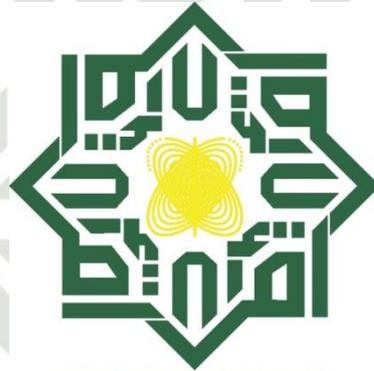


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



UIN SUSKA RIAU

Oleh :

**HABIBUR RAHMAN**  
**NIM. 01626104140**

**PROGRAM STUDI**  
**DIII PERBANKAN SYARIAH**  
**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**PEKANBARU**

**2020**

**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.

**PERSETUJUAN**

Laporan akhir ini dengan judul *PERAN MOTIVASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT.BANK SYARIAH MANDIRI KCP PEKANBARU NANGKA*, yang ditulis oleh:

Nama : HABIBUR RAHMAN  
NIM : 01626104140  
Program Studi : D3 Perbankan Syariah

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 12 Rabiul Akhir 1441 H  
09 Desember 2019

Pembimbing Laporan Akhir

Ahmad Hamdalah, ME.Sy

UIN SUSKA RIAU

**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.

**PENGESAHAN**

Laporan akhir dengan judul *PERAN MOTIVASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KCP PEKANBARU NANGKA*, yang ditulis oleh:

Nama : **HABIBUR RAHMAN**  
NIM : 01626104140  
Program Studi : D3 Perbankan Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :  
Hari/Tanggal : Senin, 27 April 2020  
Waktu : 14.00 WIB  
Tempat : -

Telah diperbaiki sesuai permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 9 Juni 2020

**TIM PENGUJI MUNAQASYAH**

Ketua  
**Dr. Wahidin, M.Ag**  
Sekretaris  
**Nuryanti, S.E.I, M.E.Sy**  
Penguji I  
**Dr. Jenita, SE, MM**  
Penguji II  
**Nurnasrina, SE, M.SI**



Mengetahui :

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



**Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag**  
NIP. 19580712 198603 1 005



**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.

**ABSTRAK**

Sebuah perusahaan harus memiliki sumber daya manusia dan karyawan yang baik agar tujuan dapat dicapai dengan efektif dan efisien. Sumber daya yang paling penting bagi suatu perusahaan adalah karyawan yang memberikan kerja, bakat, kreatifitas, dan semangat kerjanya untuk perusahaan. Sistem manajemen mutu sebuah perusahaan yang baik tidak efektif jika karyawan tidak memiliki motivasi yang tinggi, untuk itu perlu menjaga loyalitas dari karyawan, dan kunci utamanya adalah adanya motivasi yang tinggi dalam diri karyawan serta kepuasan kerja yang berbeda-beda sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dimutunya. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui peran motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka dalam meningkatkan kinerjanya, untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi peran motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Syari'ah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Metodologi peneltian kualitatif merupakan prosedur penelituan yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Disini hasil penelitian yang dilakukan bahwa peran motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka diantaranya yaitu disiplin waktu kerja, perputaran tenaga kerja, tingkat kehadiran dalam motivasi, sedangkan dalam kepuasan yaitu Menyenangi pekerjaannya, Mencintai pekerjaannya, Moral kerja, Kedisiplinan, Prestasi. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi peran motivasi dan kepuasan terhadap kinerja karyawan adalah gaji yang cukup, kedisiplinan, komunikasi dan jabatan struktural. Sehingga karyawan belum bisa dikatakan tepat waktu dalam kedisiplinan, maka dari itu sebagian karyawan belum bisa mengejar target yang di ketakkannya.



### 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.

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan petunjuk dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir (TA) dengan judul **“PERAN MOTIVASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KCP PEKANBARU NANGKA”**. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada pembimbing ummat, yakni Rasulullah SAW, sanak keluarga, dan umatnya hingga akhir zaman.

Karya tulis ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban ilmiah selama penulis mengikuti proses akademik di Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Program D3 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga pada kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Kepada kedua Pahlawanku : Ayahanda H. ABDUL RAHMAN serta ibunda Hj. NUR AINI, yang telah bersusah payah membesarkan dan memberikan motivasi yang tak terhingga. Penulis menghaturkan banyak terimakasih yang amat sangat besar, kalian adalah jiwa dalam setiap nafasku, yang membangkitkan semangatku.
2. Kakak dan Adikku: Nur Annisya, SE, Nur Fitria, Nur Rahman Nita, yang senantiasa memberikan semangat kepada penulis.



**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.

**© Hak cipta milik UIN Suska Riau**

**State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau**

3. Bapak Prof. Dr. KH. Ahmad Mujahidin, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag selaku Dekan, Dr. Heri Sunandar, M.C.L selaku Wakil Dekan I, Dr. Wahidin, M.Ag selaku Wakil Dekan II, Dr. H. Maghfirah, M.A selaku Wakil Dekan III di Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Nurnasrina, S.E, M.Si, selaku Ketua Jurusan Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum.
6. Ibu Dr. Jenita, SE. MM, selaku Sekretaris Jurusan Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum.
7. Bapak Ahmad Hamdalah, ME.Sy, selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan serta motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Ibu Zuraidah, M.Ag, selaku dosen penasehat akademik yang senantiasa memberikan arahan dan support kepada penulis.
9. Segenap dosen dan staf pengajar di Jurusan D-III Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
10. Ibu Kepala Cabang PT. Bank Syari'ah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka dan seluruh karyawan yang telah memberikan kesempatan untuk meluangkan waktu, tenaga serta pikiran untuk memberikan bimbingan maupun arahan dalam penulisan Tugas Akhir ini.
11. Sahabat-sahabatku : Arya Kamandana, A.Md, Ego Saputra, Rahmad Illahi Perdana, M. Husni Mubaraq, MD Alfachrozi, M. Fajar Sidik, A.Md, Febry



**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.

Ardiansyah, serta yang tercinta Rizka Febriana Fitra, A.Md, yang telah banyak memberikan support kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

12. Teman-teman Angkatan sejawat seperjuangan terkhusus teman-teman Perbankan Syariah C, teman-teman HMJ D-III Perbankan Syariah yang selalu gigih mengemban amanah demi HMJ tercinta.

