

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri keuangan syariah secara informal telah dimulai sebelum dikeluarkannya kerangka hukum formal sebagai landasan operasional perbankan syariah di Indonesia. Pada mulanya keberadaan bank Islam ini belum mendapat respon yang optimal dalam tatanan industri nasional. Landasan hukum operasi bank yang menggunakan sistem syariah ini hanya dikategorikan sebagai "bank dengan sistem bagi hasil", tidak menjelaskan landasan hukum bank syariah secara terperinci dan spesifik dimana pembahasan perbankan dengan sistem bagi hasil diuraikan hanya sepintas lalu dan merupakan sisipan belaka.<sup>1</sup>

Peluang beroperasinya bank Islam di Indonesia semakin jelas, dengan lahirnya Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992. Peluang (*opportunity*) ini lebih rinci dijabarkan dalam Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No. 32/34/KEP/DIR tanggal 12 Mei 1999 tentang Bank Umum dan Bank Umum Berdasarkan Prinsip Syariah serta UU No 23/1999 tentang Bank Indonesia. Ketentuan perundang-undangan tersebut telah dijadikan sebagai dasar hukum beroperasinya bank syariah di Indonesia yang menandai dimulainya era sistem perbankan ganda (*dual banking system*) di Indonesia. *Dual Banking System* maksudnya adalah terselenggaranya dua sistem perbankan (konvensional dan syariah secara berdampingan) yang pelaksanaannya

---

<sup>1</sup>Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), hlm. 26.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Era *dual banking system* ini dimulai sejak 1992 dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, yang kemudian dipertegas melalui Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang merupakan amandemen Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, eksistensi perbankan syariah telah mendapatkan pengakuan yang lebih tegas, yakni dengan penyebutan bank berdasarkan prinsip syariah.<sup>2</sup>

Setelah UU Nomor 10 Tahun 1998 diganti lagi dengan UU Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Akan tetapi, Otoritas Jasa Keuangan mengeluarkan regulasi tentang perbankan syariah terbaru yaitu PJOK Nomor 64/PJOK.03/2016 tentang Perubahan Kegiatan Usaha Bank Konvensional Menjadi Bank Syariah. Pada Bab I Ketentuan Umum Pasal 1, menjelaskan dalam peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini yang dimaksud dengan Bank Syariah adalah bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri dari Bank Umum Syariah dan Pembiayaan Rakyat Syariah. Bank Umum Syariah adalah Bank Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran sebagaimana yang dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.<sup>3</sup>

<sup>2</sup>Abdul Ghofur Anshori, *Bank Syariah Melalui Akuisisi dan Konversi: Pendekatan Hukum Positif dan Hukum Islam*, (Yogyakarta: UII Press, 2010), hlm. 16-17.

<sup>3</sup>Otoritas Jasa Keuangan, "*PJOK Nomor 64/PJOK.3/2016 tentang Perubahan Kegiatan Usaha Bank Konvensional Menjadi Bank Syariah*", dikutip dari <http://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/regulasi/regulasi-perbankan-syariah/Pages/PJOKtentang-Perubahan-Kegiatan-Usaha-Bank-Konvensional-Menjadi-Bank-Syariah.aspx>, pada hari Rabu, 4 Oktober 2017 pukul 15:48 WIB.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Salah satu masalah nasional yang dihadapi oleh bangsa Indonesia saat ini adalah penanganan terhadap rendahnya kualitas sumber daya manusia. Jumlah sumber daya manusia yang besar apabila dapat didayagunakan secara efektif dan efisien akan bermanfaat untuk menunjang gerak lajunya pembangunan nasional yang berkelanjutan. Melimpahnya sumber daya manusia yang ada saat ini mengharuskan berfikir secara seksama yaitu bagaimana dapat memanfaatkan sumber daya manusia secara optimal. Agar di masyarakat tersedia sumber daya manusia yang handaldiperlukan pendidikan yang berkualitas, penyediaan berbagai fasilitas sosial, lapangan pekerjaan yang memadai. Kelemahan dalam penyediaan berbagai fasilitas tersebut akan menyebabkan keresahan sosial yang akan berdampak kepada keamanan masyarakat.

