensi dan produktivitas menunjukkan masih belum menemui target yang telah ditentukan oleh perusahaan perlu menjadi perhatian khusus dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan sehingga diharapkan mampu mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan.

Peran pemimpin dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT.Sunlive cabang medan berjalan cukup baik. Hal ini terlihat dengan adanya pemberian insentif kepada karyawan. Pemberian insentif merupakan cara atau usaha perusahaan untuk meningkatkan kualitas kerja personil atau karyawan. Personil atau karyawan suatu perusahaan akan bekerja lebih giat dan semangat sesuai dengan harapan perusahaan, jika perusahaan memperhatikan dan memenuhi kebutuhan para personilnya atau karyawannya, baik kebutuhan yang bersifat materi maupun yang bersifat non materi. Seorang pemimpin pada dasarnya dapat mempengaruhi perilaku bawahan agar mampu melaksanakan tugas atau kegiatan dengan sebaik-baiknya. Karyawan atau bawahan akan mampu mencapai produktivitas kerja secara maksimal jika memiliki motivasi yang

---

<sup>8</sup> Jufrizen, “Peran motivasi kerja dalam memoderasi pengaruh kompensasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan”, universitas muhammadiyah sumatra utara (jurnal fakultas ekonomi dan bisnis, 2018), h.423



berasal dari dirinya sendiri maupun yang berasal dari lingkungan kerja. Dalam kaitannya dengan hal tersebut, maka seorang pemimpin dituntut memiliki kemampuan mempengaruhi dan memberikan motivasi kepada karyawannya agar bisa bekerja secara maksimal<sup>9</sup>.

Berdasarkan hasil penelitian di atas terdapat persamaan dan perbedaan penelitian yang akan dikaji peneliti ini mempunyai kesamaan dengan penulis yaitu sama-sama membahas peningkatan kinerja karyawan serta hal yang mempengaruhi karyawan agar bisa bekerja maksimal namun penulis ini berfokus pada peran kepemimpinan yang sangat berpengaruh dalam suatu perusahaan untuk memotivasi karyawan, sedangkan peneliti pengkaji peran dari motivasi kerja dan hal yang dapat meningkatkan motivasi dalam meningkatkan kinerja karyawan.

## B. Tinjauan Teoritis

### 1) Peran (Role)

Peranan (Role) Merupakan aspek dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya dia menjalankan suatu peranan perbedaan antara kedudukan, dengan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tak dapat dipisahkan karena yang satu bergantung pada yang lain dan sebaliknya. Tak ada peranan tanpa kedudukan atau kedudukan tanpa peranan. Sebagaimana halnya dengan kedudukan, peranan juga mempunyai dua arti,<sup>10</sup> Setiap orang mempunyai macam-macam peranan yang berasal dari pola-pola pergaulan hidupnya. Hal itu sekaligus berarti bahwa peranan menentukan apa yang diperbuatnya bagi masyarakat serta kesempatan-kesempatan apa yang diberikan oleh masyarakat kepadanya. Pentingnya peranan adalah karena ia mengatur

<sup>9</sup> Santri Yani Zainta, Rahma Wulan Suci, Seri Handayani, Zainarti “Peran kepemimpinan untuk memotivasi dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT.Sunlive cabang medan”, (Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Manajemen Bisnis), vol.1, no.3, 2022. Hal.246.

<sup>10</sup> Ralph Linton, *op. cit.*, hlm. 114.

perilaku seseorang. Peranan menyebabkan seseorang pada batas-batas tertentu dapat meramalkan perbuatan-perbuatan orang lain. Orang yang bersangkutan akan dapat menyesuaikan perilaku sendiri dengan perilaku orang-orang sekelompoknya.<sup>11</sup> Hubungan sosial yang ada dalam masyarakat merupakan hubungan antara peranan individu dalam masyarakat. Peranan diatur oleh norma-norma yang berlaku. Misalnya, norma kesopanan menghendaki agar seseorang laki-laki bila berjalan bersama seorang perempuan, harus di sebelah luar.<sup>12</sup>

Peranan yang melekat pada diri seseorang harus dibedakan dengan posisi dalam pergaulan kemasyarakatan. Posisi seseorang dalam masyarakat yaitu (*sosial position*) merupakan unsur statis yang menunjukkan tempat individu pada organisasi masyarakat. Peranan lebih banyak menunjuk pada fungsi, penyesuaian diri, dan sebagai suatu proses. Jadi, seseorang menduduki suatu posisi dalam masyarakat serta menjalankan suatu peranan. Peranan mungkin mencakup tiga hal, yaitu sebagai berikut.<sup>13</sup>

- a. Peranan meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan.
- b. Peranan merupakan suatu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
- c. Peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Perlu pula di singkong perihal fasilitas-fasilitas bagi peranan individu

<sup>11</sup> Ely Chinoy, *Society, An Introduction to Sociology*, (New York: Random House, 1961), hlm. 31.

<sup>12</sup> Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, peran, 2006, 404.

<sup>13</sup> Levinson, "Role, Personality and Social Structure", dalam Lewis A, Coser dan Bernard Rosenberg, *Sociological Theory, a Book of Readings*, (New York: The Macmillan Company, 1964), hlm. 204 dan seterusnya.

(*role facilities*). Masyarakat biasanya memberikan fasilitas-fasilitas pada individu untuk dapat menjalankan peranan. Lembaga-lembaga kemasyarakatan merupakan bagian masyarakat yang banyak menyediakan peluang-peluang untuk pelaksanaan peranan. Kadang-kadang perubahan struktur suatu golongan kemasyarakatan menyebabkan fasilitas-fasilitas bertambah. Misalnya, perubahan organisasi suatu sekolah yang memerlukan penambahan guru, administrasi, dan seterusnya. Akan tetapi, juga dapat mengurangi peluang apabila terpaksa diadakan rasionalisasi sebagai akibat perubahan struktur dan organisasi.

Pemisahan antara individu dengan perannya yang sesungguhnya harus dilaksanakannya disebut *role distance*. Gejala tadi timbul apabila individu merasakan dirinya tertekan karena dia merasa dirinya tidak sesuai untuk melaksanakan peranan yang diberikan oleh masyarakat kepadanya. Dengan demikian, dia tidak melaksanakan peranannya dengan sempurna atau bahkan menyembunyikan dirinya, apabila dia berada dalam lingkaran sosial yang berbeda. Lingkaran sosial atau *social circle* adalah kelompok sosial di mana seseorang mendapatkan tempat serta kesempatan untuk melaksanakan perannya. Setiap peranan bertujuan agar individu yang melaksanakan peranan tadi dengan orang-orang di sekitarnya yang tersangkut, atau, ada hubungannya dengan peranan tersebut, terdapat hubungan yang diatur oleh nilai-nilai sosial yang diterima dan ditaati oleh kedua belah pihak<sup>14</sup>. Teori peran menurut Bidle di dalam bukunya yang berjudul *Annual Reviews Sociology*. Yaitu fakta bahwa manusia berfikir dalam cara-cara yang berbeda dan dapat diprediksi tergantung dari situasi dan identitas-identitas sosial yang dimilikinya masing-masing, dimana teori ini menjelaskan konsep peran merupakan bagian integral dari posisi-posisi sosial tertentu yang memegang ekspektasi atas perilaku

---

<sup>14</sup> Znaniecki, "The Social Role and the Social Circle" dalam buku *Sociological Theory, a Book of Readings*, hlm. 363 dan seterusnya.

mereka sendiri dan atas perilaku orang lain disekitarnya. Ekspektasi selanjutnya dimaknai sebagai keyakinan-keyakinan seseorang terkait perilaku pribadinya sekaligus keyakinan-keyakinan seseorang yang diatribusikan atau diletakkan kepada orang lain.<sup>15</sup>

## 2) Pengertian Motivasi

Pengertian Motivasi adalah sebuah dorongan, hasrat atau pun minat yang begitu besar di dalam diri seseorang, secara sadar atau tidak sadar untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan mencapai suatu keinginan, cita-citra dan tujuan tertentu. Adanya motivasi akan membuat individu berusaha sekuat tenaga untuk mencapai yang diinginkannya. Seseorang yang memiliki motivasi tinggi akan memberikan dampak yang baik bagi kehidupannya. Tingginya motivasi tersebut akan mengubah perilakunya, untuk menggapai cita-cita dan menjalani hidup dengan lebih baik. Oleh karena itu, setiap orang sangat membutuhkan motivasi untuk dirinya sendiri. Hal ini, agar Anda tidak mudah putus asa dan merasa down. Serta dapat cepat bangkit saat mengalami kegagalan

Pada dasarnya motivasi timbul karena dilandaskan pada kebutuhan-kebutuhan manusia yang harus dipenuhi. Dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan hidup, ada faktor-faktor yang mendorong manusia untuk bekerja dalam perspektif islam, dimana seseorang muslim pasti menginginkan kebahagiaan Dunia dan akhirat.<sup>16</sup> Seperti yang tercermin dalam Al-Qur'an Surah al-Baqarah/2: 201.

وَمِنْهُمْ مَّنْ يَقُولُ رَبَّنَا آتِنَا فِي الدُّنْيَا حَسَنَةً وَفِي الْآخِرَةِ حَسَنَةً وَقِنَا عَذَابَ النَّارِ

*“Dan diantara mereka ada orang yang berdo'a. “Ya Tuhan kami berilah*

<sup>15</sup> Biddle, B. J. 1986. Recent Developments in Role Theory, dalam buku *Annual Reviews Sociology*, hlm 12:67-92.

<sup>16</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, h.90.

*kami kebaikan di Dunia dan kebaikan di akhirat dan peliharalah kami dari siksa neraka”*

Motivasi jugamempunyai teori-teori yang melatarbelakanginya. Ada beberapa teori motivasi yang terkenal, yaitu sebagai berikut:<sup>17</sup>.

a. Teori Maslow

Teori Maslow beranggapan bahwa individu akan mempunyai perilaku untuk mendorong kehidupannya, dalam rangka memenuhi segala kebutuhan hidup. Individu cenderung akan berusaha untuk memenuhi kebutuhan pertamanya. Kemudian ia akan memenuhi kebutuhan kedua, ketiga dan seterusnya. Hal tersebut akan terus terjadi, untuk memenuhi prioritas-prioritas dalam hidupnya<sup>18</sup>

b. Teori Robbin

Motivasi adalah keinginan untuk melakukan sebagai kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan-tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi suatu kebutuhan individual. Dari definisi tersebut terdapat tiga kunci utama, yakni intensitas, arah, dan ketekunan, intensitas, menyangkut seberapa kerasnya seseorang berusaha<sup>19</sup>

c. Teori Motivasi Kerja

Terdapat 2 (dua) Teknik memotivasi kerja pegawai yaitu:

1. Teknik pemenuhan kebutuhan pegawai, artinya bahwa pemenuhan kebutuhan pegawai merupakan fundamen yang mendasari perilaku kerja.
2. Teknik komunikasi persuasif, merupakan salah satu teknik memotivasi

<sup>17</sup> Edy Sutrisno. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (surabaya:Kencana Pernada Media Group, 2009), h.110.

<sup>18</sup> Anastasia Sri Mendari, ‘Aplikasi Teori Hierarki Kebutuhan Maslow Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Mahasiswa’, *Widya Warta*, 01, 2010, 82–91.

<sup>19</sup> Yulianto Kadji, ‘Tentang Teori Motivasi’, *Jurnal INOVASI*, 9.1 (2012), 1–15.

kerja pegawai yang dilakukan dengan cara mempengaruhi pegawai secara ekstra logis. Teknik ini dirumuskan dengan istilah “AIDDAS” yaitu *Attention* (perhatian), *Interest* (minat), *Desire* (Hasrat), *Decision* (keputusan), *Action* (aksi atau tindakan), dan *Satisfaction* (kepuasan). Penggunaannya, pertama kali pemimpin harus memberikan perhatian kepada pegawai tentang pentingnya tujuan dari suatu pekerjaan agar timbul minat pegawai terhadap pelaksanaan kerja, jika telah timbul minatnya maka hasratnya akan menjadi kuat untuk mengambil keputusan dan melakukan tindakan kerja dalam mencapai tujuan yang diharapkan oleh pemimpin. Dengan demikian, pegawai akan bekerja dengan motivasi tinggi dan merasa puas terhadap hasil kerjanya.<sup>20</sup>

d. Teori Keadilan<sup>21</sup>

Adam Smith telah mengembangkan teori yang mengemukakan bahwa dalam teori temuannya ini terdapat 4 komponen utama, yaitu outcome, input, equity in equity dan comparison person. Outcome berarti segala sesuatu yang menghasilkan, contohnya adalah upah, bonus atau pun promosi jabatan. Maka, biasanya seseorang akan termotivasi untuk mendapatkan outcome tersebut. Input adalah sebuah penghargaan yang didapatkan untuk menunjang kinerjanya. Sementara equity in equity adalah perbandingan antara input dan outcome karyawan satu dengan lainnya. Terakhir yaitu comparison person adalah kesempatan seorang individu dalam menjadi seorang karyawan dalam perusahaan atau organisasi tertentu.

e. Teori Harapan

---

<sup>20</sup>

<sup>21</sup> Richard Danny, *Sukses Memotivasi* (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama. 1994), h. 2.

Seperti namanya, teori ini dikembangkan berdasarkan harapan-harapan individu untuk mencapai segala sesuatu yang diinginkannya. Sehingga, individu yang memiliki harapan pasti akan bekerja keras untuk mewujudkannya<sup>22</sup>.

f. Teori Motivasi Prestasi

Teori ini ditemukan dan dikembangkan oleh Hasibuan. Ia mengemukakan bahwa di dalam diri seorang karyawan pastilah memiliki energi potensial-potensial. Energi potensial tersebut dapat dikeluarkan oleh setiap individu, berdasarkan besarnya dorongan yang ada di dalam dirinya. Sehingga, energi tersebut dapat menghasilkan harapan, prestasi juga keberhasilan dalam menjalani pekerjaan<sup>23</sup>.