Semoga kebaikan dan ketulusan mereka semua menjadi amal jariyah disisi Allah SWT. Penulis telah berusaha semaksimal mungkin dalam mengerjakan Tugas Akhir ini, namun semua tidak lepas dari kekurangan. Maka dari itu, kritik dan saran serta merta penulis dengan segenap hati demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Pekanbaru, Desember 2020  
Penulis,

**Habibur Rahman**  
**NIM: 01626104140**

UIN SUSKA RIAU



**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.

**DAFTAR ISI**

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b>	
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah.....	6
C. Rumusan Penulisan .....	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
E. Metode Penelitian.....	7
F. Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PT. BANK SYARIAH MANDIRI KCP PEKANBARU NANGKA</b>	
A. Sejarah Bank Syari’ah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka .....	12
B. Struktur Organisasi Bank Syari’ah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka .....	13
C. Aktivitas Perusahaan Bank Syari’ah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka .....	15
<b>BAB III LANDASAN TEORI</b>	
A. Konsep Motivasi	
1. Pengertian Motivasi .....	35
2. Azaz-azaz Motivasi .....	38
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja .....	40
B. Konsep Kepuasan Kerja	
1. Pengertian Kepuasan Kerja .....	48
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	49

**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.

C. Konsep Kinerja	
1. Pengertian Kinerja.....	51
2. Standar Kinerja.....	53
3. Faktor-faktor Penilaian Kinerja.....	54
D. Motivasi dan Kepuasan Kerja Dalam Pandangan Islam .....	55

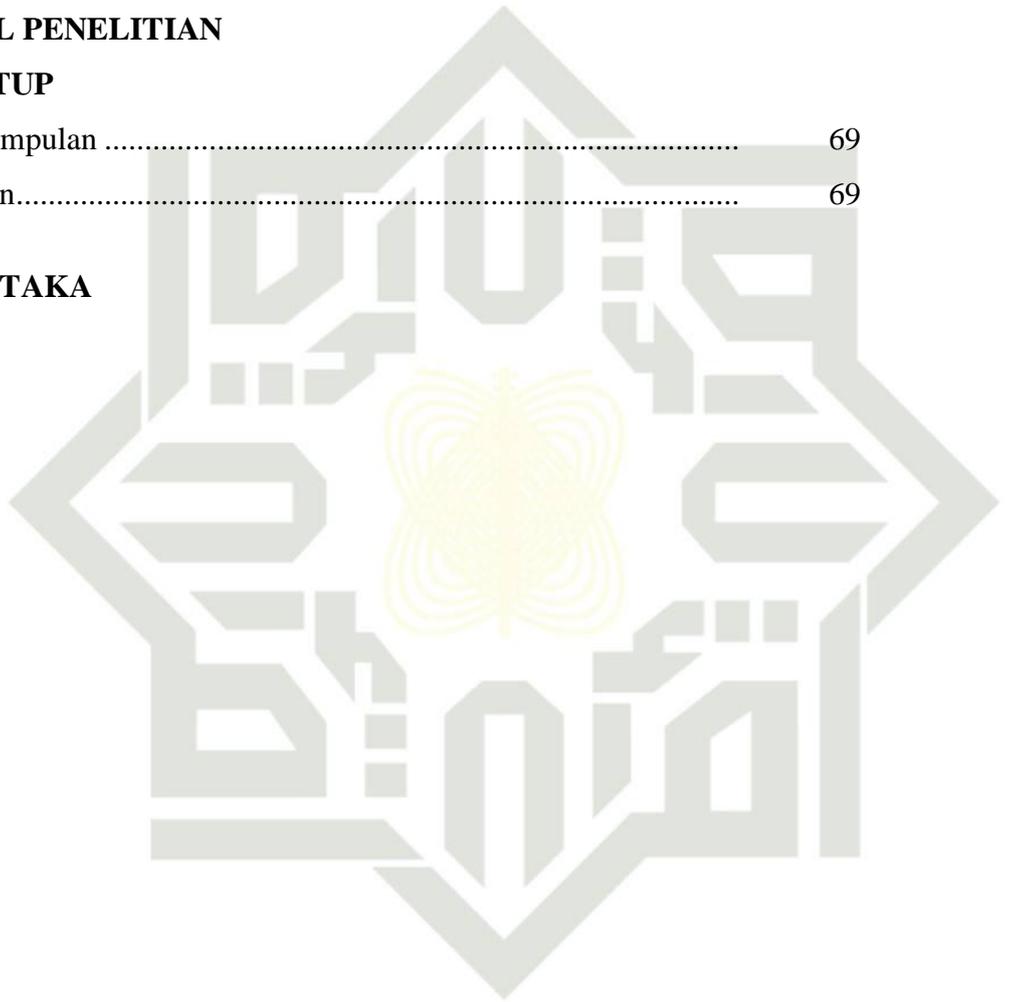
**BAB IV HASIL PENELITIAN**

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	69
B. Saran.....	69

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



UIN SUSKA RIAU



**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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**DAFTAR TABEL**

A.	Tabel 2.1 Struktur organisasi PT. Bank Syari’ah KCP Pekanbaru Nangka	14
B.	Tabel 4.1 Tanggapan responden mengenai Motivasi saya bekerja disini karena lingkungan aman.....	61
C.	Tabel 4.2 Tanggapan responden mengenai saya termotivasi karena bekerja disini gaji saya cukup.....	62
D.	Tabel 4.3 Tanggapan responden mengenai saya senang bekerja disini karena merasakan komunikasi disini berjalan dengan baik .....	63
E.	Tabel 4.4 Tanggapan responden mengenai saya merasakan kepuasan dalam melakukan pekerjaan .....	63
F.	Tabel 4.5 Tanggapan responden mengenai saya senang bekerja dan setuju dengan peraturan disini .....	64
G.	Tabel 4.6 Tanggapan responden mengenai posisi atau kedudukan saya disini sesuai dengan saya .....	65
H.	Tabel 4.7 Tanggapan responden mengenai saya mendapatkan kepuasan dan fasilitas yang tersedia .....	65
I.	Tabel 4.8 Tanggapan responden mengenai saya memiliki tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan yang saya kerjakan .....	66
J.	Tabel 4.9 Tanggapan responden mengenai rekan kerja saya sangat membantu dan ramah.....	67
K.	Tabel 4.10 Tanggapan responden mengenai peraturan yang ada diperusahaan tidak menyulitkan saya dalam bekerja .....	67

UIN SUSKA RIAU

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.