Saat ini kemampuan sumber daya manusia masih rendah baik dilihat dari kemampuan intelektualnya maupun keterampilan teknis yang dimilikinya. Selain itu, masalah industri perbankan syariah adalah sumber daya manusia (SDM). Masalah yang terjadi adalah pihak perbankan kesulitan untuk mencari SDM perbankan syariah yang berkompeten. Perbankan syariah justru banyak mengambil SDM untuk perbankan syariah dari perbankan konvensional dan SDM-SDM yang potensial. Faktor masih sedikitnya jurusan ekonomi syariah diperguruan tinggi di Indonesia menyebabkan terbatasnya SDM dengan pengetahuan syariah untuk menjalankan perekonomian syariah.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup>*Ibid.*, hlm. 18.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Krisis ekonomi yang berdampak pada lesunya iklim dunia usaha mengakibatkan banyak perusahaan harus melakukan upaya perampingan atau konsolidasi internal lainnya sebagai upaya penghematan keuangan untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidup (*survive*) dan mencapai pertumbuhan (*growth*) melalui kinerja yang efektif dan efisien. Kelangsungan hidup dan pertumbuhan dari suatu perusahaan bukan hanya ditentukan dari keberhasilan dalam mengelola keuangan yang berdasarkan pada kekuatan modal atau uang semata, tetapi juga ditentukan dari keberhasilannya mengelola sumber daya manusia. Pengelolaan sumber daya manusia yang dimaksudkan adalah bahwa perusahaan harus mampu untuk menyatukan persepsi atau cara pandang karyawan dan pimpinan perusahaan dalam rangka mencapai tujuan perusahaan antara lain melalui pembentukan mental bekerja yang baik dengan dedikasi dan loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaannya, memberikan motivasi kerja, bimbingan, pengarahan dan koordinasi yang baik dalam bekerja oleh seorang pemimpin kepada bawahannya.<sup>5</sup>

Islam memandang bahwa Kepuasan kerja adalah tentang ikhlas, sabar, dan syukur. Ketiga hal tersebut dalam kehidupan kita sehari-hari sangat berkaitan dengan permasalahan yang muncul dalam bekerja terutama kepuasan kerja. Bekerja dengan ikhlas, sabar dan syukur kadang-kadang memang tidak menjamin menaikkan output. Tapi sebagai proses, bekerja dengan ketiga aspek tersebut memberikan nilai tersendiri. Dengan bekerja secara ikhlas yang disertai dengan sabar dan syukur maka ada nilai *satisfaction* tertentu yang diperoleh, yang tidak hanya sekedar *output*. Ketika pekerjaan selesai, maka ada kepuasan yang tidak serta

---

<sup>5</sup>Wibowo, *Manajemen Kinerja*, Edisi 1, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 9.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

merta berkaitan langsung dengan *output* yang diperoleh. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam surat Ibrahim ayat 7 yaitu:<sup>6</sup>



Artinya: *"Dan (ingatlah juga), tatkala Tuhanmu memaklumkan; "Sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti Kami akan menambah (nikmat) kepadamu, dan jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), Maka Sesungguhnya azab-Ku sangat pedih"* (QS. Ibrahim [14]: 7).

Untuk bekerja secara ikhlas dengan sabar dan syukur, memerlukan sikap menerima apa adanya. Seseorang yang memiliki sikap menerima apa adanya bisa menerima keberhasilan dan ketidakberhasilan. Selalu siap menerima kenyataan bahwa output kerjanya lebih banyak dinikmati orang lain daripada untuk diri sendiri dan tidak pernah membandingkan dengan golongan.<sup>7</sup>

Kepuasan kerja secara umum menyangkut kondisi perasaan atau emosi seseorang terhadap pekerjaan. Seseorang yang puas dengan pekerjaannya dapat dicerminkan dengan sikap positif atau senang terhadap tugas pekerjaannya. Kepuasan kerja didefinisikan sebagai keadaan yang menyenangkan atau emosi positif yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan itu atau pengalaman kerja seseorang. Kepuasan kerja dihasilkan dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka menyediakan hal yang dipandang penting.