1) Jenis Jenis Motivasi

Motivasi dibagi menjadi dua jenis yaitu:

- a. Pertama adalah motivasi Internal, yaitu motivasi yang berasal dari dalam diri setiap individu. Motivasi tersebut tumbuh dari dalam tanpa adanya pengaruh dari orang lain.
- b. Kedua adalah motivasi eksternal. Kebalikannya dari motivasi internal, motivasi eksternal berasal dari luar individu itu sendiri. Artinya bahwa, motivasi ini timbul akibat adanya rangasangan atau pengaruh dari oranglain, maupun hal yang berasal dari luar

<sup>22</sup> Krisnaldy, Budhi Prabowo, Thaharudin, Yusuf Soenaryo, Ahmad Syukri, “*Motivasi dalam meningkatkan kompetensi SDM yang berdaya saing di era pandemic covid 19 desa belega gianyar bali*”, (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat), vol.1, no.2, 2021

<sup>23</sup> Krisnaldy, Budhi Prabowo, Thaharudin, Yusuf Soenaryo, Ahmad Syukri, “*Motivasi dalam meningkatkan kompetensi SDM yang berdaya saing di era pandemic covid 19 desa belega gianyar bali*”, (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat), vol.1, no.2, 2021

dirinya<sup>24</sup>.

## 2) Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi

Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi yang ada pada setiap individu. Tentu, keadaan motivasi setiap individu akan berbeda-beda<sup>25</sup>.

### a. Faktor Pemuas

Faktor pemuas atau disebut juga dengan satisfier merupakan faktor yang berasal dari dalam diri sendiri. Oleh karena itu faktor pemuas jugabisa disebut sebagai instrinsic motivation. Adanya faktor pemuas akan mendorong setiap individu untuk selalu mendapatkan sebuah prestasi. Prestasi tersebut tentu mampu memberikan rasa puas tersendiri. Maka, hal-hal yang dapat mempengaruhi faktor pemuas adalah sebagai berikut:<sup>26</sup>

#### 1) Achievement

Achievement atau prestasi akan menjadi dorongan utama seseorang untuk semangat dalam bekerja. Ia akan memberikan kualitas kerja yang baik, selalu berinovasi dan memberikan hasil yang memuaskan, sehingga mampu mencapai prestasi.

#### 2) Responsibility

Responsibility atau tanggung jawab. Setiap individu pastilah memiliki rasa tanggung jawab di dalam dirinya. Rasa tanggung jawab itulah yang dapat mendorong individu, untuk melakukan

<sup>24</sup> Krisnaldy, Budhi Prabowo, Thaharudin, Yusuf Soenaryo, Ahmad Syukri, “*Motivasi dalam meningkatkan kompetensi SDM yang berdaya saing di era pandemic covid 19 desa belega gianyar bali*”, (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat), vol.1, no.2, 2021

<sup>25</sup> Soejitno Irmim, *Mengelola Potensi dan Motivasi Bawahan* (Indonesia: Seyma Media, 2005). h. 64.

<sup>26</sup>



pekerjaannya sebaik mungkin.

### 3) Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan teori yang dikembangkan dan berasal dari tingkat persamaan kepuasan. Teori ini mengemukakan bahwa, pribadi seseorang akan menentukan kepuasan kerjanya sendiri<sup>27</sup>.

#### b. Faktor Pemeliharaan

Faktor pemeliharaan berasal dari luar individu, sehingga dapat disebut sebagai extrinsic motivation. Ekstrinsi motivasi dipengaruhi oleh individu lain atau pun hal lain yang di luar individu tersebut.

### 3) Fungsi dan Tujuan Motivasi

Motivasi juga memiliki fungsi dan tujuannya sendiri, maka di bawah ini akan dijelaskan mengenai fungsi dan tujuan motivasi, yaitu sebagai berikut:

#### a. Menentukan Arah Langkah

Motivasi akan dapat menuntun Anda dalam menentukan langkah dalam hidup. Baik seperti cita-cita yang akan dicapai, prestasi yang akan didapatkan maupun segala hal yang Anda inginkan. Motivasi inilah yang akan menggerakkan Anda untuk selalu melakukan hal-hal terbaik dalam hidup. Sehingga, motivasi juga dapat menentukan kesuksesan Anda dalam hidup.

#### b. Menentukan Keputusan Tindakan

Kehidupan ini saat di jalani tentu akan banyak tindakan-tindakan yang diambil, baik yang beresiko kecil hingga besar. Tujuan dan

---

<sup>27</sup> H. Edy Sutrisno. Manajemen Sumber Daya Manusia (Surabaya: Kencana Pernada Media Group, 2009), h.115.

motivasi itu sendiri adalah untuk menentukan setiap tindakan yang diambil. Apakah suatu keputusan dalam mengambil tindakan sudah tepat? Bagaimana dampak dan resiko ke depannya? Itu semua tergantung motivasi yang ada di dalam diri Anda. Jadi, kembangkan motivasi Anda dengan baik, agar segala keputusan memberikan dampak baik dalam kehidupan.

c. Menyeleksi Perbuatan

Melalui motivasi, Anda akan dapat menentukan berbagai perbuatan yang perlu dan tidak perlu. Artinya, Anda akan mampu menentukan perbuatan yang memberikan hasil baik ke depannya. Anda pun akan mampu berbuat dengan resiko paling kecil. Jadi, itulah beberapa hal penting yang berkaitan dengan motivasi. Jangan pernah abaikan pentingnya motivasi, karena motivasi akan membangun diri Anda sendiri, dalam menjalani aktivitas kehidupan.

4) Prinsip-prinsip Dalam Motivasi Kerja

a. Prinsip Partisipasi

Upaya memotivasi kerja, pegawai perlu diberikan kesempatan ikut berpartisipasi dalam menentukan tujuan yang akan dicapai oleh pemimpin.

b. Prinsip Komunikasi

Pemimpin mengkomunikasikan segala sesuatu yang berhubungan dengan usaha pencapaian tugas, dengan informasi yang jelas, pegawai akan lebih mudah dimotivasi kerjanya.

c. Prinsip Pengakui Andil Bawahan

Pemimpin mengakui bahwa bawahan (pegawai) mempunyai andil

dalam usaha pencapaian tujuan. Dengan pengakuan tersebut, pegawai akan lebih mudah dimotivasi kerjanya.

d. Prinsip Pendelegasian Wewenang

Pemimpin yang memberikan otoritas atau wewenang kepada pegawai bawahan untuk sewaktu-waktu dapat mengambil keputusan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, akan membuat pegawai yang bersangkutan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh pemimpin<sup>28</sup>.

e. Prinsip Memberi Perhatian

Pemimpin memberikan perhatian terhadap apa yang diinginkan pegawai bawahan, akan memotivasi pegawai bekerja apa yang diharapkan oleh pemimpin.

5) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi

Motivasi sebagai proses psikologis dalam diri seseorang akan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut dapat dibedakan atas faktor intern dan faktor ekstern yang berasal dari karyawan. Karyawan perlu memiliki motivasi kerja yang tinggi dalam melaksanakan tugas agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Motivasi kerja merupakan suatu faktor pendorong bagi karyawan untuk bekerja lebih baik dan ia dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain seperti yang dikemukakan oleh Wahdjosumidjo faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja adalah faktor ekstern dan intern. Faktor ekstern antara lain adalah kebijakan yang telah ditetapkan, persyaratan pekerjaan yang harus dipenuhi karyawan, tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan pekerjaan, dan gaya kepemimpinan terhadap bawahannya. Sedangkan faktor intern adalah

---

<sup>28</sup> Richard Denny, Sukses Memotivasi Bawahan (Indonesia:Seyma Media, 2005),h. 64.

40 kemampuan bekerja, semangat kerja, tanggung jawab, rasa kebersamaan dalam kehidupan kelompok, prestasi serta produktivitas kerja. Disamping itu, Saydam dalam Kadarisman menyebutkan bahwa motivasi kerja seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu faktor internal yang berasal dari proses psikologis dalam diri seseorang, dan faktor eksternal yang berasal dari luar diri (environment factors)

a. Faktor Internal

Faktor internal yang dapat mempengaruhi pemberian motivasi pada seseorang antara lain. Keinginan untuk dapat hidup. Dalam hal ini, keinginan untuk dapat hidup merupakan kebutuhan setiap manusia yang hidup di muka bumi ini. Untuk mempertahankan hidup ini orang mau mengerjakan apa saja. Apakah pekerjaan itu baik atau jelek, apakah halal atau haram dan sebagainya. Manusia mau mengerjakan apa saja hasilnya dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan untuk dapat hidup antara lain<sup>29</sup>.

- 1) Kematangan Pribadi Orang yang bersifat egois dan kemandirian biasanya akan kurang peka dalam menerima motivasi yang diberikan sehingga agak sulit untuk dapat bekerjasama dalam membuat motivasi kerja. Oleh sebab itu kebiasaan yang dibawanya sejak kecil, nilai yang dianut, sikap bawaan seseorang sangat mempengaruhi motivasinya.
- 2) Tingkat Pendidikan Seorang karyawan yang mempunyai tingkat pendidikan yang lebih tinggi biasanya akan lebih termotivasi karena sudah mempunyai wawasan yang lebih luas dibandingkan karyawan yang lebih rendah tingkat pendidikannya, demikian juga

---

<sup>29</sup> Arinda Ayuningtyas, “Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi karyawan dalam promosi jabatan di PT.Harapan jaya globaindo”, Yogyakarta, (Skripsi Universitas negeri Yogyakarta), hal.1,

sebaliknya jika tingkat pendidikan yang dimilikinya tidak digunakan secara maksimal ataupun tidak dihargai sebagaimana layaknya oleh manajer maka hal ini akan membuat karyawan tersebut mempunyai motivasi yang rendah di dalam bekerja.

- 3) Keinginan untuk dapat memiliki benda mendorong seseorang untuk mau melakukan pekerjaan.

Keinginan untuk memperoleh penghargaan seseorang mau bekerja disebabkan adanya keinginan untuk diakui, di hormati oleh orang lain untuk memperoleh status sosial yang lebih tinggi orang mau mengeluarkan uangnya.

- 4) Keinginan untuk memperoleh pengakuan

Bila kita perinci maka keinginan untuk memperoleh pengakuan itu dapat meliputi adanya penghargaan terhadap prestasi adanya hubungan kerja yang harmonis dan kompak, pemimpin yang adil dan bijaksanadari perusahaan tempat terjadi penghargaan oleh masyarakat.

- 5) Keinginan untuk berkuasa

Mendorong seseorang untuk bekerja. Kadang-kadang keinginan untuk berkuasa ini dipenuhi dengan cara-cara tidak terpuji. namun cara- cara yang dilakukan itu juga termasuk bekerja<sup>30</sup>.

Hal ini banyak kita alami dalam kehidupan kita sehari-hari. Bahwa keinginan yang keras untuk dapat memiliki itu dapat mendorong orang untuk mau bekerja. Contohnya keinginan untuk dapat memiliki sepeda motor dapat mendorong seseorang untuk mau melakukan pekerjaan. Keinginan untuk memperoleh penghargaan

---

<sup>30</sup> Susilo Maryoto, Manajemen Sumber Daya Manusia (Yogyakarta:BPFE Yogyakarta.2006), h.14

Seseorang mau bekerja disebabkan adanya keinginan untuk diakui, dihormati oleh orang lain. Untuk memperoleh status sosial yang lebih tinggi, orang mau mengeluarkan uangnya. Kemudian untuk memperoleh uang, itu pun ia harus bekerja keras. Jadi, harga diri, nama baik, kehormatan yang ingin dimiliki itu harus diperankan sendiri. Mungkin dengan bekerja keras memperbaiki nasib, mencari rezeki. Sebab status untuk diakui sebagai orang yang terhormat tidak mungkin diperoleh bila yang bersangkutan termasuk pemalas. Tidak mau bekerja dan sebagainya.

b. Faktor Eksternal

Faktor ekstern juga tidak kalah peranannya dalam memotivasi kerja seseorang. Dalam hal ini faktor ekstern itu adalah, sebagai berikut.

1) Kondisi lingkungan kerja

Lingkungan pekerjaan adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan. Yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Selanjutnya lingkungan kerja ini meliputi tempat bekerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan. Serta ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada di tempat tersebut. Selain itu, lingkungan kerja yang baik dan bersih, mendapat cahaya yang cukup, bebas dari kebisingan, dan gangguan. Jelas akan memotivasi tersendiri bagi para karyawan dalam melakukan pekerjaan dengan baik. Akan tetapi lingkungan kerja yang buruk, kotor, gelap, pengap, lembab dan sebagainya akan menimbulkan cepat lelah dan menurunkan kreativitas. Oleh karena itu,

pimpinan perusahaan yang mempunyai kreativitas tinggi akan dapat menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan bagi parakaryawan.

2) Kompensasi yang memadai

Kompensasi yang memadai merupakan alat motivasi yang paling ampuh bagi perusahaan. Untuk mendorong para karyawan bekerja dengan baik. Sedangkan kompensasi yang kurang memadai akan membuat mereka kurang tertarik untuk bekerja keras, dan memungkinkan mereka bekerja tidak tenang. Dari sini jelaslah bahwa besar kecilnya kompensasi sangat mempengaruhi motivasi kerja para karyawan.

3) Supervisi yang baik

Fungsi supervisi dalam suatu pekerjaan adalah memberikan pengarahan, membimbing kerja para karyawan. Agar dapat melaksanakan kerja dengan baik tanpa membuat kesalahan. Dengan demikian, posisi supervisi sangat dekat dengan para karyawan, dan selalu menghadapi para karyawan dalam melaksanakan tugas sehari-hari. Bila supervisi yang dekat para karyawan ini menguasai liku-liku pekerjaan dan penuh dengan sifat-sifat kepemimpinan. Maka suasana kerja akan bergairah dan bersemangat. Akan tetapi mempunyai supervisor yang angkuh mau benar sendiri. Tidak mau mendengarkan keluhan para karyawan. Tentunya akan menciptakan situasi kerja yang tidak menyenangkan dan dapat menurunkan semangat kerja. Dengan demikian peranan supervisor yang melakukan pekerjaan supervisi amat mempengaruhi motivasi kerja para karyawan.