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Sebuah perusahaan harus memiliki sumber daya manusia dan karyawan yang baik agar tujuan dapat dicapai dengan efektif dan efisien. Sumber daya yang paling penting bagi suatu perusahaan adalah karyawan yang memberikan kerja, bakat, kreatifitas, dan semangat kerjanya untuk perusahaan. Sistem manajemen mutu sebuah perusahaan yang baik tidak efektif jika karyawan tidak memiliki motivasi yang tinggi, untuk itu perlu menjaga loyalitas dari karyawan, dan kunci utamanya adalah adanya motivasi yang tinggi dalam diri karyawan.<sup>1</sup>

Perjalanan suatu perusahaan tidak terlepas dari perangkat sumber daya manusia yang menjadi penunjang penuh dalam pelaksanaan prosedur, aturan, dan operasional, maka dari itu sumber daya manusia di pandang sebagai aset yang harus dijaga, dengan demikian perusahaan tidak hanya menuntut apa yang harus diberikan karyawan terhadap perusahaan namun juga memikirkan akan apa yang menjadi kebutuhan karyawan, dimana agar dapat merangsang timbulnya motivasi kerja terhadap komitmen kerja karyawan, untuk itu perusahaan juga harus memperhatikan pembinaan hubungan baik dengan para karyawan karena sebaik apapun strategi yang dibuat perusahaan, maka strategi tersebut

---

<sup>1</sup> Undang Ahmad Kamaludin, Muhammad Alfian, *Etika Manajemen Islam*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2010)



tidak akan dilaksanakan dengan baik bila tidak disertai sikap yang positif dari karyawan. Karyawan merupakan sumber daya utama yang merencanakan dan melaksanakan berbagai usaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Karyawan merupakan makhluk sosial yang menjadi kekayaan utama bagi setiap perusahaan, suatu aset utama perusahaan yang menjadi perencanaan dan pelaku aktif dari setiap aktivitas perusahaan. Mereka mempunyai pikiran, perasaan, keinginan, status, latar belakang pendidikan dan usia yang heterogen yang dibawa kedalam organisasi perusahaan.<sup>2</sup>

Motivasi kerja timbul dari diri seseorang dan mendorong orang itu untuk bekerja apabila sikapnya positif untuk bekerja, motivasi dapat dipancing melalui dibimbing dan diperkuat dari luar oleh pihak atasan, tetapi mereka tidak dapat memotivasi karyawan dan sikapnya tidak positif terhadap pendekatan mereka.<sup>3</sup>

Sebagaimana ditunjukkan oleh studi-studi tentang besarnya sumber daya manusia atau karyawan yang tersia-sia, karena tidak adanya motivasi yang menggali potensi mereka dan manfaatkannya. Hal ini merupakan kerugian yang sangat besar, karena orang-orang bawahan yang berpotensi tersebut melakukan pekerjaan hanya satu sampai lima persen kemampuan mereka sesungguhnya.<sup>4</sup>

Kerja adalah suatu cara untuk memenuhi kebutuhan manusia baik kebutuhan fisik, psikologis, maupun sosial. Dengan pekerjaan manusia

<sup>2</sup> Melayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004)

<sup>3</sup> Gondo Kusumo, *Komunikasi Penugasan*, (Jakarta: PT Inti Idayu Press, 1983) hlm.120

<sup>4</sup> Muhammad Abdul Jawad, *Menjadi Manajer Sukses*, (Jakarta: Gema Insani, 2004)

#### 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.



dan memperoleh kepuasan tertentu yang meliputi pemenuhan kebutuhan fisik dan rasa aman, serta kebutuhan sosial dan kebutuhan ego. Selain itu kepuasan seseorang terhadap pekerjaan juga diperoleh melalui berbagai bentuk kepuasan yang dapat dinikmati diluar kerja, misalnya kepuasan suatu bekerja, menikmati liburan, dan yang lebih mendasar lagi dapat menghidupi diri dan keluarga, untuk mencapai hasil kerja yang baik kita harus memiliki motivasi kerja yang tinggi.

Untuk mengetahui motivasi kerja dalam Islam, kita perlu memahami terlebih dahulu fungsi dan kedudukan bekerja. Mencari nafkah dalam Islam adalah sebuah kewajiban. Islam adalah agama fitrah, yang sesuai dengan kebutuhan manusia, diantaranya kebutuhan fisik, dan salah satu cara memenuhi kebutuhan fisik itu ialah dengan bekerja. Langkah pertama agar bekerja menjadi sebuah ibadah ialah harus diawali dengan niat, sebab amal akan tergantung niat. Niatkanlah bahwa bekerja adalah salah satu ibadah kepada Allah SWT.<sup>5</sup>

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan hal yang bersifat individual, setiap individual memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianutnya. Semakin banyak aspek dalam pekerjaannya yang tidak sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang di anut individu, semakin rendah tingkat kepuasan yang didapat. Karyawan yang mendapat kepuasan kerja yang baik biasanya mempunyai catatan kehadiran, perputaran kerja dan prestasi

<sup>5</sup> Ramayulis, *Psikologis Agama*, (Jakarta: Kalam Mulia, 2005)

#### 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 yang baik dibandingkan dengan karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja memiliki arti yang sangat penting untuk memberikan situasi yang kondusif dilingkungan perusahaan.

Meningkatkan kinerja karyawan guna mencapai tujuan perusahaan sering dikatakan bahwa faktor teknis sangat berpengaruh dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan akan tetapi faktor non teknis pun sangat berpengaruh seperti peran motivasi, maka dari itu perusahaan dituntut untuk pintar-pintar mengelola karyawan dalam memberikan motivasi dan merangsang motivasi itu muncul. Dimana motivasi merupakan keinginan yang terdapat pada diri seseorang individu yang merangsang untuk melakukan tindakan-tindakan, mengenai motivasi itu sendiri terdapat dua faktor motivasi yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal dapat berupa kebuthan, keinginan, hasrat yang ada pada diri masing-masing individu. Sedangkan faktor eksternal merupakan dorongan yang muncul pada diri seseorang yang dirangsang oleh faktor luar, bukan murni dalam diri akan tetapi mempunyai persamaan yaitu adanya tujuan atau reward yang ingin dicapai oleh seseorang dengan melakukan suatu kegiatan.

Jika kepuasan kerja dikaitkan dengan ajaran Islam maka yang muncul 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 memberi

**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 tersendiri. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam surat Ibrahim Ayat 7 yang artinya :

“sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti kami akan menambah (nikmat) kepadamu, dan jika kamu mengingkari (nikmat-ku), maka sesungguhnya azabku sangat pedih.”

Bekerja dengan tidak disertai ikhlas, sabar dan syukur bisa menjadikan orang bermuka cemberut menyelesaikan tugas. Pekerjaan memang selesai, output ada, dan target bisa diperoleh. Tapi keberhasilan yang diperoleh bila bekerja tidak ikhlas, bisa membawa rasa marah. Orang yang menyelesaikan pekerjaan dengan rasa ikhlas, sabar dan syukur mempunyai aura tubuh yang menggembirakan. Senyum yang cerah dan riang. Sebaliknya orang yang bekerja tidak ikhlas, sabar dan syukur akan tetap merasa tertekan, dan tidak puas, meski target dan output kegiatannya terpenuhi.<sup>6</sup>

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, disini penulis tertarik ingin mengetahui bagaimana peran dan faktor dalam motivasi dan kepuasan kerja tersebut, maka penulis akan mengangkat masalah ini secara mendalam lagi tentang **“PERAN MOTIVASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK SYARI’AH MANDIRI KCP PEKANBARU NANGKA”**

<sup>6</sup> Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islam*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2002).