Kepuasan dalam bekerja merupakan salah satu hal yang dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan sebuah perusahaan. Sesuai dengan kodratnya,

<sup>6</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Diterjemahkan oleh Yayasan Penyelenggara Penerjemah Al-Qur'an, (Jakarta: CV Darus Sunnah, 2002), hlm. 204.

<sup>7</sup>Ramayulis, *Psikologi Agama*, (Jakarta: Kalam Mulia, 2004), hlm. 102.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kebutuhan manusia sangat beraneka ragam, sama halnya dengan karyawan yang bekerja di sebuah perusahaan memiliki kebutuhan yang cenderung tidak terbatas, baik itu berupa material ataupun non-material. Artinya, kebutuhan karyawan selalu bertambah dari waktu ke waktu pada proses aktivitas kerja maupun diluar kerja. Apabila perusahaan tidak memperhatikan hal tersebut, tentu karyawan akan berpikir dan mencari kerja di perusahaan lain yang memberikan kepuasan yang lebih.<sup>8</sup> Menciptakan kepuasan kerja karyawan adalah tidak mudah karena kepuasan kerja dapat tercipta jika variabel-variabel yang mempengaruhinya motivasi kerja dan budaya organisasi/perusahaan dapat diakomodasikan dengan baik dan dapat diterima oleh semua karyawan di dalam suatu organisasi/perusahaan.

Kepuasan kerja karyawan merupakan faktor yang dianggap penting, karena dapat mempengaruhi jalannya organisasi secara keseluruhan. Kepuasan yang dirasakan karyawan dalam bekerja merupakan suatu petunjuk bahwa karyawan memiliki perasaan senang dalam menjalankan tugas pekerjaan. Bagi organisasi, Kepuasan kerja karyawan harus mendapat perhatian dan pemenuhan hal ini terutama menjadi tugas pimpinan organisasi. Bagi karyawan, Kepuasan kerja merupakan faktor individu dan sarana untuk mencapai produktivitas kerja.<sup>9</sup>

Saya memilih PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru sebagai tempat penelitian karena Bank BNI Syariah merupakan perusahaan yang bertujuan untuk menghasilkan kinerja karyawan yang optimal dan selau ingin memberikan

<sup>8</sup>Dian Kristianto, Suharmono, Intan Ratnawati, "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening", Jurnal Analisis Bisnis Ekonomi, Vol. 10 No. 1, dikutip dari [http://journal.umngl.ac.id/index.php/bisnisekonomi//article/view/297/April 2012](http://journal.umngl.ac.id/index.php/bisnisekonomi//article/view/297/April%202012), hlm.72-80.

<sup>9</sup>Ibid., hlm. 2.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepuasan Kerja kepada karyawannya pada tingkat maksimal. Permasalahan yang terjadi tidak mudah mencari SDM syariah yang *professional*, karena pada umumnya SDM yang bekerja pada bank syariah berlatar belakang pendidikan non syariah, untuk perbankan syariah perlu meningkatkan kualitas SDM disamping peningkatan kualitas lainnya seperti produk dan jasa perbankan.

Diperkirakan dibutuhkan sekitar 60 sampai 80 ribu tenaga kerja yang bergerak di perbankan syariah lima tahun kedepan. Jumlah ini akan terus bertambah seiring dengan pertumbuhan industrinya. Ironisnya, baru sekitar 25 sampai 30-an universitas yang membuka kajian ekonomi Islam dan hanya mampu menghasilkan sekitar 1000-an orang setiap tahunnya.<sup>10</sup>

Fakta lainnya adalah mereka yang bekerja di industri keuangan syariah masih didominasi oleh mereka yang berlatar belakang konvensional 90% dan hanya 10% yang berlatar belakang syariah, sehingga dalam penerapan syariah hanya karena tuntutan kerja dan sangatlah sedikit kesadaran akan sistem syariah sebagai solusi dan kurangnya pelatihan bagi karyawan baru sehingga berdampak pada pelayanan yang tidak maksimal.<sup>11</sup>