4) Adanya jaminan pekerjaan

Orang yang bekerja mati-matian mengorbankan apa yang ada pada dirinya untuk perusahaan. Kalau yang bersangkutan merasa ada jaminan karir yang jelas dalam melakukan pekerjaan. Mereka bekerja bukannya untuk hari ini saja. Tetapi mereka berharap akan bekerja sampai tua cukup dalam satu perusahaan saja. Tidak usah sering kali pindah. Hal ini akan dapat terwujud bila perusahaan dapat memberikan jaminan karir untuk masa depan. Baik jaminan akan adanya promosi jabatan, pangkat maupun jaminan pemberian kesempatan untuk mengembangkan potensi diri. Sebaliknya, orang-orang akan lari meninggalkan perusahaan bila jaminan karir ini kurang jelas dan kurang diinformasikan kepada mereka.

#### 5) Status dan tanggung jawab

Kedudukan atau status dalam jabatan tertentu merupakan dambaan setiap karyawan dalam bekerja. Mereka bukan hanya mengharapkan kompensasi semata. Namun pada suatu masa mereka juga berharap akan dapat kesempatan menduduki jabatan dalam suatu perusahaan. Dengan menduduki jabatan. Orang merasa dirinya akan dipercaya diberi tanggung jawab dan wewenang yang besar untuk melakukan kegiatan-kegiatan. Jadi status dan kedudukan merupakan dorongan untuk memenuhi kebutuhan sense of achievement dalam tugas sehari-hari<sup>31</sup>.

#### 6) Motivasi kerja dan dasar hukum kerja

Motivasi kerja adalah sesuatu yang dapat menimbulkan semangat atau dorongan bekerja individu atau kelompok terhadap pekerjaan guna

---

<sup>31</sup> Usmara. Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia (Yogyakarta: Amara Books, 2002). H.157.



mencapai tujuan. Sedangkan motivasi kerja untuk karyawan merupakan kondisi yang membuat karyawan mempunyai kemauan atau kebutuhan untuk mencapai tujuan tertentu melalui pelaksanaan suatu tugas motivasi kerja karyawan akan mensuplay energy untuk bekerja atau mengarahkan aktivitas dalam bekerja, dan menyebabkan seseorang karyawan mengetahui adanya tujuan yang relevan antara tujuan organisasi dan tujuan pribadinya. Motivasi kerja dalam islam adalah untuk mencari nafkah yang merupakan bagian dari ibadah juga mengatakan bahwa motivasi kerja dalam islam bukanlah untuk mengejar hidup hedonis, bukan juga untuk status, apalagi untuk mengejar kekayaan dengan segala cara. dengan demikian, motivasi kerja dalam islam, bukan hanya memenuhi nafka semata tetapi sebagai kewajiban beribadah kepada allah setelah ibadah farulainnya. bekerja untuk mencari nafkah adalah hal yang istimewa dalam pandangan islam<sup>32</sup>.

#### 7) Bank Syariah

Bank syariah secara umum dapat diartikan lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan layanan penyimpanan, pembiayaan dan jasa lalu lintas pembayaran. Bank syariah merupakan bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah islam, mengacu kepada ketentuan yang ada dalam Al-Quran dan hadis. Dengan demikian perbankan syariah harus dapat menghindari kegiatan-kegiatan yang mengandung unsur riba dan segala hal yang bertentangan dengan syariah islam. Perbedaan utama antara bank syariah dan bank konvensional adalah bank konvensional menggunakan system bunga. Hal ini memiliki implikasi yang sangat dalam dan berpengaruh pada aspek operasional produk yang dikembangkan oleh bank syariah<sup>33</sup>

<sup>32</sup> Rahmat. 2010. Motivasi Kerja Dalam Islam. <http://www.motivasi-Islam.com/motivasi-kerja-dalam-islam/>, (diakses tanggal 15 Desember 2018)

<sup>33</sup> Hamdi Agustin, 'Teori Bank Syariah', *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 2.1 (2021), 67–83 <<https://doi.org/10.46367/jps.v2i1.279>>.

Dalam keuangan islam, Bunga uang secara fiqh dikategorikan sebagai riba yang berarti haram. Di sejumlah negara islam dan berpenduduk mayoritas muslim mulai timbul usaha-usaha untuk mendirikan Lembaga bank alternatif non-ribawi. Melihat gagasannya yang ingin membebaskan diri dari mekanisme bunga, pembentukan bank islam mula-mula banyak menimbulkan keraguan. Hal tersebut muncul karena anggapan bahwa system perbankan bebas bunga adalah sesuatu yang mustahil dan tidak lazim, karena itu bank syariah menerapkan system bagi hasil<sup>34</sup>

#### 8) Sumber daya manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja, agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan (manusia) adalah kekayaan (asset) utama suatu bank karena tanpa karyawan tidak akan diwujudkan tujuan bank itu, Manajer bank harus memimpin, membina, mengarahkan karyawan agar mau bekerja sama dan menjalankan pekerjaan dengan antusias untuk mencapai tujuan bank. Dalam penerapannya harus dilakukan menurut urutan fungsinya agar tidak terjadi *mismanagement*<sup>35</sup>

#### 9) Pelatihan

Perusahaan melihat arti pentingnya pendidikan dan pelatihan karyawan yaitu untuk mengimbangi perkembangan perusahaan itu sendiri atau menjawab tantangan teknologi. Dalam dunia usaha dimana persaingan semakin tajam, perusahaan perlu mengelola program pelatihannya agar perusahaan dapat bertahan atau bahkan berkembang. Pelatihan yang baik

---

<sup>35</sup> Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan, Manajemen Perbankan Dasar Dan Kunci Keberhasilan Perekonomian, 1997, Hal .290

akan menghasilkan karyawan yang bekerja secara lebih efektif dan produktif sehingga prestasi kerjanya pun meningkat. Menurut *Siagian* definisi pelatihan adalah proses belajar mengajar dengan menggunakan teknik dan metode tertentu secara konseptual dapat dikatakan bahwa latihan dimaksudkan untuk meningkatkan ketrampilan dan kemampuan kerja seseorang atau sekelompok orang. Biasanya yang sudah bekerja pada suatu organisasi yang efisiensi, efektivitas dan produktivitas kerjanya dirasakan perlu untuk dapat ditingkatkan secara terarah dan pragmatis. mengatakan pelatihan sebagai berikut: pelatihan diperlukan untuk membantu pegawai menambah kecakapan dan pengetahuan yang berhubungan erat dengan pekerjaan dimana pegawai tersebut bekerja. Terdapat tiga syarat yang harus dipenuhi agar suatu kegiatan dapat disebut latihan:

- a. Latihan harus membantu pegawai menambah kemampuannya.
- b. Latihan harus menimbulkan perubahan dalam kebiasaan, dalam informasi, dan pengetahuan yang ia terapkan dalam pekerjaannya sehari-hari.
- c. Latihan harus berhubungan dengan pekerjaan tertentu yang sedang dilaksanakan ataupun pekerjaan yang akan diberikan pada masa yang akan datang. Pernyataan-pernyataan tentang pelatihan di atas mengungkapkan bahwa pelatihan adalah suatu kegiatan untuk memperbaiki kemampuan kerja seseorang dalam kaitannya dengan aktivitas ekonomi yang dapat membantu<sup>11</sup> karyawan dalam memahami suatu pengetahuan praktis dan penerapannya guna mendapatkan kepuasan kerja dan meningkatkan kinerja pekerjaan<sup>36</sup>.

#### 10) Produktivitas

---

<sup>36</sup> Fernando S. Lodjo, Pengaruh Pelatihan, Pemberdayaan Dan Efikasi Diri Terhadap Kepuasan Kerja, Jurnal EMBA Vol.1 No.3 Juni 2013, Hal. 747-755.

Produktivitas kerja merupakan hasil kerja seorang karyawan. Kerja pegawai ini merupakan suatu proses kerja dari seseorang dalam menghasilkan suatu barang atau jasa. Produktivitas karyawan yang sering menurun dikarenakan kemungkinan tidak terkontrolnya produktivitas kerjastaf atau karyawan dengan baik sehingga dapat menimbulkan ketidaknyamanan dalam bekerja, minimnya upah dan juga ketidakpuasan dalam bekerja. Suatu perusahaan atau organisasi dalam meningkatkan produktivitas karyawan juga mengalami kendala. Penurunan produktivitas kerja masih sering terjadi. Masalah produktivitas kerja merupakan masalah umum yang terjadi di setiap perusahaan. Terkadang produktivitas kerja seorang karyawan cenderung menurun dan efeknya adalah menurunnya sebuah perusahaan. Jika tidak disikapi dengan baik maka perusahaan akan cenderung mengalami penurunan yang signifikan.

Permasalahan produktivitas kerja ini merupakan indikasi bahwa peran manajemen sebagai pengelola sumber daya manusia sangat diperlukan. Ini adalah cara untuk meningkatkan produktivitas karyawan. Kondisi sebagaimana diuraikan di atas menunjukkan bahwa faktor manusia berperan aktif dalam meningkatkan kualitas perusahaan. Hal ini juga terkait dengan teknologi yang ada. Banyak kasus yang menunjukkan bahwa teknologi sudah maju tetapi ketersediaan sumber daya manusia sangat minim. Hal ini disebabkan oleh ketidaksiapan organisasi untuk mencapai kemajuan yang optimal. Sumber daya manusia memegang peranan penting dan menentukan keberhasilan organisasi. Produktivitas kerja yang merupakan kinerja pegawai sebagai perwujudan performance appraisal atau penilaian kerja, seringkali mengalami kendala<sup>37</sup>.

Konsep produktivitas dapat dilihat dari dua dimensi, yaitu dimensi

---

<sup>37</sup> Aida Irmawati, Peran Human Resource Development (HRD) Dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan Di PT. Yana Surya Bhaktipersada, vol.18.

individu dan dimensi organisasi. dimensi individu melihat produktivitas dalam kaitannya dengan karakteristik kepribadian individu dalam sikap mental dan mengandung makna keinginan dan upada individu yang selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kehidupannya sedangkan dimensi keorganisasian melihat produktivitas dalam kerangka hubungan teknis antar masukan (input) dan keluaran (output) dalam pandangan ini, terjadinya peningkatan produktivitas tidak hanya dilihat dari aspek kuantitas, tetapi juga dapat dilihat dari aspek kualitas<sup>38</sup>. Adapun produktivitas mempunyai beberapa pengertian yaitu:<sup>39</sup>

- a. Pengertian Physiologi produktivitas yaitu sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini harus lebih baik dari kemarin, esok, haruslah lebih baik dari hasil ini. Pengertian ini mempunyai makna bahwa perusahaan atau pabrik, manajemen harus terus menerus melakukan perbaikan proses produksi, sistem kerja, lingkungan kerja dll.
- b. Produktivitas merupakan perbandingan antara keluaran (output) dan masukan (input). Perumusan ini berlaku untuk perusahaan, industri dan ekonomi keseluruhnya secara sederhana produktivitas adalah perbandingan secara ilmu hitung, antara jumlah yang di hasilkan dan jumlah uang di hasilkan dan jumlah setiap sumber daya yang dipergunakan dalam proses berlangsung.

Secara etimologi atau bahasa, kata produktivitas sebenarnya berasal dari bahasa Inggris yang diserap yakni productivity. Tapi, kata productivity sendiri juga berasal dari gabungan dua kata yaitu product dan activity. Cambridge Dictionary menyebutkan bahwa produktivitas adalah tingkat di mana sebuah bisnis atau negara mampu menciptakan

<sup>38</sup> Edy Sutrisno, Manajemen Sumber Daya Manusia, h. 100.

<sup>39</sup> Markum Singodimedjo, Manajemen Sumber Daya Manusia (Surabaya: SMMAS, 2000). H. 78.

barang. Produktivitas umumnya berkaitan dengan jumlah orang dan jumlah bahan yang dibutuhkan untuk memproduksi barang. Produktivitas tentu tidak hanya berkaitan dengan produksi barang saja. Secara umum produktivitas bisa disimpulkan sebagai kapabilitas setiap orang, sebuah sistem atau perusahaan untuk menghasilkan sesuatu yang diinginkan lewat pemanfaatan sumber daya dengan efisien dan efektif. Produktivitas juga berkaitan dengan kemampuan seseorang atau sebuah entitas untuk memproduksi. Produktivitas juga digunakan untuk menilai tingkat efisiensi kerja seseorang, efisiensi kerja, pabrik, mesin dan lain sebagainya untuk mengubah input menjadi output yang diharapkan.

#### c. Pengertian Produktivitas Menurut Para Ahli

Para ahli memiliki definisi yang beragam terkait produktivitas. Beberapa di antaranya adalah :

- 1) Husein Umar. Menurutnya, produktivitas merupakan nilai perbandingan antara output yang dicapai lewat pemanfaatan sumber daya input.
- 2) Peter Drucker. Produktivitas artinya adalah adanya keseimbangan antara semua faktor produksi sehingga input terkecil bisa memberikan output terbesar.
- 3) Eddy Herjanto. Arti produktivitas menurut Eddy Herjanto adalah nilai yang menyatakan tentang cara pengaturan sumber daya dan penggunaannya untuk bisa meraih hasil optimal.
- 4) Baig. Menurut Baig, produktivitas adalah melakukan hal-hal dengan benar, menggunakan biaya seminimal mungkin dalam waktu sesingkat mungkin dengan kualitas setinggi mungkin demi meraih kepuasan maksimum karyawan dan pelanggan.

#### 1. Faktor-Faktor yang Penting dalam Produktivitas Kerja

Menurut Simanjuntak, ada beberapa faktor yang penting dalam produktivitas kerja karyawan :<sup>40</sup>

a. Pelatihan

Latihan kerja dimaksudkan untuk melengkapi karyawan dengan keterampilan dan cara-cara yang tepat untuk menggunakan peralatan kerja. Untuk itu, pelatihan kerja diperlukan bukan saja sebagai pelengkap akan tetapi sekaligus untuk memberikan dasar-dasar pengetahuan.

b. Mental dan kemampuan fisik karyawan

Keadaan mental dan fisik karyawan merupakan hal yang sangat penting untuk menjadi pelatihan bagi organisasi, sebab keadaan fisik dan mental karyawan mempunyai hubungan yang sangat erat dengan produktivitas kerja karyawan

c. Kerja sama antara atasan dan bawahan

Kerja sama atasan dengan bawahan akan mempengaruhi kegiatan yang dilakukan sehari-hari. Bagaimana pandangan atasan dan bawahan diikuti sertakan dalam penentuan tujuan.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Produktivitas

Faktor yang berpengaruh pada tingkat produktivitas dalam sebuah organisasi atau perusahaan yakni :

a. Faktor teknis. Adapun yang termasuk faktor teknis antara lain adalah lokasi, ukuran pabrik, penggunaan mesin yang tepat, teknologi hingga teknik penelitian, pengembangan serta otomatisasi produksi

b. Faktor produksi. Faktor produksi mencakup planning (perencanaan), koordinasi, penggunaan bahan baku berkualitas,

---

<sup>40</sup> Edy Sutrisno, Manajemen Sumber Daya Manusia, h. 102.

pengendalian produksi dan lain sebagainya

- c. Faktor sumber daya manusia. Sumber daya manusia atau pekerja yang melakukan aktivitas produksi harus lolos seleksi dan memiliki skill yang dibutuhkan
- d. Faktor finansial. Selain sumber daya manusia, uang sebagai modal juga sangat penting. Modal harus digunakan secara efisien untuk menghasilkan keuntungan yang maksimal.