#### 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.

**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.

**B. Batasan Masalah**

Dalam penulisan ini agar lebih fokus kepada maksud dan tujuan maka penulis membatasi masalah yang akan diteliti yaitu “Peran Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syari’ah Mandiri KCP Pekanbaru”.

**C. Rumusan Penulisan**

Berdasarkan batasan masalah diatas maka penulis merumuskan masalahnya sebagai berikut:

- a. Bagaimana Peran Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syari’ah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka?
- b. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi Peran Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syari’ah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka?

**D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Peran Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Syari’ah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Peran Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syari’ah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka.

2. Manfaat Penelitian



#### 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.

- a. Sebagai salah satu syarat untuk melengkapi dan mencapai gelar Ahli Madya Diploma Tiga (D.III) di Prodi Perbankan Syari'ah Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- b. Sebagai bahan masukkan bagi pecinta ilmu pengetahuan.
- c. Sebagai bahan kajian untuk memperdalamkan dan memperluas pengetahuan penulis.

#### E. Metode Penelitian

##### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian lapangan. Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di PT. Bank Syari'ah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka. Alasan peneliti mengambil lokasi ini adalah karna penulis melihat kurangnya motivasi dan kepuasan kerja karyawan PT. Bank Syari'ah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka.

##### 2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek pada penelitian ini adalah karyawan PT. Bank Syari'ah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka. Sedangkan yang menjadi objek penelitian ini adalah Peran Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka

##### 3. Populasi dan Sampel

###### a. Populasi

Populasi adalah semua nilai baik hasil pengukuran maupun perhitungan, baik kuantitatif maupun kualitatif daripada



#### 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.

karakteristik tertentu mengenai sekelompok objek yang lengkap dan jelas. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Bank Syari'ah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka.

#### b. Sampel

Sampel adalah sebagian anggota populasi yang diambil menggunakan teknik *Random Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dari populasi dengan cara mencari secara acak tanpa memperhatikan tingkatan yang ada dalam populasi.<sup>7</sup> Pertimbangan tertentu penulis ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tau tentang apa yang kita butuhkan, atau sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek yang diteliti.<sup>8</sup> Maka yang akan menjadi sampel dalam peneliti ini saya mengambil sebanyak 19 karyawan.

#### 4. Sumber Data

Data adalah bahan keterangan tentang suatu objek penelitian yang diperoleh dilokasi penelitian. Dalam penelitian ini jenis dan sumber data yang digunakan dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

##### a. Data primer

Yaitu data yang diperoleh secara langsung dari lapangan berupa tanggapan responden yang diperoleh melalui observasi,

<sup>7</sup> Juliansyah Noor, *Metode Penelitian* : Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah, (Jakarta: Prenada Media Group, 2012), hlm.151

<sup>8</sup> Burhan Ashofa, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), 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.

dan wawancara dengan karyawan PT. Bank Syari'ah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka.

b. Data sekunder

Yaitu data pendukung yang penulis dapatkan dari literatur yang berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti. Data sekunder ini disebut juga dengan data tersedia.

5. Teknik pengumpulan data

Untuk mengumpulkan data yang berkenaan dengan judul penelitian penulis menggunakan jenis pengumpulan data sebagai berikut :

- a. Observasi, adalah pengumpulan data yang diperoleh dengan melakukan pengamatan langsung dilapangan untuk mendapatkan gambaran secara langsung tentang kegiatan yang akan diteliti.<sup>9</sup>
- b. Wawancara atau Interview merupakan cara yang digunakan untuk memperoleh keterangan secara lisan guna mencapai tujuan tertentu.<sup>10</sup>
- c. Studi Kepustakaan, yaitu penulis mengambil buku-buku referensi yang ada kaitannya dengan persoalan yang diteliti.
- d. Dokumentasi, adalah Pengumpulan data yang relevan melalui arsip-arsip, catatan-catatan, pendapat-pendapat dan lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

<sup>9</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung: PT. Alfabeta, 2011), hlm. 166

<sup>10</sup> Burhan Ashofa, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), 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.

## 6. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif yaitu menganalisa data dengan cara menggambarkan data yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya, dan membandingkan antara praktek dan teori yang ada, sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan dan disajikan dalam bentuk laporan.<sup>11</sup>

## 7. Teknik Penulisan

- a. Deduktif, yaitu memaparkan data-data yang bersifat umum yang ada kaitannya dengan tulisan, kemudian diambil kesimpulan bersifat khusus.
- b. Induktif, yaitu mengumpulkan data-data yang bersifat khusus yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti kemudian mengambil kesimpulan secara umum.
- c. Deskriptif, yaitu menguraikan data-data yang diperoleh, kemudian data tersebut dianalisis.

**F. Sistematika Penulisan**

Adapun dalam penulisan ini penulis menyajikan dan memakai sistematika lima Bab yaitu:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Terdiri dari Latar belakang masalah, Batasan masalah, Rumusan masalah, Tujuan dan manfaat penelitian, Metode penelitian, dan Sistematika penulisan.

<sup>11</sup> Sutrisno Hadi, *Metode Research*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), hlm 42

**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.

## **BAB II : GAMBARAN UMUM BANK SYARI'AH MANDIRI KCP**

Yang berisi Sejarah Berdirinya PT.Bank Syari'ah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka, Visi dan Misi PT.Bank Syari'ah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka, serta Struktur Organisasi PT.Bank Syari'ah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka .

## **BAB III : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisi tentang konsep motivasi, konsep kepuasan kerja, konsep kinerja serta motivasi dan kepuasan kerja dalam pandangan islam.

## **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang peran motivasi dan kepuasan kerja karyawan, faktor-faktor yang memengaruhi motivasi dan kepuasan karyawan PT. Bank Syari'ah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka.