BNI Syariah merupakan salah satu bank yang berbasis syariah dimana hukum yang dilandasi segala proses aktivitas terjadi di bank kesemuanya itu berdasarkan hukum Al-Quran dan As-sunnah. Perkembangan BNI Syariah semakin meningkat, hal ini dibuktikan dengan peningkatan yang sangat signifikan dari

<sup>10</sup> Euis Amalia dalam “*Jurnal Ekonomi Islam: Potret Pendidikan Ekonomi Islam di Indonesia*”, <http://jurnalekis.blogspot.com/2012/07/potret-pendidikan-ekonomi-islam-di.html?m=1>, diakses desember 2017.

<sup>11</sup> *Ibid.*, hlm. 2

masyarakat yang percaya untuk menjadi nasabah yang baik dalam pendanaan maupun pembiayaan, dan peningkatan perkembangan BNI Syariah berarti dengan demikian respon masyarakat terhadap BNI Syariah semakin meningkat.<sup>12</sup> BNI Syariah Cabang pekanbaru memiliki jumlah karyawan sebanyak 53 orang. Dari jumlah karyawan tersebut dapat dibagi berdasarkan pendidikan, jenis kelamin, dan masa kerja. Adapun mengenai data jumlah karyawan pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru tahun 2017, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel I.1 : Data Jumlah Karyawan PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru Tahun 2017**

No	Bidang Pekerjaan	Pendidikan		Jenis Kelamin		Jumlah	Masa Kerja
		SMA	S1/S2	L	P		
1	Administration Assistant		1	1		1	3 Tahun
2	Back Office Head		1	1		1	7 Tahun
3	Branch Internal Control		1*	1		1	8 Tahun
4	Customer Service		6	3	3	6	2-3Tahun
5	Consumer Processing Head		1	1		1	10 Tahun
6	Consumer Processing Assistant		2	1	1	2	3-4 Tahun
7	Customer Service Head		1		1	1	3 Tahun
8	Consumer Sales Head		1	1		1	4 Tahun
9	Collection Assistant		1	1		1	5 Tahun
10	Cleaning Service	2		2		2	6-7 Tahun
11	Dunning Call		1		1	1	1 Tahun
12	Driver	6	1	7		7	7 Tahun
13	Financing Administration on Head		1	1		1	3 Tahun
14	Financing Administration		1		1	1	3 Tahun

<sup>12</sup>Bank Negara Indonesia Syariah, *Jumlah Karyawan PT. Bank BNI Syariah Cabang pekanbaru*, dalam dokumen PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru, 06 Oktober 2017.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Assistant						
15	Funding Officer		1		1	1	4 Tahun
16	Funding Assistant		2	1	1	2	3 Tahun
17	Operator Telepon		1	1		1	2 Tahun
18	Recovery & Remedial Head		1	1		1	3 Tahun
19	Recovery & Remedial Assistant		1		1	1	4 Tahun
20	SME Financing Head		1	1		1	5 Tahun
21	SME Account Officer		8	3	5	8	2 Tahun
22	Salles Assistant		2	1	1	2	1-2 Tahun
23	Security	5		5		5	5-6 Tahun
24	Teller		4		4	4	3,5-4Tahun
	Jumlah	13	40	32	21	53	

Keterangan: \*S2

Sumber : PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru, 2017

Dari data diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar karyawan pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru memiliki jenjang pendidikan S1. Namun masih terdapat 13 orang yang berpendidikan SMA pada bidang pekerjaan driver berjumlah 6 orang, security berjumlah 5 orang, dan cleaning service berjumlah 2 orang. Dan dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa karyawan pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru sebagian besar berjenis kelamin laki-laki yang diharapkan dapat menjalankan tugas dengan lebih baik karena secara umum laki-laki lebih sabar, lebih mampu membangun hubungan emosional dengan nasabah dan tidak banyak halangannya seperti cuti datang bulan, cuti hamil, dan cuti melahirkan. Selain itu dari data masa kerja karyawan BNI Syariah Cabang Pekanbaru sudah cukup menguasai bidang kerjanya, karena sebagian besar bekerja sudah lebih dari 2 tahun.