### 3. Tujuan Pengukuran Produktivitas

Pengukuran produktivitas kerja sebagai sarana untuk menganalisa dan mendorong efisiensi produk<sup>41</sup>. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat produktivitas organisasi/perusahaan, perlu dilakukan pengukuran dengan menggunakan indikator-indikator tertentu. Adanya pengukuran produktivitas berguna sebagai sumber informasi bagi perusahaan untuk mengevaluasi kecenderungan perkembangan produktivitasnya dari waktu ke waktu. Informasi dari hasil pengukuran produktivitas ini nantinya akan digunakan untuk acuan dalam memperbaiki kekurangan. Jika produktivitas dinilai rendah, pengukuran juga bisa digunakan untuk mencari tahu letak kesalahan dalam sistem produksi dan memperbaikinya di masa depan. Pengukuran ini harus terus menerus dilakukan oleh perusahaan untuk dapat berkembang ke arah yang lebih baik.

### 4. Cara Menghitung Produktivitas Dengan Tepat

Pada dasarnya, setiap perusahaan memiliki cara masing-masing untuk menghitung produktivitas. Keberagaman metode ini menunjukkan bahwa setiap perusahaan berbeda dalam hal struktur dan fokusnya. Oleh karena itu, perusahaan biasanya menyesuaikan alat pengukur produktivitas mereka agar cocok dengan kebutuhan.

---

<sup>41</sup> Riyanto, J. Produktivitas dan tenaga Kerja (Jakarta:SIUP, 1986), H. 35.



Secara umum, rumus pengukuran produktivitas adalah:

$$\text{Produktivitas} = \text{Output/Input}$$

Manfaat Pengukuran Produktivitas Pengukuran produktivitas perusahaan sangat dibutuhkan karena bisa mendatangkan berbagai manfaat. Beberapa manfaat tersebut antara lain adalah:

a. Membantu Mengidentifikasi Kelemahan

Adanya productivity measurement atau pengukuran produktivitas memungkinkan perusahaan menemukan apa yang menjadi kelemahannya. Ketika Anda tahu apa yang menjadi kelemahan perusahaan, Anda tahu apa yang harus dilakukan untuk memperbaikinya di masa depan.

b. Membantu Membuat Keputusan yang Strategis

Untuk membuat keputusan, perusahaan perlu tahu seperti apa kinerja operasionalnya. Misalnya saja, perusahaan Anda memproduksi kemeja jenis A selama setahun terakhir. Tapi kemeja tersebut tidak begitu laris seperti produk lainnya. Setelah dilakukan pengukuran, diketahui ternyata material yang digunakan mudah luntur. Dengan begitu perusahaan bisa mengambil langkah strategis dengan mengganti jenis kain yang dipakai untuk membuat kemeja.

c. Memperoleh Wawasan Mengenai Kapabilitas Karyawan

Pengukuran kinerja karyawan merupakan bagian dari productivity measurement. Tidak sedikit perusahaan yang mengalami kerugian karena karyawannya yang ternyata kurang ahli atau terjadi kesalahan penempatan posisi. Wawasan mengenai karyawan bisa menjadi sumber informasi untuk memudahkan perusahaan mendelegasikan tugas kepada karyawan yang tepat sekaligus membantu merencanakan program pengembangan kinerja dan pelatihan.

d. Membantu Mengetahui Tingkat Efisiensi

Lewat hasil pengukuran produktivitas, perusahaan bisa mengetahui efisiensi operasional dan semua komponen yang ada di dalamnya. Baik itu mesin, teknologi, SDM dan lain sebagainya.

e. Membantu Memperbaiki Manajemen Waktu

Melakukan pengukuran produktivitas secara berkesinambungan akan membantu perusahaan menemukan pola produksi yang tepat, termasuk pembagian waktu. Ini akan memudahkan perusahaan dalam mengatur jalannya produksi dengan alokasi waktu terbaik.

### C. Kerangka Konseptual

Penelitian proposal ini berjudul Peran Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Frontliner Pada Bank Muamalat KCP Parepare. Ada beberapa hal yang digunakan dalam judul penelitian proposal ini untuk mengkaji fokus penelitian agar tidak terjadi kesalahan fahaman penafsiran dalam memahami penelitian sipeneliti yakni:

#### 1. Peran

Peran : Proses dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dengan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tidak dapat dipisah-pisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya<sup>42</sup>.

#### 2. Motivasi Kerja

Motivasi Kerja: Sesuatu yang mendorong seseorang, baik berasal dari dalam maupun dari luar diri seseorang, sehingga seseorang tersebut akan memiliki semangat, keinginan dan kemauan yang tinggi untuk melaksanakan

---

<sup>42</sup> Soerjono Soekanto, Sosiologi Suatu Pengantar (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), h.212.

aktivitas kerja<sup>43</sup>.

### 3. Frontliner

Frontliner: orang yang bertanggung jawab untuk menangani pelanggan. Frontliner merupakan wajah perusahaan karena menjadi orang pertama yang bersinggungan secara langsung dengan pelanggan. Frontliner adalah posisi atau pekerjaan yang menuntut seseorang memiliki kemampuan komunikasi yang baik<sup>44</sup>

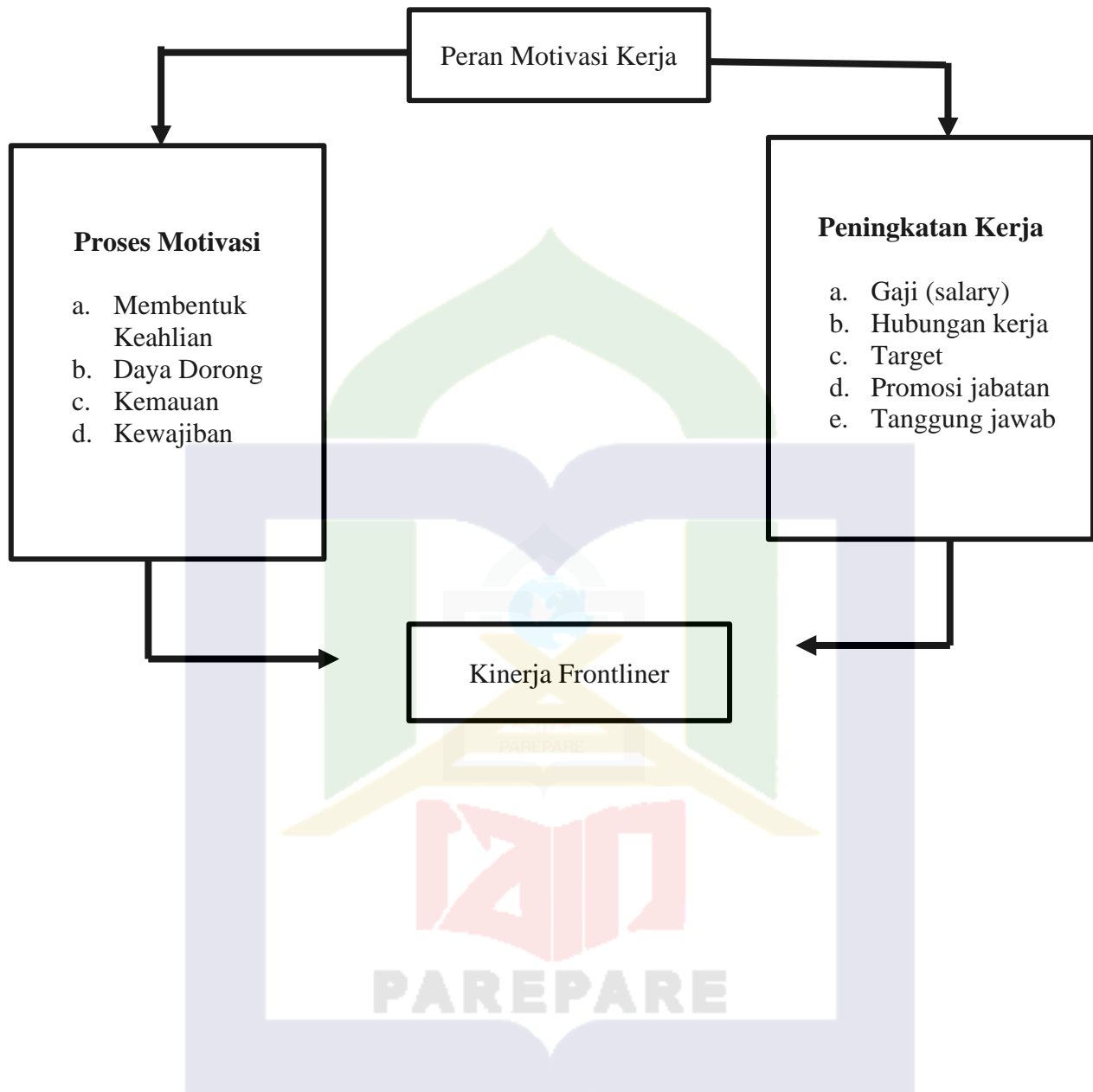
### D. Kerangka Pikir



Bank Muamalat

<sup>43</sup> Idat Mustari, *Bekerja Karena Allah* (Bandung: Penerbit Safina, 2017). h. 29.

<sup>44</sup> Kec. Klojen, *Produktivitas kerja dan faktor yang mempengaruhinya*, <https://kecklojen.Malangkota.go.id/2016/09/21/pengertian-produktivitas-kerja-dan-faktor-faktor-yang-mempengaruhinya/>. (diakses tanggal 23 Desember 2018).



Kerangka pikir di atas penulis memberikan pemahaman yang khusus agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam memahami penelitian ini, yang dimana harus sesuai dengan defenisi peran motivasi kerja yang tepat dan berdasarkan fungsi agar dapat berjalan sebagaimana mestinya ditambah berdasarkan perbankan Syariah harus berdasarkan nilai nilai yang telah di tetapkan agar dapat berjalan semestinya tanpa melibatkan unsur ketidak adilan didalamnya. Kerangka pikir

merupakan sebuah gambaran atau model berupa konsep yang di dalamnya menjelaskan tentang antar variabel yang satu dengan yang lain.<sup>45</sup>



---

<sup>45</sup> Muhammad Kamal Zubair, Dkk, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN ParePare Tahun 2020 (Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2020), h. 21

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi, karena terkait langsung dengan gejala-gejala yang muncul di sekitar lingkungan manusia terorganisir dalam satuan pendidikan formal. Penelitian yang menggunakan pendekatan fenomenologis berusaha untuk memahami makna peristiwa serta interaksi pada orang-orang dalam situasi tertentu. Pendekatan ini menghendaki adanya sejumlah asumsi yang berlainan dengan cara yang digunakan untuk mendekati perilaku orang dengan maksud menemukan “fakta” atau “penyebab”.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif yaitu jenis penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dan informasi dari pelaku yang dapat di amati<sup>46</sup>. Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu penelitian yang langsung berhubungan dengan objek yang diteliti sehingga data yang diperoleh dari lapangan. Metode tersebut bertujuan untuk memberikan pandangan yang lengkap dan mendalam mengenai subjek yang akan diteliti. Penelitian yang dilakukan dengan tujuan menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik subjek atau objek yang diteliti secara tepat, untuk mendapatkan variasi permasalahan yang berkaitan dengan bidang pendidikan maupun tingkah laku manusia<sup>47</sup>. Metode kualitatif lebih mengutamakan wawancara (secara langsung dan tidak langsung terhadap informan), dokumentasi, dan observasi. Metode tersebut akan dilakukan untuk mendapatkan informasi jelas yang akan di jadikan pembanding dalam proses analisis sehingga hasil penelitian yang

---

<sup>46</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007), h. 4.

<sup>47</sup> Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya* (Cet. I; Yogyakarta: Bumi Aksara, 2003), h. 157.

didapat lebih valid.

## **B. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini akan menggunakan waktu kurang lebih 2 bulan lamanya (d disesuaikan dengan kebutuhan penelitian). Adapun lokasi yang menjadi tempat penelitian ini adalah di Bank Muamalat KCP Parepare. Jl.Sultan Hasanuddin no.3 Kota Parepare.

## **C. Fokus Penelitian**

Penelitian yang dilakukan akan berfokus pada peran motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja frontliner pada Bank Muamalat KCP Parepare.

## **D. Jenis dan Sumber Data**

### **1. Jenis data**

Jenis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif artinya data yang berbentuk kata-kata bukan bentuk Angka. Data kualitatif diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data misalnya wawancara, analisis, dokumen maupun observasi yang dilakukan.

### **2. Sumber data**

Sumber data adalah semua keterangan yang diperoleh dari responden maupun yang berasal dari dokumen-dokumen baik dalam bentuk statistik atau dalam bentuk lainnya guna keperluan penelitian tersebut<sup>48</sup>. Dalam penelitian ini ada dua sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder.

#### **a. Data Primer**

Data primer merupakan jenis data yang diperoleh secara langsung dari pihak responden dan informasi melalui wawancara serta observasi secara langsung di lapangan.

Responden adalah orang yang dikategorikan sebagai sampel dalam

---

<sup>48</sup> Joko Subagyo, Metode Penelitian (Dalam Teori Praktek) (Jakarta Rinea Cipta, 2006). h. 64.

penelitian yang merespon pertanyaan-pertanyaan peneliti<sup>49</sup>. Dalam penelitian ini data primer langsung diperoleh dari pihak costumer servis. teller, satpam, kepala cabang dan nasabah.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen<sup>50</sup>. Dalam hal ini data yang diperoleh melalui dokumentasi serta literatur-literatur berupa jurnal, skripsi, internet dan buku-buku yang berkaitan dengan penelitian ini.