## **BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

UIN SUSKA RIAU



## 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.

## BAB II

## GAMBARAN UMUM BANK SYARIAH MANDIRI KCP

## A. Sejarah Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia. Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya merger dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing.<sup>12</sup>

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan

<sup>12</sup> [www.syariahmandiri.co.id](http://www.syariahmandiri.co.id)

**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.

dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.<sup>13</sup>

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

PT. Bank Syariah Mandiri memiliki cabang disetiap provinsi, baik itu berupa kantor cabang, kantor cabang pembantu maupun kantor kas yang siap melayani nasabah Bank Syariah Mandiri yang tersebar disetiap daerah. Di Pekanbaru PT. Bank Syariah Mandiri memiliki 2 kantor cabang, 4 kantor cabang pembantu dan 2 kantor kas. PT. Bank Syariah Mandiri di Pekanbaru berdiri pada tahun 2004, sedangkan untuk PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Pekanbaru Nangka berdiri tahun 2006.<sup>14</sup>

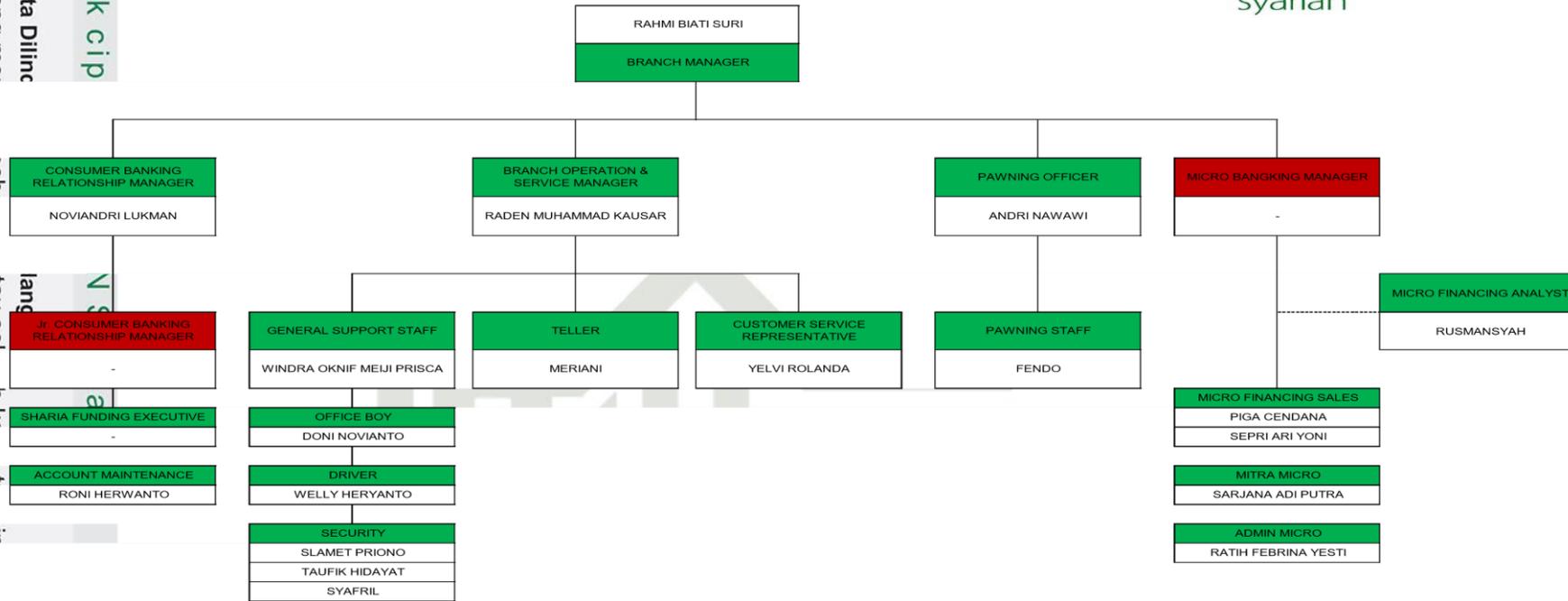
## B. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka

### Gambar 2.1

<sup>13</sup> *Ibid*

<sup>14</sup> Dokumentasi PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka

**STRUKTUR ORGANISASI CABANG PEKANBARU NANGKA  
PER AGUSTUS 2018**



Pekanbaru, September 2018  
PT. BANK SYARIAH MANDIRI  
CABANG PEKANBARU NANGKA

Raden Muhammad Kausar  
Branch Operation & Service Manager

Sumber :PT. Bank Syariah Mandiri KCP

## C. Aktivitas perusahaan Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka

### 1. Visi

Bank Syariah Terdepan dan Modern

#### a. Untuk Nasabah

BSM merupakan bank pilihan yang memberikan manfaat, menenteramkan dan memakmurkan.

#### b. Untuk Pegawai

BSM merupakan bank yang menyediakan kesempatan untuk beramanah sekaligus berkarir profesional.

#### c. Untuk Investor

Institusi keuangan syariah Indonesia yang terpercaya yang terus memberikan value berkesinambungan.

### 2. Misi

a. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.

b. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.

c. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.

d. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.

e. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.

f. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.<sup>15</sup>

<sup>15</sup>[www.syariahmandiri.co.id](http://www.syariahmandiri.co.id)



### B. Kegiatan Operasional

#### a. Kepala cabang (*Branch Manager*)

- 1) Memastikan tercapainya target segmen bisnis pembiayaan (*micro, business banking, consumer*), pendanaan, *FBI, contribution margin* dan laba bersih yang ada lokasi yang berada dalam koordinasinya.
- 2) Menggali potensi bisnis di lokasi yang berada dalam koordinasinya untuk meningkatkan portofolio pembiayaan, penghimpunan dana pihak ketiga, perbaikan kualitas aktiva produktif, peningkatan pendapatan non operasional.
- 3) Memastikan standar layanan nasabah berjalan sesuai dengan ketentuan.
- 4) Memastikan segala aktifitas operasional memenuhi ketentuan dan prudensialitas.
- 5) Menindaklanjuti setiap temuan audit (*intern/ekstern*).
- 6) Memastikan pengendalian kualitas dan risiko operasional.
- 7) Mengarahkan dan mereview sasaran kinerja seluruh bawahan.
- 8) Melaksanakan penagihan (*collection*).
- 9) Menjaga kualitas pembiayaan (pengendalian NPF).
- 10) Penandatanganan PKS dan MoU instansi, travel umroh/ dealer/ toko emas/ supplier emas sesuai dengan inisiator dan SK delegasi wewenang penandatanganan PKS/ MoU.

#### b. Branch Operation & Service Manager

- 1) Memastikan terkendalinya biaya operasional *branch office* dengan efisien dan efektif.