Berdasarkan kriteria diatas PT. Bank BNI Syariah sudah memiliki pedoman yang jelas seperti adanya nilai-nilai utama yang ditanamkan dan dilaksanakan di PT.



## Hak Cipta Ditanggung Undang-Undang

Bank BNI Syariah dengan 2 (dua) nilai inti budaya korporasi terus dilakukan melalui berbagai macam cara dan pendekatan. 2 (dua) nilai budaya yang meliputi: Amanah dan Jamaah “Budayakan amanah dan jamaah untuk menciptakan insan yang hasanah” hal tersebut telah disepakati sebagai basis nilai-nilai yang melandasi dan mewarnai setiap kebijakan dan tindakan Bank dalam kegiatan operasional setiap harinya. Nilai-nilai tersebut tidak hanya mejadi slogan tetapi benar-benar dilaksanakan oleh para karyawan.<sup>13</sup>

Fenomena-fenomena diatas menunjukkan bahwa budaya organisasi di PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru tergolong kuat. Budaya memungkinkan orang untuk melihat keselarasan tujuan dan memotivasi mereka untuk tingkat yang lebih tinggi, sebagai nilai-nilai bersama membuat orang merasa baik tentang organisasi dan potensi kemampuan mereka tulus bagi perusahaan. Budaya dan nilai perusahaan, suasana organisasi dan manajerial yang berasal dari kultur tersebut akan memberikan pengaruh yang besar terhadap hasil pekerjaan yang terbaik.<sup>14</sup>

Menyadari pentingnya Kepuasan kerja karyawan dalam mendukung tingginya produktivitas perusahaan, pokok permasalahan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sumber-sumber Kepuasan kerja karyawan. Sumber-sumber yang mempengaruhi Kepuasan kerja karyawan sangat beragam, baik bersumber dari psikologi kerja, fisik kerja, finansial, sosial, serta berdasarkan nilai-

<sup>13</sup>Bank Negara Indonesia Syariah, “*Profil Perusahaan*”, dikutip dari <http://www.BNISyariah.co.id>, pada hari rabu 20 Desember 2017

<sup>14</sup>Abdurahman Fathoni, *Organisasi & Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 9

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nilai keIslaman.<sup>15</sup> Berdasarkan hasil dari wawancara dengan salah satu karyawan PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru tentang Kepuasan kerja, menjelaskan perusahaan sudah memberikan yang terbaik untuk karyawannya, sistem penggajian yang tepat waktu dan sesuai dengan jenis pekerjaannya, rekan kerja yang cocok dan lingkungan kerja yang nyaman, dan karyawan merasa adanya peluang karir yang besar diperusahaan. Akan tetapi masih membuat karyawan kurang merasa puas dalam segi pengaturan waktu kerja. PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru menetapkan peraturan jam pulang kerja pukul 17.00, akan tetapi sering kali karyawan baru menyelesaikan pekerjaannya 1-2 jam kemudian.<sup>16</sup>

Selain itu perusahaan memberikan bonus bagi karyawan yang berprestasi salah satunya adalah karyawan bagian *Account Officer* (AO), *Account Officer* adalah orang yang bertugas mencari nasabah yang layak sesuai kriteria peraturan bank, menilai dan mengevaluasi, mengusulkan besarnya pembiayaan yang diberikan. *Account Officer* merupakan ujung tombak dalam perbankan syariah, karena jika kinerjanya bagus akan berdampak pada kemajuan bank syariah itu sendiri.<sup>17</sup>

Didukung dengan tabel pencapaian target PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel I.2: Pencapaian Target PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru Tahun 2017**

No	Bagian Account	Target	Realisasi	Persentase
----	----------------	--------	-----------	------------

<sup>15</sup>Moh. As'ad, *Seri Ilmu Sumber Daya Manusia Psikologi Industri*, Edisi 4, (Yogyakarta: Liberty, 2000), hlm. 104.