**E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Adapun metode pengumpulan data yang dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Teknik pengumpulan data

a. Observasi

Metode observasi yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengamati serta mencatat semua fenomena yang terjadi. Dalam hal ini pengamatan dikhususkan pada peran motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja Frontliner pada Bank Muamalat KCP Parepare.

b. Wawancara

Wawancara yang digunakan adalah wawancara tidak terstruktur dengan tujuan mendapatkan keterangan dengan cara bertemu langsung teller, costumer servis, kepala cabang, satpam dan nasabah.

c. Dokumentasi

<sup>49</sup> Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian* (Bandung: CV. Alfabel, 2002), h 34.

<sup>50</sup> Saifuddin Azwae, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2007), h. 91.



Dokumentasi metode pengumpulan data berupa dokumen penting yang diperlukan untuk penelitian, seperti catatan, data arsip, serta catatan lain yang berkaitan dengan objek penelitian di lapangan<sup>51</sup>.

## 2. Teknik Pengolahan Data

Riset kualitatif adalah tahap pengumpulan dan pengolahan data merupakan proses yang saling berhubungan dan harus dilakukan secara bergantian. Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan kepada orang lain. Hal ini dapat dilakukan dalam bentuk pengkodean, yang merupakan proses penguraian data, pembuatan konsep dan penyusunan kembali dengan cara yang baru.

### 1) Coding

Prosedur yang dilakukan dalam tahap pengelolaan data yang merupakan dasar dari proses pengkodean yaitu dengan melakukan perbandingan secara terus menerus dan melakukan pengajuan pertanyaan-pertanyaan. Metode riset ini menekankan pada validitas data melalui verifikasi dan menggunakan *coding* sebagai alat utama dari pengolahan data. Proses biasanya dimulai dengan pengkodean (*coding*) serta pengkategorian data. Ada beberapa cara untuk melakukan pengkodean, yaitu: pengkodean terbuka (*open coding*), pengkodean terporos (*axial coding*) dan pengkodean terpilih (*selective coding*). Selama proses *coding* ini diadakan aktivitas penulisan memo teoritik. Memo bukan sekedar gagasan kaku, namun

---

<sup>51</sup> Masyuri dan Zainuddin, Metode Penelitian (Pendekatan Praktis dan Apikatif), h. 30.

terus berubah dan berkembang atau direvisi sepanjang proses riset berlangsung.

## 2) Tabulasi

Tabulasi dalam pengertian sederhananya dapat di artikan pembuatan tabel-tabel yang berisi data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Dalam melakukan tabulasi diperlukan ketelitian agar tidak terjadi kesalahan. Tabel pemindahan, yaitu tabel tempat memindahkan kode-kode dari kuesioner atau pencatatan pengamatan.

Dalam pengertian sederhana tabulasi dapat diartikan sebagai proses menyusun data, atau fakta-fakta yang telah diedit di beri kode kedalam bentuk tabel. Langkah ini dijalankan guna mempersiapkan data yang telah di olah agar dapat di pelajari dan diuji, sehingga diketahui makna data yang di peroleh.

## 3) Kategorisasi

Kategorisasi merupakan proses yang mana gagasan dan benda dikenal, dibedakan, dan dimengerti. Kategorisasi menyiratkan bahwa benda termasuk dalam kategori untuk tujuan tertentu. Tentu, sebuah kategori menjelaskan hubungan antara subjek dan objek pengetahuan

## F. Teknik Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan diolah dengan analisis kualitatif. Proses pengumpulan data mengikuti konsep Miles dan Huberman, sebagaimana dikutip oleh Sugiyono, bahwa aktivitas dalam pengumpulan data melalui tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi<sup>52</sup>.

<sup>52</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Bandung:

1. Mereduksi data, yaitu merangkul, melihat hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dicari tema dan polanya.
2. Penyajian data. Penyajian data dilihat dari jenis dan sumbernya, termasuk keabsahannya. Penyajian data akan bisa dilakukan dalam bentuk uraian dengan teks naratif dan dapat juga berupa bentuk tabel, bagan dan sejenisnya.
3. Verifikasi data yaitu upaya untuk mendapatkan kepastian apakah data tersebut dapat dipercaya keasliannya atau tidak. Verifikasi data ini akan diprioritaskan kepada keabsahan sumber data dan tingkat objektivitas serta adanya keterkaitan antara data dari sumber yang satu dengan sumber yang lainnya dan selanjutnya ditarik suatu kesimpulan.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Bentuk motivasi kerja karyawan pada bank muamalat KCP parepare

Motivasi dalam bekerja harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat mengetahui motif dan motivasi yang diinginkan karyawan sehingga karyawan mempunyai semangat kerja dalam pencapaian tujuan perusahaan yang telah direncanakan dan pada akhirnya perusahaan memiliki karyawan yang mempunyai kemampuan, ketrampilan dan kecakapan dalam bekerja.

Sumber daya manusia merupakan komponen yang paling penting, hal ini disebabkan karena sumber daya manusia sangat spesifik. Konsep “The Right Man on The Right Place” menjadi salah satu faktor penentu dalam mengelola sumber daya manusia di bank syariah. Hal yang sangat krusial dalam mengelola sumber daya manusia pada perbankan syariah yakni bagaimana cara membangkitkan etos kerja karyawan. Etos kerja merupakan sikap atau karakter yang baik dalam melakukan pekerjaan yang akan membawa pada hasil yang baik, sebaliknya sikap atau karakter yang kurang baik dalam melakukan kerja tentu hasil pekerjaannya akan kurang maksimal dan cenderung menjadi kurang baik. Sumber daya manusia yang ada harus memiliki etos kerja yang baik sehingga akan mampu meningkatkan produktivitas bank syariah. Upaya meningkatkan etos kerja karyawan pada bank syariah dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya dengan cara melakukan

penilaian kinerja karyawan tersebut yang dikenal dengan istilah Performance Appraisal<sup>53</sup>.

Karyawan yang memiliki motivasi maka akan menghasilkan kinerja dan pencapaian hasil yang baik bagi perusahaan. Akan tetapi perusahaan tidak dapat mencapai hasil yang maksimal jika karyawannya tidak berkerja dengan baik, yang artinya karyawan tersebut tidak memiliki semangat kerja yang tinggi, tidak ulet dalam bekerja dan memiliki moril yang rendah. Dengan pemberian motivasi di maksudkan pemberian daya perangsang kepada karyawan supaya lebih bersemangat dan giat bekerja dengan segala kemampuannya, sehingga kinerja karyawan dapat meningkat.

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<sup>54</sup>,

Bank Muamalat KCP Parepare mengharapkan kinerja yang baik dari setiap karyawannya sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Akan tetapi belum sepenuhnya dilaksanakan baik oleh beberapa karyawan tapi walaupun masih belum sepenuhnya baik, kinerja karyawan tetap berjalan secara efektif dan efisien. Maka dari itu adanya bentuk motivasi untuk memicu

---

<sup>53</sup> I Nyoman Budiono, Abustani Ilyas, dll. *The Role Of Islamic Work Ethos In Improving Performance of Sharia Bank Employees*, 2023.

<sup>54</sup> Putri Rahmadani Rosa, *Bentuk Motivasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di KC. Bank Sumut Cabang Syariah Medan Katamso, Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 2018.

karyawan agar mampu meningkatkan kinerjanya. Dengan demikian, motivasi kerja harus dapat memberikan gambaran yang jelas dan terarah tentang apa yang akan dilakukan perusahaan dalam meningkatkan motivasi karyawan. Dalam hal ini dibutuhkan dua bagian yang sangat penting dan saling berkaitan, untuk mencapai keberhasilan yang dilakukan oleh suatu perusahaan, yaitu proses motivasi.

Data yang diperoleh, dievaluasi dan divalidasi terutama melalui proses pengkodean. Reduksi dan kategorisasi data yang diperoleh dari wawancara dengan beragam informan dan pengamatan berdasarkan tema dan kode untuk mengungkap bahwa bentuk motivasi kerja karyawan merupakan salah satu bagian dari motivasi kerja

Proses motivasi yang dilakukan Bank Muamalat KCP Parepare diantaranya :

a. Membentuk keahlian

Keinginan untuk memiliki keahlian tertentu dapat meningkatkan semangat kerja karyawan, saat karyawan menargetkan tujuannya, maka mereka akan berusaha untuk mencapainya dengan berbagai usaha serta kerja keras.

Seperti yang diterapkan para karyawan di Bank Muamalat KCP Parepare adalah dengan menguasai produk, dengan menguasai produk karyawan akan termotivasi untuk memperkenalkan dan menawarkan ke nasabah.

Sebagaimana hasil wawancara dengan narasumber yaitu Bapak Kemal Mufty selaku *Kepala Cabang* Bank Muamalat KCP Parepare yang mengungkapkan bahwa :

“Ada beberapa karyawan yang belum memiliki kemampuan penguasaan produk, sehingga pada saat bertemu nasabah, motivasi kerja karyawan tersebut menurun karena tidak memiliki pengetahuan produk yang dapat ditawarkan ke nasabah. Hal ini disebabkan karena kurangnya pelatihan untuk penguasaan produk”<sup>55</sup>

Berdasarkan paparan diatas dapat disimpulkan bahwa bentuk motivasi kerja karyawan Bank Muamalat KCP Parepare dalam membentuk keahlian melalui penguasaan produk masih kurang, sehingga bentuk motivasi kerja karyawan yang mendorong karyawan untuk memperkenalkan dan menawarkan produk-produk bank ke nasabah masih kurang.

b. Daya Dorong

Daya dorong setiap karyawan di Bank Muamalat KCP Parepare bervariasi. Daya dorong akan meningkatkan motivasi karyawan untuk mencapai tujuan, entah itu dorongan dari kebutuhan pribadi maupun dorongan dari perusahaan. Tidak seperti halnya yang dilakukan karyawan Bank Muamalat KCP Parepare yang tidak memberi daya dorongan pada dirinya untuk membentuk motivasi kerjanya,

Sebagaimana hasil wawancara dengan narasumber Bapak Muhammad Taufik selaku *Satpam* Bank Muamalat KCP Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Kalau saya sebagai *satpam* tidak ada dorongan dari perusahaan karena tidak ada target yang harus dicapai, biasanya kalau ada target pasti terdorong bekerja untuk capai target itu”<sup>56</sup>

<sup>55</sup> Kemal Mufty, Kepala Cabang wawancara oleh Fidia Harfiana pada tanggal 19 september 2023

<sup>56</sup> Muhammad Taufik, *Satpam* wawancara oleh Fidia Harfiana pada tanggal 19 september 2023

Berdasarkan paparan diatas dapat disimpulkan bahwa tidak ada hal yang menjadi daya dorong karyawan yang dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan.

c. Kemauan

Kemauan dalam bekerja juga merupakan hal yang dapat membentuk motivasi karyawan. Kemauan diri sendiri untuk melakukan pekerjaan, karena dengan adanya kemauan karyawan akan berinisiatif untuk melakukan pekerjaan.

Sebagaimana hasil wawancara dengan narasumber Ibu Nurannisa selaku teller Bank Muamalat KCP Parepare, yang mengatakan bahwa :

“kemauan dari diri sendiri itu sangat berpengaruh dalam bekerja, dengan adanya kemauan dalam diri sendiri kinerja akan mengalami peningkatan, seseorang akan bekerja tanpa adanya tekanan, melainkan adanya kemauan dari diri sendiri. contohnya kemauan untuk mencapai target perusahaan”<sup>57</sup>

Berdasarkan paparan diatas dapat disimpulkan bahwa karyawan Bank Muamalat KCP Parepare membentuk motivasi kerja dengan menciptakan kemauan dalam dirinya untuk bekerja, yang dimana kemauan ini dapat mengacu motivasi karyawan untuk meningkatkan kinerjanya.

d. Kewajiban

Sebagaimana hasil wawancara dengan narasumber Bapak Kemal Mufty selaku *Kepala Cabang* bank Muamalat KCP Parepare yang mengatakan bahwa :

“Tentu saya selalu menyampaikan ke karyawan tujuan kita apa untuk bekerja, kemudian kita digaji tiap bulan itu karena ada kewajiban yang harus kita laksanakan. Ada hak ada kewajiban, supaya teman-teman

<sup>57</sup> Nurannisa, Teller wawancara oleh Fidia Harfiana pada tanggal 19 september 2023



sadar bahwa hak saya tiap bulan terpenuhi dan kewajiban saya berusaha untuk mencapai target yang ditetapkan perusahaan, biar motivasi karyawan bertambah untuk menyelesaikan kewajibannya”<sup>58</sup>

Berdasarkan paparan diatas dapat disimpulkan bahwa atasan Bank Muamalat KCP Parepare Melakukan monitoring kepada karyawannya, yang dimana ini berpengaruh dalam bentuk motivasi kerja karyawan. Dengan adanya monitoring dari atasan karyawan akan senantiasa mengingat kewajibannya dan karyawan akan lebih giat dalam menyelesaikan kewajibannya,

## **2. Faktor-faktor yang meningkatkan semangat kerja para pegawai**

Motivasi kerja merupakan salah satu faktor penting dalam eksistensi sebuah perusahaan. Sehingga motivasi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor motivasi kerja karyawan terbagi menjadi motivasi internal dari dalam diri karyawan tersebut maupun motivasi eksternal yang muncul dari perusahaan dia bekerja, maupun dari lingkungan eksternal karyawan tersebut.

Data yang diperoleh diproses, dievaluasi dan divalidasi terutama melalui proses pengkodean. Reduksi dan kategorisasi data yang diperoleh dari wawancara dengan beragam informan dan pengamatan berdasarkan tema dan kode untuk mengungkap bahwa Motivasi kerja merupakan salah satu faktor penting dalam eksistensi sebuah perusahaan. Sehingga motivasi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor yang menyebabkan perlunya motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja frontliner yaitu sebagai berikut.