#### 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.



#### 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.

- 2) Memastikan transaksi harian operasional telah sesuai dengan ketentuan dan SOP yang telah ditetapkan.
- 3) Memastikan terlaksananya layanan nasabah yang optimal sesuai standar layanan *branch office*.
- 4) Memastikan ketersediaan likuiditas yang memadai.
- 5) Memastikan pelaksanaan seluruh kegiatan administrasi, dokumentasi dan kearsipan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 6) Memastikan pemenuhan kewajiban pelaporan sesuai dengan peraturan yang berlaku (internal dan eksternal).
- 7) Memastikan kebenaran dan kewajaran pencatatan laporan keuangan.
- 8) Mengelola sarana dan prasarana *branch office*.
- 9) Memastikan implementasi KYC dengan baik.
- 10) Memastikan implementasi peraturan perusahaan dan ketentuan internal perusahaan bidang ketenagakerjaan kepada seluruh pegawai *branch office*.

#### c. *General Support Staff*

- 1) Menyusun laporan atas realisasi biaya-biaya yang berhubungan dengan personalia maupun fasilitas kantor.
- 2) Mengelola dan membuat laporan penggunaan kas kecil harian sesuai dengan wewenang yang berlaku.
- 3) Mengelola pengadaan, pendistribusian serta pemeliharaan sarana serta prasarana kantor.
- 4) Melaksanakan dan mengadministrasikan penutupan asuransi seluruh aset milik bank.



- 5) Bertindak sebagai level pertama untuk mengatasi permasalahan penggunaan teknologi informasi di wilayah cabang terkait.
- 6) Memastikan pelaksanaan *backup* data secara berkala.
- 7) Melakukan penyusutan atas nilai buku inventaris kantor serta aktiva tetap milik kantor lainnya.
- 8) Melakukan pengurusan perizinan yang dikelola oleh cabang.

#### d. *Teller*

- 1) Melakukan transaksi tunai & non-tunai sesuai dengan ketentuan.
- 2) Mengelola saldo kas *teller* sesuai limit yang ditentukan.
- 3) Mengelola uang yang layak dan tidak layak edar/uang palsu.
- 4) Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu *specimen* tanda tangan.
- 5) Melakukan *cash count* akhir hari.
- 6) Mengisi uang tunai di mesin ATM BSM.
- 7) Menyediakan laporan transaksi harian.

#### e. *Customer Service*

- 1) Memberikan informasi produk dan jasa BSM kepada nasabah
- 2) Memproses permohonan pembukaan dan penutupan rekening tabungan, giro dan deposito.
- 3) Menyampaikan dokumen berharga bank dan kartu ATM kepada nasabah.
- 4) Membuat laporan pembukaan dan penutupan rekening, keluhan nasabah serta *stock opname* kartu ATM.
- 5) Memblokir kartu ATM nasabah sesuai permintaan nasabah

#### 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.

**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.

- 6) Melayani permintaan buku cek/*bilyetgiro*, surat referensi bank/surat keterangan bank dan sebagainya.
- 7) Memelihara persediaan kartu ATM sesuai kebutuhan.
- 8) Memastikan tersedianya media promosi produk dan jasa BSM di cabang 9 menindaklanjuti dan menyelesaikan keluhan nasabah.
- 9) Memproses transaksi pengiriman dan pembayaran melalui *western union*.
- 10) Melakukan *maintenance* terhadap nasabah eksisting (*cross selling produk dan top up*).
- 11) Melakukan standar layanan optimal kepada nasabah sesuai SLA.
- 12) Mendistribusikan salinan rekening koran kepada nasabah.
- 13) Menginput data *customer & loan facility* yang lengkap dan akurat.
- 14) Menerima berkas permohonan nasabah *walk in* segmen konsumen (antara lain implan, konsumen, cicil emas, dan pensiunan).
- 15) Melaksanakan proses pembiayaan (implan / pensiunan / cicil emas / umroh) nasabah *walk in*, meliputi:
  - a) Memeriksa kelengkapan dokumen nasabah.
  - b) Melakukan verifikasi keabsahan dokumen sesuai ketentuan.
  - c) Request ID ke Bank Indonesia.
  - d) Pembuatan SP3.
  - e) Pemenuhan dokumentasi persyaratan akad.

**f. Account Maintenance Staff**

- 1) Melakukan penagihan ke nasabah pembiayaan business banking dan consumer banking sesuai target yang telah ditetapkan.

**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.

- 2) Membuat laporan dan menginput hasil penagihan *on-site* ke dalam *collection system*.
- 3) Melakukan investigasi data terbaru nasabah beserta jaminannya.
- 4) Melaksanakan kewajiban penagihan di lapangan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di BSM.

**g. Pawning Officer**

- 1) Memastikan pencapaian target bisnis gadai emas BSM yang telah ditetapkan meliputi: pembiayaan gadai dan *fee based income* gadai baik kuantitatif maupun kualitatif.
- 2) Memastikan akurasi penaksiran barang jaminan.
- 3) Mengidentifikasi dan memitigasi *fraud* dan potensi risiko lainnya (pemalsuan emas, dll) yang dapat merugikan Bank.
- 4) Memastikan kepatuhan, tingkat kesehatan dan prudentialitas seluruh aktifitas gadai.
- 5) Memastikan pelaksanaan standar layanan nasabah bisnis gadai emas.
- 6) Memastikan ketepatan waktu dan akurasi pelaporan bisnis gadai emas (intern dan ekstern).
- 7) Memastikan kelengkapan, kerapihan, dan keamanan dokumentasi sesuai ketentuan yang berlaku.
- 8) Memastikan tindak lanjut hasil audit intern / ekstern.
- 9) Memastikan tindak lanjut persetujuan atau penolakan pembiayaan gadai yang diajukan di atas limit kewenangannya.
- 10) Menyelesaikan fasilitas pembiayaan bisnis gadai emas bermasalah.



- 11) Meningkatkan hubungan bisnis antara bank dengan nasabah dan upaya promosi lainnya sesuai dengan target yang ditetapkan.
- 12) Melakukan *referral* produk konsumen lainnya kepada nasabah bisnis gadai emas.
- 13) Menerima nasabah, mengumpulkan dan melakukan verifikasi dokumen sesuai dengan RAC.
- 14) Melakukan verifikasi *income* nasabah bisnis gadai emas.
- 15) Melakukan permintaan IDI BI dan penyusunan nota analisa.
- 16) Melakukan pemenuhan dokumen persyaratan akad.
- 17) Melakukan *filing* dokumen pembiayaan.
- 18) Melakukan konfirmasi harga emas.

#### **h. Pawning Staff**

- 1) Memastikan kelengkapan dokumen aplikasi gadai.
- 2) Memastikan kualitas (kadar) barang jaminan yang dijaminan.
- 3) Menindaklanjuti permohonan pembiayaan gadai sesuai ketentuan yang berlaku.
- 4) Memastikan proses pencairan pembiayaan sesuai dengan keputusan komite pembiayaan gadai.
- 5) Memutakhirkan dokumen dan data nasabah sesuai kelolaan.
- 6) Memenuhi seluruh standar layanan gadai
- 7) Melakukan BI *checking*.