<sup>16</sup>Wawancara dengan Giovany dipekanbaru, tanggal 20 Februari 2018 pukul 10.45 WIB.

<sup>17</sup>Jusuf Jopie, *Panduan Dasar Untuk Account Officer*, (Yogyakarta: Manajemen Perusahaan YKPN, 1997), hlm. 8.



	<b>Officer</b>			<b>(%)</b>
1	Multazam Bachtiar	Rp. 24.000.000.000,-	Rp. 15.417.000.000,-	64
2	Marwa Susilawati	Rp. 24.000.000.000,-	Rp. 12.604.000.000,-	53
3	Violyana. R/Andri A	Rp. 24.000.000.000,-	Rp. 5.185.000.000,-	22
4	Abu Ali. F/Triwuri	Rp. 24.000.000.000,-	Rp. 4.530.000.000,-	19
	<b>Total</b>	<b>Rp. 96.000.000.000,-</b>	<b>Rp. 37.735.000.000,-</b>	<b>39</b>

Sumber : PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru, 2018

Berdasarkan data diatas pada tahun 2017 target yang ditetapkan oleh perusahaan sebesar Rp. 96.000.000.000,- akan tetapi yang dapat terealisasi oleh bagian *Account Officer* sebesar Rp. 37.735.000.000,- atau dapat dikatakan tidak mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Faktor yang menyebabkan tidak tercapainya target tersebut adalah kurang inisiatif, kurangnya penerapan motivasi pemimpin, adanya persaingan pasar didunia marketing, kurangnya bersosialisasi terhadap lingkungan sekitar dalam mencari nasabah sehingga semangat kerja *Account Officer* juga berkurang. Akan tetapi PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru optimis target kinerja sampai akhir tahun 2018 dapat terealisasi sesuai dengan target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.<sup>18</sup>

Pada bagian *Account Officer* diberikan target yang harus dicapai tepat pada waktunya, target yang diberikan merupakan salah satu bentuk motivasi dari perbankan untuk mendorong semangat kerja *Account Officer* tersebut dalam menjalankan setiap tugasnya. Dan apabila karyawan yang bersangkutan mencapai target yang ditentukan akan diberikan penghargaan berupa pembayaran bonus/insentif. Disatu sisi hal ini membuat karyawan yang berada dibagian yang

<sup>18</sup>Pencapaian Target Account Officer, dalam dokumen PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru, 27 Februari 2018



sama merasa tidak puas karena mereka merasa pekerjaan yang dikerjakan memiliki beban kerja yang sama tetapi untuk pemberian penghargaannya berbeda.<sup>19</sup>

Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan kerja karyawan sudah dapat diterima meskipun belum semua karyawan yang mengatakan demikian. Maka dari itu, untuk mencapai tingkat kepuasan yang optimal, perusahaan harus berupaya terus terutama dalam memberikan motivasi, karena dengan motivasi ini diharapkan setiap individu karyawan mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai produktivitas yang tinggi.<sup>20</sup> Dan budaya organisasi yang baik dan benar, agar karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara efektif dan efisien.

*Grand Theory* dari penelitian ini menurut Abdul Hamid Mursi mengatakan bahwa dalam bentuk kepuasan kerja, Islam meletakkan ukuran kebendaan sebagai tolak ukur utama yaitu Ibadah. Islam menegaskan betapa pentingnya motivasi dan budaya organisasi dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Dalam perspektif ekonomi Islam dikhususkan tentang kepuasan kerja bermuara pada sebuah kondisi akhir yang timbul karena tujuan ingin mencari ridha Allah SWT dalam mendapatkan gaji, karir dan kedudukan yang lebih tinggi, hubungan sosial, dan lingkungan kerja yang sehat atau kondusif.<sup>21</sup>

Dipaparkan pada penelitian terdahulu Rachmad Muda Lubis tahun 2008, dengan judul "*Analisis Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Pada PT. LG Electronics Indonesia*", penelitian ini

<sup>19</sup>Wawancara dengan Akmal dipekanbaru, tanggal 27 Februari 2018 pukul 10.20 WIB.