---

<sup>58</sup> Kemal Mufty, Kepala Cabang wawancara oleh Fidia Harfiana pada tanggal 19 september 2023

a. Gaji (salary)

Faktor yang sangat mempengaruhi kinerja karyawan pada Bank Muamalat KCP Parepare adalah jumlah gaji. Dengan jumlah gaji motivasi para karyawan akan meningkat, dan akan menciptakan kinerja yang baik.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Narasumber yaitu Bapak Kemal Mufty selaku *Kepala cabang* Bank Muamalat KCP Parepare yang mengungkapkan bahwa :

“Jumlah pendapatan/gaji yang tidak sesuai standar mempengaruhi kinerja karyawan, mengapa ini menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan karena kalau pendapatan sedikit tentu karyawan tidak semangat untuk melakukan pekerjaan”<sup>59</sup>

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah gaji yang tidak sesuai dengan kinerja/beban kerja yang diberikan akan mempengaruhi kinerja karyawan.

b. Hubungan Kerja

Hubungan kerja karyawan juga menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan semangat kerja karyawan Bank Muamalat KCP Pareprea. Dengan hubungan kerja yang baik akan memberikan rasa nyaman bagi karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya, maka motivasi karyawan untuk bekerja juga meningkat. Dimana hubungan kerja karyawan beragam seperti :

1) Hubungan kerja dengan atasan

<sup>59</sup> Kemal Mufty, Kepala cabang wawancara oleh Fidia Harfiana pada tanggal 19 september 2023

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber yaitu Bapak Taufik selaku *Satpam* Bank Muamalat KCP Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Hubungan karyawan dengan atasan sangat berpengaruh. Karena dengan memiliki atasan yang baik,ramah, terbuka pada karyawan dan ingin berbaur kepada karyawannya serta memberikan masukan kepada kepada semuanya yang bekerja dengan santai tapi pasti, sehingga karyawan dapat bekerjadengan baik dan nyaman”<sup>60</sup>

## 2) Hubungan kerja dengan nasabah

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber yaitu Ibu Citra Dewi selaku *Nasabah* Bank Muamalat KCP Parepare yang mengungkapkan Bahwa:

“Hubungan yang baik antara nasabah dengan karyawan itu harus ada karena dengan hubungan yang baik karyawan akan lebih mudah untuk memperkenalkan dan menawarkan produk bank, agar mudah dalam mencapai target yang diberikan oleh perusahaan”<sup>61</sup>

Hal serupa diungkapkan oleh Ibu Irma Magfira selaku *Nasabah* Bank Muamalat KCP Parepare juga berpendapat bahwa :

“Kalau menurut saya karyawan ramah dengan nasabah,cepat akrab dengan nasabah,karena itu sangat berpengaruh terutama untuk nasabah baru,kalau sudah dapat nasabah baru minimal targetnya tertutupi,itukan usahanya dalam penuhi target perusahaan,kalau karyawan malas tentu itu akan menjadi pinilaian untuk nasabah”<sup>62</sup>

## c. Target Perusahaan

Penetapan target perusahaan Bank Muamalat KCP Parepare merupakan faktor yang juga menjadi pendorong motivasi kerja karywan, dengan

<sup>60</sup> Kemal mufty,Kepala Cabang wawancara oleh Fidia Harfiana pada tanggal 19 september 2023

<sup>61</sup> Citra Dewi,nasabah wawancara oleh Fidia Harfiana pada tanggal 19 september 2023

<sup>62</sup>Irma Maghfira,Nasabah wawancara oleh Fidia Harfiana pada tanggal 20 september 2023

meningkatnya target perusahaan maka akan meningkat pula motivasi karyawan untuk mencapai targetnya

Berdasarkan wawancara dengan narasumber yaitu Bapak Abu Ali selaku Costumer servis Bank Muamalat KCP Parepare Mengungkapkan bahwa :

“Yang menjadi tantangan dalam bekerja yaitu target yang harus dicapai, karena pencapaian target tentu berpengaruh dengan kinerja, dan yang menjadi boster karyawan setelah mencapai target itu sentif, jadi para karyawan termotivasi untuk mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan”<sup>63</sup>

Berdasarkan paparan diatas dapat disimpulkan bahwa yang dapat meningkatkan kinerja karyawan Bank muamalat KCP Parepare yaitu target yang setiap tahunnya mengalami peningkatan, dan adanya pemberian insentif kepada karyawan setelah mencapai target, tentu ini akan meningkatkan semangat kerja karyawan.

#### d. Promosi jabatan

Promosi jabatan menjadi salah satu faktor yang meningkatkan semangat kerja karyawan Bank Muamalat KCP Parepare, karena dengan adanya promosi jabatan karyawan akan berlomba-lomba untuk memperbaiki kinerjanya, dan ini akan meningkatkan semangat karyawan untuk bekerja

Berdasarkan wawancara dengan narasumber yaitu Bapak Kemal Mufty selaku *Kepala cabang* Bank Muamalat KCP Parepare Mengungkapkan bahwa :

“ada beberapa karyawan memang yang memilih untuk tinggal di jabaatannya selama bertahun-tahun namun kami selalu berusaha mendorong karyawan tersebut untuk bisa tumbuh, dan impek dari kinerja

<sup>63</sup> Abu Ali, Costumer Servis wawancara oleh Fidia Harfiana pada tanggal 20 september 2023

karyawan yaitu promosi, mutasi, dan demosi. Tentu peran atasan disini besar karena dia yang akan melaporkan, dengan melihat pencapaian karyawan tiap tahun, key performance indicators seperti apa. Tentu saja ini memacu kemauan karyawan untuk berubah menjadi lebih baik”<sup>64</sup>

Berdasarkan paparan diatas dapat disimpulkan bahwa yang dapat meningkatkan motivasi karyawan Bank muamalat KCP Parepare untuk bekerja salah satunya yaitu promosi jabatan, dengan itu karyawan akan meningkatkan motivasinya dalam bekerja dan menciptakan hasil kinerja yang lebih baik pula. namun hal ini masih kurang efektif karena beberapa karyawan memilih untuk menetap pada jabatannya selama bertahun-tahun dikarenakan tidak adanya dorongan untuk terus menjadi tumbuh

e. Tanggung jawab

Karyawan Bank Muamalat KCP Parepare mengartikan tanggung jawab adalah nilai-nilai motivasi kerja. Ketika karyawan dapat mempertanggung jawabkan segala aktivitasnya. Seperti bertanggung jawab terhadap dana dari nasabah.

Berdasarkan wawancara dengan narasumber yaitu Ibu Nurannisa selaku *Teller* Bank Muamalat KCP Parepare mengungkapkan bahwa :

“Motivasi kerja akan meningkat karena adanya tanggung jawab yang membuat kita berhati-hati dalam bekerja, seperti halnya sebagai teller banyak hal yang menjadi tanggung jawab contohnya seperti jika terjadinya selisih itu merupakan tanggung jawab yang cukup berat ”<sup>65</sup>

<sup>64</sup>Kemal Mufty, Kepala Cabang wawancara oleh Fidia Harfiana pada tanggal 19 september 2023

<sup>65</sup> Nurannisa, teller wawancara oleh Fidia Harfiana pada tanggal 19 september 2023

Berdasarkan table wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa tahapan Untuk mencapai tingkat keberhasilan yang tinggi, seorang pimpinan harus melakukan dorongan yang membuat seseorang semangat bekerja agar target setiap tahunnya tercapai. Adapun bentuk motivasi yang membuat karyawan termotivasi di melalui proses monitoring karyawan, factor ini menjadi salah satu factor yang paling berpengaruh terhadap motivasi kerja mengapa demikian karena dengan monitoring karyawan akan memacu kinerja karyawan menjadi lebih baik setiap harinya, kemudian selanjutnya melakukan komunikasi yang baik pada karyawan dapat menambah nilai motivasi mereka agar dapat bekerja dengan rasa lebih nyaman, dan membantu mereka agar lebih bekerja dengan baik tanpa adanya tekanan. Mendorong karyawan untuk memiliki rasa ingin tumbuh dan berkembang dalam sebuah pekerjaan, selain itu karyawan harus dimiliki karyawan dan kemauan dari diri sendiri untuk bekerja,

Didalam sebuah perusahaan setiap karyawan memiliki motivasi kerja yang berbeda-beda. Tidak terkecuali dalam Bank Muamalat KCP ini. Memotivasi merupakan salah satu faktor kunci untuk bekerja dan mencapai kinerja yang tinggi. Dengan begitu pegawai tidak akan mengalami kejenuhan, kebosanan dan rasa malas bekerja yang mengakibatkan semangat kerja menurun.

Berdasarkan table wawancara diatas didapatkan hasil bahwa faktor yang meningkatkan kinerja karyawan yaitu gaji dan insentif. dengan adanya insentif karyawan bisa termotivasi. Perpindahan jabatan ke jabatan yang lebih tinggi yang memacu kinerja karyawan dengan melihat berapa pencapaiannya selama 1 tahun, kinerjanya seperti apa, key performance

indicators nya seperti apa,dan dengan dipromosikan kinerjanya pasti akan lebih bagus karena itu akan memacu kemauannya dia untuk berubah menjadi lebih baik. Kemudian kebutuhan dan keinginan hidup dan kebutuhan keluarga yang menjadi factor meningkatnya semangat kerja,target yang setiap tahunnya meningkat. Sedangkan factor yang menghambat yaitu tenaga kerja yang cukup berat yang dibebankan kepada karyawan.

## **B. Pembahasan hasil penelitian**

### **1. Bentuk motivasi kerja karyawan Bank Muamalat KCP Parepare**

Motivasi berasal dari bahasa latin “Movere” artinya menggerakkan. Motivasi adalah suatu energi penggerak,pengarah dan memperkuat tingkah laku. Motivasi dapat dilihat dari karakter tingkah laku yang menyangkut minat, ketajaman perhatian, konsentrasi dan tekun mencapai tujuan. Karena pentingnya ada motivasi disebuah perusahaan akan meningkatkan dan memajukan sebuah perusahaan, Dalam hubungannya dengan kinerja, motivasi merupakan salah satu faktor penting, dimana motivasi dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sehingga keberhasilan manajemen di dalam kehidupan organisasi perusahaan ditentukan oleh tinggi rendahnya kinerja karyawan.

Adanya motivasi kerja pada diri karyawan di Bank Muamalat KCP Parepare,dapat meningkatkan gairah kerja karyawan dan menambah semangat dalam bekerja, sehingga karyawan dapat bekerja dengan baik, mengingat proses dalam motivasi karyawan berbeda-beda untuk mencapai bentuk motivasi kerja yang baik.

1. Memberntuk keahlian

Kemampuan untuk melakukan sesuatu terhadap sebuah peran yang dimilikinya. Kemampuan tersebut dapat diasa dengan baik sesuai jobdescription yang dimiliki karyawan tersebut

## 2. Daya dorong

Semangat yang diberikan dari perusahaan kepada karyawannya untuk memotivasi karyawan agar kinerja diperusahaan menjadi lebih baik. Daya pendorong bisa dalam banyak bentuk. Salah satunya reward kepada karyawan atau dalam bentuk bonus

## 3. Kemauan

Dorongan atau keinginan pada setiap manusia untuk membentuk dan merealisasikan diri, dalam arti: mengembangkan segenap bakat dan kemampuannya, serta meningkatkan taraf kehidupan.

## 4. Kewajiban

Sesuatu yang harus dilaksanakan setiap orang untuk menyelesaikan setiap tugas-tugas yang sudah diberikan setiap individu / organisasi yang ada diperusahaan<sup>66</sup>.

## 2. Faktor yang meningkatkan motivasi kerja karyawan

### 1. Faktor Internal

Faktor internal merupakan faktor motivasi yang bersumber dari dalam diri seseorang. Motivasi internal ini muncul akibat adanya keinginan individu untuk mendapatkan sesuatu di dalam hidupnya. Ada beberapa hal yang

<sup>66</sup> Mitchael Hutomo and others, 'Kinerja Karyawan Pada Pt Lestari Purnama Perkasa', *Ekonomi*, 3.2 (2015), 60–69.



termasuk ke dalam faktor internal dari karyawan Bank Muamalat KCP Parepare, diantaranya adalah :

1) Memenuhi kebutuhan hidup

Memenuhi kebutuhan hidup sama halnya memenuhi kebutuhan fisiologi artinya kebutuhan yang sangat primer dan mutlak harus dipenuhi untuk memelihara kelangsungan hidup bagi setiap manusia. Kebutuhan merupakan motivasi yang timbul karena adanya kebutuhan akan sesuatu didalam hidup seperti kebutuhan akan diri sendiri ataupun kebutuhan untuk memenuhi keluarga sehingga karyawan termotivasi untuk bias memenuhi kebutuhan tersebut. Kebutuhan untuk memenuhi kebutuhan keluarga merupakan tanggung jawab yang dapat memotivasi untuk bekerja<sup>67</sup>.

Karyawan pada Bank Muamalat KCP Parepare menganggap bahwa dengan adanya motivasi kerja yang ditanamkan pada diri mereka, membuat para karyawan lebih semangat untuk bekerja dan dapat memenuhi kebutuhannya baik untuk diri sendiri maupun keluarga.

Sebagaimana firman Allah Swt. Dalam Q.S Al-Qashash : 28/77

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا

<sup>67</sup> Studi Di, B M T Fauzan, and Azhiima Parepare, 'Khaeriyah, Anugrah. *Peran Motivasi Kerja dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi di BMT Fauzan Azhiima)*. Diss. IAIN Parepare', 2020.

أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Terjemahan :

“Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan”

Maksud dari ayat tersebut Allah Swt, memerintahkan manusia bekerja dan berusaha untuk kepentingan urusan duniawi dan ukhrawi secara seimbang, Tidak boleh orang mengejar duniawinya saja, dan melupakan akhiratnya. Begitu juga sebaliknya. Keduanya hendaknya berjalan dan diperhatikan secara seimbang.

Reseki memang menjadi urusan Allah dan kita sebagai manusia hanya diwajibkan untuk selalu berusaha sekuat tenaga sekaligus tidak merasa sombong dengan rezeki yang sudah didapat. Meskipun sudah berusaha sekuat mungkin namun tanpa adanya campuran tangan dari Allah Swt, maka bukan tidak mungkin jika reeki tersebut tidak akan datang pada kita.

## 2) Skill dan pengetahuan

Skill ataupun pengetahuan dapat disandingkan dengan presentasi atau kebutuhan, dengan adanya dorongan akan prestasi baik itu berupa skill ataupun pengetahuan yang tidak semua karyawan miliki akan membuat karyawan dapat lebih bekerja dengan baik dan mendapat

kepercayaan diri dalam bekerja.