#### **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.

**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.

**i. Micro Banking Manager**

- 1) Memastikan tercapainya target bisnis, yaitu pembiayaan, pendanaan dan *fee based*.
- 2) Memastikan kualitas aktiva produktif dalam kondisi *performing financing* dan *maintenance* terhadap seluruh nasabah segmen mikro.
- 3) Memastikan pelaksanaan penagihan, restrukturisasi dan *recovery* nasabah kol 1 sampai dengan *write off* sesuai target yang ditetapkan.
- 4) Melakukan *quality assurance* untuk memastikan kepatuhan aktivitas operasional dan pembiayaan sesuai ketentuan yang ditetapkan.
- 5) Memastikan terlaksananya standar layanan nasabah di *outlet* mikro.
- 6) Menjalankan secara aktif seluruh proses pembiayaan segmen mikro banking telah sesuai SLA dan ketentuan yang berlaku.
- 7) Memastikan kelengkapan, kerapihan, dan keamanan dari dokumentasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 8) Mengoptimalkan hubungan/relationship dengan nasabah.

**j. Micro Financing Sales**

- 1) Melakukan pencapaian penjualan sesuai target bisnis yang ditentukan.
- 2) Mengoptimalkan upaya pemasaran dan penjualan produk *outlet* mikro kepada calon nasabah mikro.
- 3) Memastikan adanya pengajuan BI *checking* untuk verifikasi profil calon nasabah.
- 4) Memastikan adanya *filtering* terhadap data dan informasi yang diperoleh dari nasabah.

**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.

- 5) Memastikan adanya surat penawaran pemberian pembiayaan mikro (SP3) untuk persetujuan permohonan pembiayaan kepada nasabah.
- 6) Memastikan adanya surat penolakan permohonan pembiayaan kepada nasabah untuk penolakan permohonan pembiayaan.
- 7) Memastikan adanya surat peringatan kepada nasabah yang mengalami keterlambatan pembayaran angsuran pembiayaan (kol 1 dan 2).
- 8) Memaksimalkan hasil penagihan terhadap nasabah yang jatuh tempo pembayaran angsuran dan tergolong kol 1 dan 2A.
- 9) Mengoptimalkan hubungan/relationship antara bank dengan nasabah.
- 10) Mengumpulkan dan memverifikasi dokumen pembiayaan sesuai dengan RAC.
- 11) *Initial data entry*, mengecek usaha dan agunan.
- 12) Melakukan pemenuhan dokumen persyaratan akad dan *order akad*.

**k. Mitra Micro**

- 1) Melakukan penagihan untuk nasabah pembiayaan segmen mikro, kolektibilitas 2B, 2C, NPF dan *write off*.
- 2) Melakukan *collection* untuk nasabah *day past due* (DPD) 30+, NPF dan WO yang didistribusikan sesuai *mapping outlet*.
- 3) Form yg digunakan adalah *daily collection activities report* (DCAR).
- 4) Melakukan *collection* semaksimal mungkin atas semua *account* yang menjadi tanggungjawabnya sehingga menurunkan DPD 30+, perbaikan nasabah NPF dan hasil WO *collection*.

**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.

- 5) Bertanggung-jawab melakukan *collection* sesuai prosedur operasi bank syariah mandiri.
- 6) Membuat dan melaporkan *daily report* hasil *collection*.

**l. Micro Analyst**

- 1) Melakukan verifikasi usaha, kelayakan usaha dan penilaian agunan.
- 2) Melakukan kunjungan ke lokasi usaha nasabah dan agunan.
- 3) Melakukan penilaian agunan sesuai ketentuan yang berlaku dengan melengkapi *form* penilaian agunan.
- 4) Melakukan penginputan pada sistem aplikasi *financing approval system* (FAS) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 5) Membuat nota analisa pembiayaan (NAP) melalui sistem FAS atau manual berdasarkan hasil verifikasi dan penilaian agunan.
- 6) Menyampaikan laporan bulanan ke unit risk berupa: *Acceptance* dan *disbursement rate*; total aplikasi yang masuk; laporan pencatatan SLA (dimulai sejak input *scoring* sampai dengan pencairan)
- 7) Melakukan monitoring atas kinerja pembiayaan sesuai kelolaannya.

**m. Micro Administration**

- 1) Memastikan dokumen pembiayaan telah dilengkapi sebelum fasilitas dicairkan berdasarkan *checklist* yang telah disepakati.
- 2) Melakukan input data pembiayaan di dalam sistem dengan benar dan akurat.
- 3) Memastikan proses pencairan pembiayaan sesuai dengan keputusan komite pembiayaan.

**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.

- 4) Memastikan pembebanan biaya administrasi pembiayaan dan biaya lainnya yang terkait pembiayaan dilakukan sesuai dengan ketentuan.
- 5) Mencetak dokumen-dokumen pembiayaan sbb. :
  - a) SP3
  - b) Akad dan SUP
  - c) Order notaris (jika ada)
  - d) Dokumen terkait penutupan asuransi
  - e) Surat penolakan
  - f) Surat kuasa dan dokumen turunan pembiayaan lainnya sesuai ketentuan yang berlaku
- 6). Memastikan penyimpanan dokumen pencairan dan dokumen legal pembiayaan dengan tertib dan aman.
- 7). Memastikan adanya pemutakhiran data-data nasabah dan persyaratan pembiayaan pasca pencairan.
- 8). Memaksimalkan monitoring pemenuhan dokumen pembiayaan yang belum lengkap.

**n. Consumer Banking Relationship Manager**

- 1) Meningkatkan pertumbuhan portofolio pendanaan, pembiayaan, dan *fee based* pada segmen konsumen.
- 2) Memastikan tersedianya data dan membuat rencana kerja berdasarkan data calon nasabah dan potensi pasar.
- 3) Melaksanakan kerja sama dengan pihak ketiga seperti developer, perusahaan, SKPD pemerintah daerah serta instansi lainnya.