<sup>20</sup>Malayu Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), Cet ke-8, hlm. 216.

<sup>21</sup> Abdul Hamid Mursi, *SDM yang Produktif Pendekatan Al-Quran dan Sains*, (Jakarta: Gema Insani Press, 1997), hlm. 132.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menggunakan metode *survey*, *sample*, dan kuesioner sebagai alat pengumpulan data utama. *Structural Equation Modelling* (SEM) dipakai untuk menganalisa model dengan bantuan LISREL 8,46. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan dan positif dari budaya organisasi terhadap kinerja karyawan, ada pengaruh signifikan dari budaya organisasi terhadap Kepuasan karyawan, ada pengaruh signifikan dan positif dari kinerja terhadap Kepuasan karyawan, dan ada pengaruh signifikan dari budaya organisasi yang diarahkan pada kinerja karyawan terhadap Kepuasan karyawan. Indikator-indikator budaya yang perlu ditingkatkan oleh manajemen perusahaan agar budaya menjadi lebih kuat di PT. LG Electronics Indonesia adalah seperti budaya orientasi kepada hasil agar anggota organisasi digiatkan dalam pencapaian tujuan departemen sesuai dengan tujuan organisasi, kemudian budaya perhatian terhadap detail agar pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan.<sup>22</sup>

Oleh karena itu, memberikan motivasi pada karyawan dalam melakukan pekerjaannya berarti memberikan kesadaran kepada karyawan untuk bekerja dengan optimal, maka tujuan organisasi akan lebih mudah tercapai. Seseorang yang dengan sadar terlibat dalam aktivitas organisasi biasanya mempunyai latar belakang atau motivasi tertentu. Dengan demikian motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Sikap mental karyawan yang pro dan kontra terhadap situasi

<sup>22</sup>Rachmad Muda Lubis, *Analisis Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Pada PT. LG Electronics Indonesia*, dikutip <http://www.bing.com/search?q=Rachmad+muda+lubis+analisis+pengaruh+budaya+organisasi&form=EDNTH&mkt=id-id&httpsn=1&refid=9846e2de612f44cfa17a7a895e35c75f&sp=-1&pq=rachmad+muda+lubis+analisis+pengaruh+budaya+organisasi&sc=0-0&qsn=&sk=&cvid=9846e2de612f44cfa17a7a895e35c75f>, Tesis, Jakarta: UI, 2008, hlm. 103



## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kinerja maksimal.<sup>23</sup>

Berdasarkan dari paparan di atas, peneliti melihat bahwasanya motivasi dan budaya kerja yang tinggi merupakan faktor yang paling mempengaruhi Kepuasan kerja karyawan di PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru. Beranjak dari semua penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih jauh lagi mengenai pengaruh motivasi dan budaya kerja terhadap kepuasan kerja karyawan yang kemudian penulis tuangkan ke dalam sebuah penelitian yang berjudul: **“Pengaruh Motivasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam”**.

## B. Defenisi Istilah

### 1. Motivasi

Motivasi berasal dari kata latin *movere* yang berarti dorongan atau menggerakkan. Motivasi dalam manajemennya hanya ditujukan pada sumber daya manusia umumnya dan bawahan khususnya. Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerja sama secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. Motivasi penting karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal.<sup>24</sup>

### 2. Budaya

<sup>23</sup>Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber daya Manusia*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2008), hlm. 93.

<sup>24</sup>Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009), hlm. 219.