Karyawan di Bank Muamalat KCP Parepare menganggap bahwa skill serta pengetahuan penting dalam bekerja dan termasuk dalam salah satu motivasi mereka dalam bekerja. Skill dapat membuat karyawan lebih terlatih dan dilihat dalam segala jenis pekerjaan, sedangkan dengan adanya pengetahuan, karyawan akan lebih mudah dalam memahami pekerjaan yang ditekuninya. Skill dan pengetahuan sangat dibutuhkan untuk kunci kesuksesan suatu perusahaan. Dengan mempunyai skill apapunitu dapat dipelajari tapi membutuhkan dedikatif yang kuat untuk mempelajari ilmu tersebut salah satunya dengan cara menumbuhkan semangat motivasi.

## 2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal merupakan suatu keinginan seseorang untuk melakukan sesuatu yang disebabkan oleh faktor dorongan dari luar diri sendiri untuk bisa mencapai suatu tujuan yang menguntungkan dirinya. Ada beberapa hal termasuk kedalam faktor eksternal dari karyawan Bank Muamalat KCP Parepare, diantaranya adalah:

### 1) Gaji dan insentif

Gaji merupakan sejumlah pembayaran atas penyerahan jasa yang dilakukan oleh karyawan pegawai yang diberi tugas administrative dan manajemen yang biasanya ditetapkan secara bulanan. Sedangkan insentif

merupakan penerimaan sebagai imbalan dari pengusaha kepada tenaga kerja untuk suatu pekerjaan atau jasa yang telah dilakukan dan dinilai dalam bentuk uang sesuai dengan perjanjian kerja antara pengusaha dan pekerja termasuk tunjangan baik untuk pekerja sendiri maupun keluarganya.

## 2) Hubungan kerja

Pemimpin dan bawahan merupakan kebutuhan sosial, seseorang individu yang merupakan golongan yang ingin berasosiasi dengan pihak lain ingin diterima oleh rekan-rekannya, serta ingin berbagi dan menerima sikap berkawan dengan individu lainnya.

Dengan adanya pemimpin yang terbuka, karyawan merasa dapat berkomunikasi dengan baik mengenai kenadala yang dirasakan. Di Bank Muamalat KCP Parepare mempunyai pimpinan yang sangat terbuka dalam berkomunikasi apapun. Maka dari itu juga dapat menyebabkan meningkatnya semangat dan kinerja karyawan untuk menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya

## 3) Target

Target perusahaan juga merupakan prestasi yang membuat karyawan termotivasi dalam bekerja, oleh karena itu Bank Muamalat KCP Parepare memberikan apresiasi kepada karyawannya seperti, besarnya kenaikan gaji karena prestasi kerja, bonus akhir tahun, promosi, pengangkatan karyawan

tetap,perpanjangan kontrak kerja. Promosi jabatan

Setiap orang tentu menginginkan untuk mendapat kenaikan jabatan atau promosi.Promosi jabatan merupakan prestasi tertinggi karyawan dalam menjalani karir sebagai pekerja. Promosi jabatan artinya karyawan akan mendapat posisi yang lebih tinggi, lebih dihormati oleh karyawan lain, memiliki tanggung jawab yang besar, memiliki hak untuk mengatur pekerja lain dan yang terpenting mendapat kenaikan upah yang lebih banyak ketimbang dengan jabatan sebelumnya. Maka dari itu pihak bank akan memberikan jabatan karyawan jika sudah layak naik atau jika kerjanya terus menerus baik dan selalu memberikan kontribusi dalam kemajuan bank yang menjadi tujuan utama bagi sumber daya manusia dalam melaksanakan tugas tanggung jawab jabatannya. Dalam kenyataannya prestasi kerja seorang sumber daya manusia merupakan fungsi gabungan dari faktor kemampuan,peringai minat kerja,kejelasan dan penerimaan atas pelaksanaan peranan seorang pekerja, dan motivasi kerja<sup>68</sup>

#### 4) Tanggung jawab

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadankewajiban seseorang untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan kepada karyawan dari sebuah perusahaan<sup>69</sup>

<sup>68</sup> Bambang Kristianto Wibowo, "Sumber Daya Manusia (SDM) Menjawab Tuntutan Target Kerja Yang Dikehendaki Oleh Manajemen", Vol 6, No 3, Edisi Oktober 2011  
Rosa. Beban Kerja Dan Motivasi Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. bank Tabungan Negara TBK Cabang Manado.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan dalam BAB IV, maka disajikan beberapa simpulan dari keseluruhan hasil penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Karyawan pada Bank Muamalat KCP Parepare menerapkan 4 proses kerja untuk membentuk motivasi kerja karyawan yaitu, membentuk keahlian, daya dorong, kemauan, dan kewajiban. Proses Motivasi yang tergolong baik namun masih belum efektif karena belum sepenuhnya diterapkan karyawan di Bank Muamalat KCP Parepare dengan baik. Motivasi karyawan sangat tinggi sehingga menimbulkan gairah positif kepada karyawan dalam meningkatkan kualitas pekerjaannya sehingga meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan, namun ada juga beberapa yang sulit diterapkan seperti penguasaan produk dan hal yang mendorong karyawan untuk bekerja yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan, Hal ini disebabkan karena kurangnya pelatihan-pelatihan untuk penguasaan produk dan dorongan bagi karyawan.

2. Faktor yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan terbagi atas 2 faktor yaitu faktor internal yang berasal dari dalam diri karyawan yang meliputi memenuhi kebutuhan hidup dan skill serta pengetahuan. Faktor kedua berasal dari eksternal yang meliputi gaji dan insentif dan promosi jabatan, target perusahaan, dan kewajiban seorang karyawan, Hal ini diterapkan karyawan karena adanya dorongan dari atasan dengan setiap harinya melakukan monitoring ke karyawannya, sehingga setiap hari ada dorongan pada diri karyawan untuk

meningkatkan kinerjanya, namun ada beberapa hal yang menjadi kendala karyawan dalam meningkatkan motivasi kerjanya salah satunya yaitu gaji, jumlah gaji yang masih menjadi keluhan para karyawan, dengan melihat beban kerja yang diberikan perusahaan yang begitu berat dan gaji yang tidak setara ini mempengaruhi motivasi kerja karyawan,

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian peran motivasi kerja, saran yang dapat penulis kemukakan adalah Bank Muamalat KCP Parepare dapat mempertahankan proses motivasi kerja karyawannya, dan menerapkan faktor-faktor yang dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan, serta pemimpin tak henti-hentinya harus mengingatkan dan memberikan dorongan, pemahaman, pelatihan-pelatihan yang dimana diharapkan dapat menambah semangat kerja karyawan. Dengan terus berusaha meningkatkan motivasi kerja maka karyawan akan semakin mudah mencapai target perusahaan, mengingat ada target tiap bulannya yang harus dicapai dan tiap tahun meningkat. Untuk itu karyawan harus mendapatkan semangat lebih dan dorongan untuk bekerja sehingga karyawan dapat melakukan pekerjaannya lebih produktif lagi. Dengan bekerja lebih produktif maka akan menambah pendapatan baik itu dari perusahaan maupun dari diri karyawan itu sendiri. Pendapatan yang dimaksud adalah hasil dari kerja sama antara Bank Muamalat KCP Parepare dan nasabah yang semakin hari nasabah semakin bertambah, karena nasabah telah mempercayai kinerja dan hasil dari pihak Bank Muamalat KCP Parepare yang memuaskan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan terjemahan.2017. Kementrian Agama Republik Indonesia. Akh.
- Muwafik Saleh. 2009. *Bekerja dengan Hati Nurani*. Jakarta: Erlangga.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Proses Penelitian Suatu Pendekatan*. Cet. XIII; Jakarta :Rineka Cipta.
- Azwar, Anaz. 2007. *Sifat-Sifat Terpuji Dalam Islam*. Surabaya: Surya Pustaka.
- Agustin, Hamdi, 'Teori Bank Syariah', *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 2.1 (2021), 67–83 <<https://doi.org/10.46367/jps.v2i1.279>>
- Biddle, B. J. 1986. Recent Developments in Role Theory, dalam buku *Annual Reviews Sociology*, hlm 12:67-92..
- Faizal, Sanafiah. 2001. *Format-format Penelitian Sosial*. Cet. V; Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Hutomo, Mitchael, Roy Setiawan, Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Petra, and Jl Siwalankerto, 'Kinerja Karyawan Pada Pt Lestari Purnama Perkasa', *Ekonomi*, 3.2 (2015), 60–69
- Irianto, Jasuf. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: Insan Cendekia.
- Ismanto, Kuart. 2009. *Manajemen Syari'ah Implementasi TQ dalam Lembaga Keuangan Syari'ah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- I Nyoman Budiono, Abustani Ilyas, dll. *The Role Of Islamic Work Ethos In Improving Performance of Sharia Bank Employees*, 2023.
- Jauhar, Ahmad Al-Musi Husain. 2013. *Maqashid Syariah*. Jakarta: Amzah.J, Riyanto. 1986. *Produktivitas dan Tenaga Kerja*. Jakarta: SIUP.
- Karim, Ir. H. Adiwarmann Azwar. 2016. *Sejarah Pemikiran Ekonomi Islam*. Jakarta: PTRajaGrafindo Persada..
- Kadji, Yulianto, 'Tentang Teori Motivasi', *Jurnal INOVASI*, 9.1 (2012), 1–15  
<http://id.portalgaruda.org/index.php?page=2&ipp=10&ref=search&mod=document&select=title&q=teori+motivasi&button=Search+Document>
- Khaira Ummah, Fathya, and Dan Edy Suprpto *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Profitabilitas Pada Bank Muamalat Indonesi*, *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 2015, III



- Khasanah, Nidaul, 'Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Cv. Pola Prakarya', *Jurnal Sosial Ekonomi Bisnis*, 1.1 (2021), 16–22 <https://doi.org/10.55587/jseb.v1i1.26>
- Mustari, Idat. 2017. *Bekerja Karena Allah*. Bandung: Penerbit Safina.Nasution, Khairuin. 2009. *Pengantar Studi Islam*. Yogyakarta: ACAdEMIA dan-TAZZAFA. Ruky, Achmad. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: GramediaPustaka
- Mendari, Anastasia Sri, 'Aplikasi Teori Hierarki Kebutuhan Maslow Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Mahasiswa', *Widya Warta*, 01, 2010, 82–91
- Prihantoro, Agung, *Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia Melalui Motivasi, Disiplin, Lingkungan Kerja, Dan Komitmen* (Deepublish, 2015)
- Utama.Sedarmayanti. 2004.*Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung:Mandar Maju.
- Rosa, Putri Rahmadani, *Bentuk Motivasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di KC. Bank Sumut Cabang Syariah Medan Katamso, Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 2018
- Rivai, Veichzal. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari teori kepraktik*
- Singodimedjo, Markum. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: SMMAS.Siagan, Sondan P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta; Bumi Aksara. Soekanto, Soerjono. 2012. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: Kencana Pernada Media Group.
- Sukardi. 2003. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*.Cet. I; Yogyakarta: Bumi Aksara.
- Setiawan, Toni, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia ( kinerja, motivasi, kepuasan kerja dan produktivitas)*. Platinum
- soerjono soekanto,, *Sosiologi Suatu Pengantar*, peran, 2006, 404
- Stephen P, Robbins. 2001. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*.Jilid 1,Edisi 8, Jakarta: Prenhallindo.
- Swastha, Basu dan Sukatjo, Ibnu. 2007. *Pengantar Bisnis Modern*.

Yogyakarta:LibertyYogyakarta.

Umar, Husein. 2004. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. Usmara. 2002. *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta:Amara Books.

Ummah, Fathiya Khaira, and Edy Suprpto, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Profitabilitas Pada Bank Muamalat Indonesia', *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 3.2 (2020), 1–24 <<https://doi.org/10.46899/jeps.v3i2.159>>

Winardi. J. 2008. *Motivasi dan Pemoivasian dalam Manajemen*. Jakarta: Raja GrafindoPersada.

Wicaksana, Arif, and Tahar Rachman, *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2018, III <<https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>>

Yaya dan Rizal, 2009.*Akuntansi Perbankan Syariah:Teori dan Praktik Kontemporer*. Jakarta: Salemba Empat.

Zuriah, Nurul. 2007. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan Teori Aplikasi*.Cet. II;Jakarta: Bumi Aksara.





### Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Nama Perusahaan : PT.Bank Muamalat Indonesia

Bidang usaha : Perbankan Syariah

Pendirian perusahaan : Didirikan 01 November 1991 dan beroperasi pada  
Tahun 2010

Alamat perusahaan : Jl.Sultan Hasanuddin No.3 ujung sabbang, Kec.Ujung  
kota Pare-pare Sulawesi Selatan 91114

Telepon : (0421) 28061

Website : [www.muamalatbank.com](http://www.muamalatbank.com)

Visi dan Misi Lembaga

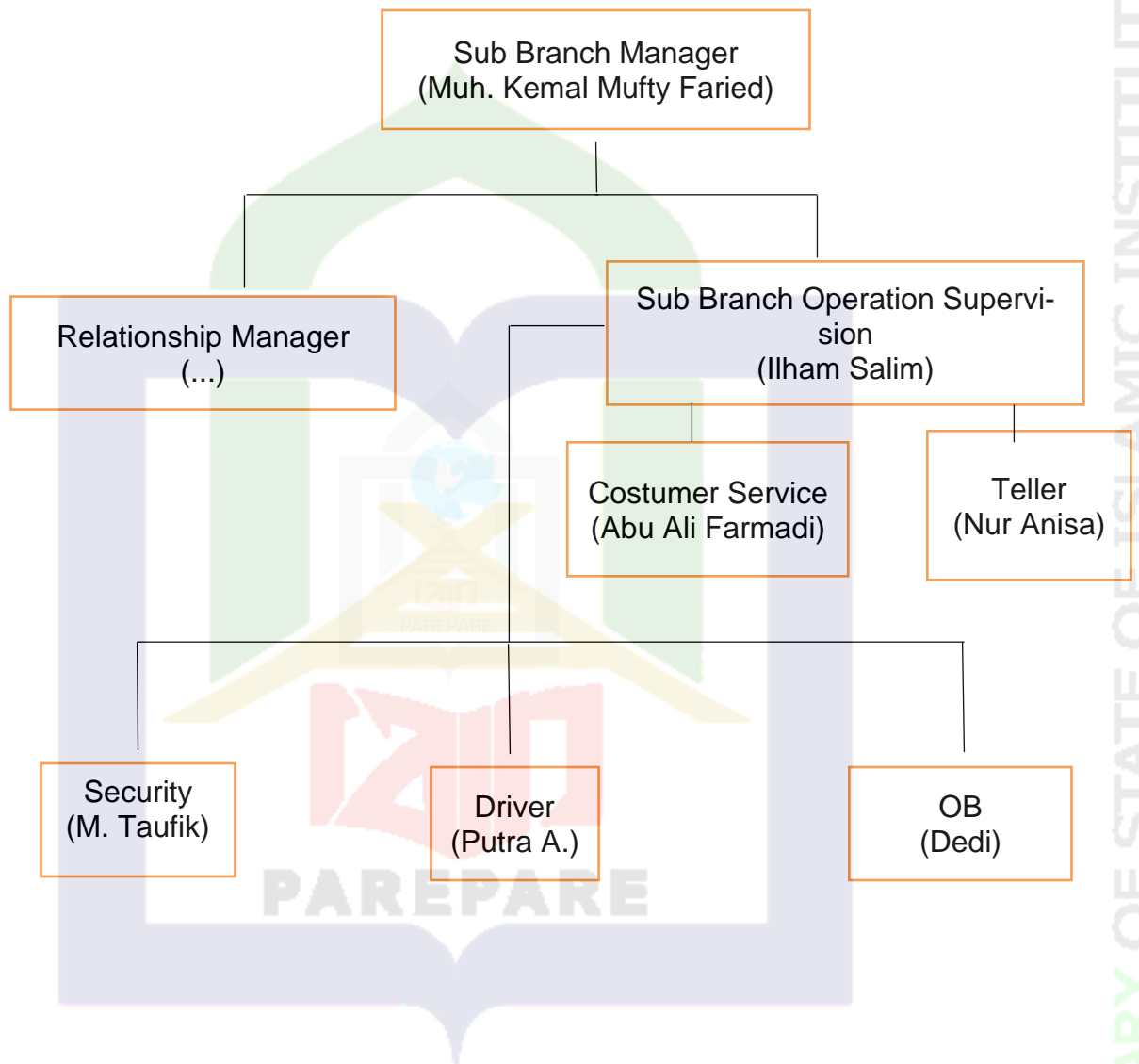
Visi

“Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank diindonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”

Misi

“Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan”

## ORGANISASI BANK MUAMALAT KCP PAREPARE





NAMA : FIDIA HARFIANA  
 NIM : 2020203861206059  
 FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
 PRODI : PERBANKAN SYARIAH  
 JUDUL : PERAN MOTIVASI KERJA DALAM MENINGKAKAN  
 KINERJA FRONTLINER PADA BANK MUAMALAT  
 KCP PAREPARE

#### **PEDOMAN WAWANCARA**

1. Bagaimana bentuk motivasi kerja karyawan di Bank Muamalat KCP Parepare?
2. Tantangan apa yang di hadapi karyawan Bank Muamalat KCP Parepare dalam bekerja?
3. Faktor apa yang meningkatkan motivasi kerja karyawan di Bank Muamalat KCP Parepare?
4. Upaya apa yang dilakukan atasan pada karyawan yang menetap pada pekerjaannya selama bertahun-tahun ?
5. Bagaimana kinerja karyawan di Bank Muamalat KCP Parepare?

Parepare, 24 Agustus 2023

Mengetahui

Pembimbing Utama

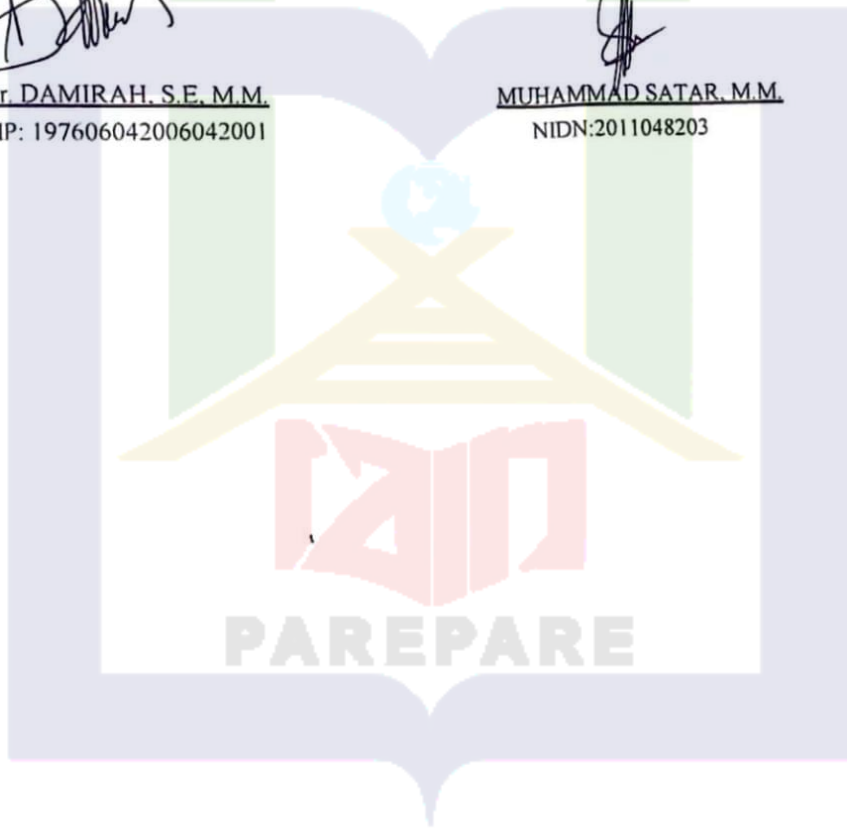
Pembimbing Pendamping



Dr. DAMIRAH. S.E. M.M.  
NIP: 197606042006042001



MUHAMMAD SATAR. M.M.  
NIDN:2011048203





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404  
PO Box 909 Parepare 91100, website: [www.iainpare.ac.id](http://www.iainpare.ac.id), email: [mail@iainpare.ac.id](mailto:mail@iainpare.ac.id)

Nomor : B.5265/In.39/FEBI.04/PP.00.9/09/2023  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. WALIKOTA PAREPARE  
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Di  
KOTA PAREPARE

*Assalamu Alaikum Wr. Wb.*

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : FIDIA HARFIANA  
Tempat/ Tgl. Lahir : MAKASSAR 11 NOVEMBER 2002  
NIM : 2020203861206050  
Fakultas/ Program Studi : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/EKONOMI SYARIAH  
Semester : VII (TUJUH)  
Alamat : JL. A.M YAHYA DG.NAI NO.7 KECAMATAN BARRU  
KABUPATEN BARRU

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

**PERAN MOTIVASI KERJA DALAM MENINGKATKAN KINERJA FRONTLINER DI BANK MUAMALAT KCP PAREPARE**

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan September sampai selesai. Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasama diucapkan terima kasih.

*Wassalamu Alaikum Wr. Wb.*

Parepare, 12-Sep-23



Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.  
NIP. 197102082001122002





SRN IP000805

**PEMERINTAH KOTA PAREPARE**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
*Jl. Bandar Madani No. 1 Telp (0421) 23594 Faksimile (0421) 27719 Kode Pos 91111. Email : dpmpstp@pareparekota.go.id*

---

**REKOMENDASI PENELITIAN**  
**Nomor : 812/IP/DPM-PTSP/9/2023**

Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.  
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.  
3. Peraturan Walikota Parepare No. 23 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

**M E N G I Z I N K A N**

KEPADA  
NAMA : **FIDIA HARFIANI**

UNIVERSITAS/ LEMBAGA : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**  
Jurusan : **PERBANKAN SYARIAH**  
ALAMAT : **JL. A. M. YAHYA DG. NAI. KAB. BARRU**  
UNTUK : melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :

JUDUL PENELITIAN : **PERAN MOTIVASI KERJA DALAM MENINGKATKAN KINERJA FRONTLINER DI BANK MUAMALAT KCP PAREPARE**

LOKASI PENELITIAN : **BANK MUAMALAT KCP PAREPARE**

LAMA PENELITIAN : **14 September 2023 s.d 14 Oktober 2023**

a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung  
b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dikeluarkan di: **Parepare**  
Pada Tanggal : **18 September 2023**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA PAREPARE**

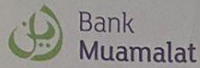


**Hj. ST. RAHMAH AMIR, ST, MM**  
Pangkat : Pembina Tk. 1 (IV/b)  
NIP : 19741013 200604 2 019

**Biaya : Rp. 0.00**

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
- Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **Sertifikat Elektronik** yang diterbitkan **BSrE**
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMPSTP Kota Parepare (scan QRCode)





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

No :

Parepare, 17 Oktober 2023

SURAT KETERANGAN TELAH MENELITI

**Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Amin.

Manajemen PT.Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Pembantu Parepare, menyatakan bahwa :

Nama : Fidia Harfiana

Nim : 2020203861206059

Jenis Kelamin :Perempuan

Benar telah melakukan kegiatan penelitian dengan judul "PERAN MOTIVASI KERJA DALAM MENINGKATKAN KINERJA FRONTLINER PADA BANK MUAMALAT KCP PAREPARE" di kantor kami PT.Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Pembantu Parepare sejak 14 September 2023 sampai 14 Oktober 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

**Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

**PT.BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk.**

**KCP PAREPARE**

**Ilham Salim**

Sub Branch Operation Supervisor

**Abu Ali Farmadi**

Dosen Pamong

## DOKUMENTASI WAWANCARA

Wawancara dengan pihak Bank Muamalat KCP Parepare



Wawancara dengan Bapak Kemal Muftyn Faried selaku Kepala Cabang Bank Muamalat KCP Parepare pada tanggal 19 September 2023



Wawancara dengan Ibu Nurannisa selaku Teller Bank Muamalat KCP Parepare pada tanggal 19 September 2023



Wawancara dengan Bapak Taufik selaku Satpam Bank Muamalat KCP  
Parepare pada tanggal 19 September 2023



Wawancara dengan Abu Ali Farmadi selaku Customer Service Bank Muamalat  
KCP Parepare pada tanggal 20 September 2023



Wawancara dengan Ibu Citra Dewi selaku Nasabah Bank Muamalat KCP  
Parepare pada tanggal 20 September 2023



Wawancara dengan Ibu Irma Magfira selaku Nasabah Bank Muamalat KCP  
Parepare pada tanggal 20 September 2023

### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muh. Kemal . M.P

Umur : 38 tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara oleh Fidia Harfiana yang sedang melakukan penelitian dengan judul skripsi “**Peran Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Frontliner Pada Bank Muamalat Kep Parepare**”

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mustinya.

Parepare 19 September 2023

Yang bersangkutan



PAREPARE

### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Abu ali formadi

Umur :

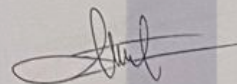
Jenis Kelamin : laki - laki

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara oleh Fidia Harfiana yang sedang melakukan penelitian dengan judul skripsi "**Peran Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Frontliner Pada Bank Muamalat Kep Parepare**"

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mustinya.

Parepare 19 September 2023

Yang bersangkutan



PAREPARE

### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : NURHANUNISA .

Umur : 23 TAHUN


Jenis Kelamin : PEREMPUAN .

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara oleh Fidia Harfiana yang sedang melakukan penelitian dengan judul skripsi "**Peran Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Frontliner Pada Bank Muamalat Kcp Parepare**"

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mustinya.

Parepare 19 September 2023

Yang bersangkutan



NURHANUNISA .



### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : *Muhammad Taqie*

Umur : 30

Jenis Kelamin : *Laki-laki*

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara oleh Fidia Harfiana yang sedang melakukan penelitian dengan judul skripsi “Peran Motivasi

**Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Frontliner Pada Bank Muamalat Kcp Parepare”**

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mustinya.

Parepare 19 September 2023

Yang bersangkutan

*[Signature]*  
Taqie

**PAREPARE**

### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Citra Dewi

Umur : 27 Tahun

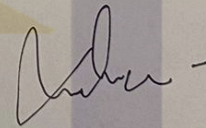
Jenis Kelamin : Perempuan

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara oleh Fidia Harfiana yang sedang melakukan penelitian dengan judul skripsi "**Peran Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Frontliner Pada Bank Muamalat Kcp Parepare**"

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mustinya.

Parepare 19 September 2023

Yang bersangkutan



**IAIN**  
**PAREPARE**

### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Irma Magfira

Umur : 22 Tahun

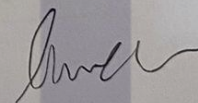
Jenis Kelamin : Perempuan

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara oleh Fidia Harfiana yang sedang melakukan penelitian dengan judul skripsi "**Peran Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Frontliner Pada Bank Muamalat Kcp Parepare**"

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mustinya.

Parepare 19 September 2023

Yang bersangkutan



PAREPARE

## BIOGRAFI PENULIS



**FIDIA HARFIANA**, lahir di Kota Makassar, pada tanggal 11 November 2002. Anak kedua dari empat bersaudara yang lahir dari pasangan Baharuddin dan Fitriana. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam. Riwayat pendidikan penulis memulai pendidikan di TK. pada tahun 2005 dan tamat pada tahun 2006. Kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Dasar di SD Inpres Barru 1 tahun 2009 sampai pada tahun 2014, kemudian melanjutkan pendidikan tingkat Sekolah

Menengah Pertama di SMP Negeri 5 Parepare pada tahun 2014 sampai 2015, kemudian melanjutkan pendidikan tingkat Sekolah Menengah Pertama di SMPS Pesantren Immim Putri Pangkep selanjutnya di tingkat Sekolah Menengah Atas di SMAS Pesantren Immim Putri Pangkep.pada tahun 2017 sampai 2020 melanjutkan pendidikan di IAIN Parepare pada tahun 2020 dengan mengambil program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Penulis melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat di Desa Pana Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang, kemudian melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan di Bank Muamalat KCP Parepare, di tahun 2023 penulis menyelesaikan skripsinya dengan judul, *Peran Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Frontliner Pada Bank Muamalat KCP Parepare*