Budaya adalah sejumlah pemahaman penting seperti norma, nilai, sikap, dan keyakinan yang dimiliki bersama oleh anggota organisasi.<sup>25</sup>

### 3. Organisasi

Organisasi adalah struktur formal yang stabil dan formal yang mengambil sumber daya dari lingkungan dan memprosesnya untuk menciptakan output.<sup>26</sup>

### 4. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja didefinisikan sebagai serangkaian perasaan senang dan emosi seseorang pekerja berkenaan dengan pekerjaan mereka memberikan sesuatu yang dianggap penting bagi dirinya.<sup>27</sup>

### 5. Ekonomi Islam

Ekonomi Islam merupakan Ilmu pengetahuan sosial yang mempelajari masalah-masalah ekonomi rakyat yang diilhami oleh nilai-nilai Islam.<sup>28</sup>

## C. Permasalahan

### 1. Identifikasi Masalah

Adapun Identifikasi Masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Masih kurangnya perhatian PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru dalam masalah motivasi dan juga budaya organisasi yang kuat terkait dengan Kepuasan kerja karyawan, sehingga masih kurangnya kesadaran karyawan

<sup>25</sup>Veithzal Rivai dan Deddy Mulyadi, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Edisi 3, (Jakarta: PT Grafindo Persada, 2012), hlm. 373.

<sup>26</sup>Kenneth C. Laudon dan Jane P. Laudon, *Sistem Informasi Manajemen, Mengelola Perusahaan Digital*, Edisi 10, (Jakarta: Salemba Empat, 2012), hlm. 97.

<sup>27</sup>Malayu Hasibuan, *Organisasi dan Motivasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), hlm. 124.

<sup>28</sup>Abdullah Zaky al Kaaf, *Ekonomi dalam Perspektif Islam*, (Bandung: Pustaka Setia, 2002), hlm. 12



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam mematuhi peraturan yang berlaku dan pencapaian target yang ditentukan oleh perusahaan.

- b. Masih kurangnya pemahaman karyawan tentang Islam terkait Motivasi, Budaya Organisasi, dan Kepuasan Kerja.

**2. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini perlu adanya pembatasan masalah yang akan diteliti sehingga tidak terlalu luas dan tidak menyimpang dari topik yang dipersoalkan.

Untuk itu penelitian ini dibatasi pada Pengaruh Motivasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam.

**3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang, sehingga dapat disusun pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- a. Seberapa Besar Motivasi berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru?
- b. Seberapa Besar Budaya Organisasi berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. BNI Syariah Cabang Pekanbaru?
- c. Seberapa Besar Motivasi dan Budaya Organisasi berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. BNI Syariah Cabang Pekanbaru?



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Bagaimana Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Motivasi, Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru.

## D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian saya ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk menganalisis seberapa besar Motivasi berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Kerja karyawan pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru.
- b. Untuk menganalisis seberapa besar Budaya Organisasi berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Kerja karyawan pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru.
- c. Untuk menganalisis seberapa besar Motivasi dan Budaya Organisasi berpengaruh secara Simultan terhadap Kepuasan Kerja karyawan pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru.
- d. Untuk menganalisis Bagaimana Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Motivasi, Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru.

### 2. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Manfaat Secara Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai kajian ilmu pengetahuan, penambahan wawasan, pengembangan teori dan pendalaman

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ilmu pengetahuan yang berkaitan langsung dalam peningkatan motivasi dan budaya organisasi bagi setiap karyawan, sehingga memberikan rasa puas atau Kepuasan tersendiri pada diri karyawan di PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru.

**b. Manfaat Secara Praktis**

**1) Manfaat bagi PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru**

Penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan masukan pada pihak Bank arti pentingnya motivasi kepada karyawan dan budaya organisasi yang kuat sehingga dalam diri karyawan memiliki kepuasan tersendiri.

**2) Manfaat bagi Peneliti yang akan datang**

Diharapkan menjadi sebagai bahan informasi, referensi dan perbandingan bagi pihak-pihak yang berkepentingan baik untuk penelitian selanjutnya ataupun untuk mengetahui teori-teori mengenai Motivasi, Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja ditinjau menurut ekonomi Islam.

**3) Manfaat bagi Penulis**

Penelitian ini diharapkan menambah khasanah pengetahuan dan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya terhadap sumber daya Insani. Sehingga nantinya diharapkan dapat mengaplikasikan ilmunya jika sudah terjun di dunia perusahaan.