- 4) Mengusulkan kegiatan promosi melalui gathering dan pameran bersama bank indonesia, asosiasi-asosiasi, jamsostek, dan pihak ketiga lainnya yang terkait.
- 5) Membuat rencana kerja dan pengembangan *business network* dengan *branch manager*.
- 6) Memastikan tercapainya tingkat kepuasan nasabah *affluent&highnetworth* terhadap layanan BSM sesuai standar yang ditetapkan.
- 7) Memastikan tersedianya data laporan monitoring portofolio (dana, pembiayaan dan produk keagenan), *profitability* dan transaksi nasabah segmen *affluent&high networth*.
- 8) Mengoptimalkan *cross reference* produk pembiayaan ke nasabah *segmen mass, mass affluent&high networth*.
- 9) Melaksanakan supervisi dan memastikan pencapaian target *funding* dan *lending direct sales*.
- 10) Menerima nasabah griya, pensiun dan implan (*walk in dan non walk in*).
- 11) Melakukan kerjasama dengan instansi, developer/LKBB, travel umroh/dealer/toko emas/*supplier* emas dan memonitor realisasi perjanjian kerjasama.
- 12) Melakukan permintaan IDI BI.
- 13) Mengumpulkan dokumen pembiayaan dan melakukan pengecekan sesuai RAC.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### 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.

**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.

- 14) Melakukan verifikasi income, keaslian SK Pensiun ke instansi pembayar manfaat.
- 15) Membuat nota analisa kelayakan developer dan LKBB.
- 16) Membuat surat penawaran pemberian pembiayaan (SP3).
- 17) Melakukan pemenuhan dokumen persyaratan akad dan pembuatan akad pembiayaan.
- 18) Initial data entry dan detail data entry.
- 19) Melakukan penagihan (*collection*).

**o. Sharia Funding Executive**

- 1) Melakukan aktifitas sales seperti presentasi, *canvassing*, dan menjelaskan produk, biaya serta program guna mencapai target pencairan.
- 2) Mengumpulkan aplikasi pembukaan rekening nasabah sesuai ketentuan dan SLA.
- 3) Maintenance nasabah pendanaan untuk *top up* saldo.
- 4) Membuat laporan harian, mingguan, dan bulanan untuk dilaporkan pada saat pertemuan dengan *consumer sales officer* agar *consumer sales officer* mendapatkan laporan yang akurat, tepat, informatif, dan dapat diyakini kebenarannya.

**p. Security**

- 1) Menjaga keamanan dan ketertiban di lingkungan/kawasan kerjanya.
- 2) Memelihara seluruh perlengkapan dan peralatan *security* di bawah tanggung jawabnya.

**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.

- 3) Melaksanakan pengamanan dan pelayanan terbaik kepada nasabah sesuai dengan standar layanan dan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 4) Melaksanakan tugas pengawalan uang/ barang berharga/ dokumen penting.
- 5) Melaksanakan ketertiban dan kerapihan antrian nasabah di *banking hall*.
- 6) Melaksanakan ketertiban parkir kendaraan di lingkungan gedung kantor.
- 7) Menjaga kerapihan, kebersihan, dan kenyamanan di ruang ATM.
- 8) Menjaga kerapihan dan kelengkapan di dalam *banking hall* (aplikasi, brosur, dll).

**q. Office Boy**

- 1) Menjaga kebersihan dilingkungan/kawasan kerja terkait dengan layanan nasabah.
- 2) Menata perlengkapan dan peralatan kerja untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan pegawai dalam bekerja.
- 3) Menjaga dan merawat peralatan kerja agar tidak mudah rusak.
- 4) Melaporkan kerusakan peralatan kerja kepada atasan.
- 5) Membantu *frontliner* perihal fotokopi dokumen dan terkait dengan proses tersebut.
- 6) Mengantar dan mengambil dokumen yang terkait operasional bank.
- 7) Menjaga keamanan dan merawat kendaraan operasional yang menjadi tanggungjawabnya.



#### 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.

#### r. Driver

- 1) Menjamin kendaraan dinas/operasional selalu siap pakai dengan memeriksa perlengkapan kendaraan, oli, air radiator, ban, kunci-kunci, dan terkait hal tersebut.
- 2) Memelihara dan merawat kendaraan agar tetap bersih, berfungsi, dan siap pakai.
- 3) Mengantar/menjemput pegawai dinas luar dan yang terkait dengan hal tersebut.
- 4) Melaporan kerusakan kendaraan kepada atasan.
- 5) Mengajukan *service* kendaraan kepada atasan secara berkala.
- 6) Memeriksa dan memelihara surat-surat kendaraan.
- 7) Menjamin keselamatan dirinya dan penumpang dalam mobil yang dikendarainya sesuai dengan peraturan lalu lintas.
- 8) Menyimpan kendaraan dengan tertib dan menyerahkan kunci ke *security*.

#### 4. Produk-produk

##### a. Penghimpunan Dana

##### 1) Tabungan

##### a) Tabungan BSM

Tabungan BSM adalah simpanan yang penarikannya berdasarkan syarat-syarat tertentu yang disepakati.

##### b). Tabungan berencana BSM

Tabungan berencana BSM adalah tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian bagi



#### 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.

penabung maupun ahli waris untuk memperoleh dananya sesuai target pada waktu yang diinginkan.

#### 2). Deposito

##### a). Deposito BSM

Deposito BSM adalah produk investasi berjangka yang penarikannya hanya dapat dilakukan setelah jangka waktu tertentu sesuai kesepakatan.

##### b). Deposito BSM Valas

Deposito BSM valas adalah produk investasi berjangka yang penarikannya hanya dapat dilakukan setelah jangka waktu tertentu sesuai kesepakatan dalam bentuk valuta asing.

#### 3). Giro

Giro BSM adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, *bilyet giro*, atau alat perintah bayar lainnya dengan prinsip *wadiah yad adh-dhamanah*.

#### 4). Obligasi

Obligasi BSM adalah *mudharabah*. Surat berharga jangka panjang berdasarkan prinsip syariah yang mewajibkan *emiten* (Bank Syariah Mandiri) untuk membayar pendaftaran bagi hasil atau kupon dan membayar kembali dana *obliges* syariah pada saat jatuh tempo.

**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.

**b. Penyaluran Dana**

## 1) Gadai Emas BSM

Gadai emas BSM adalah produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat.

## 2). Mudharabah BSM

Pembiayaan *mudharabah* BSM adalah pembiayaan dimana seluruh modal kerja yang dibutuhkan nasabah ditanggung oleh bank. Keuntungan yang diperoleh dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati.

## 3). Musyarakah BSM

*Musyarakah* BSM yaitu pembiayaan khusus modal kerja, dimana dana dari pihak bank merupakan bagian dari modal usaha nasabah dan keuntungan dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati.

## 4). Murabahah BSM

Pembiayaan *murabahah* BSM adalah pembiayaan berdasarkan akad jual beli antara bank dan nasabah. Bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan margin yang disepakati.

**c. Jasa**

## 1) Jasa Produk

- a) Kartu ATM BSM yaitu sarana untuk melakukan transaksi pada ATM Syariah Mandiri.

**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.

- b) BSM SMS Banking yaitu produk layanan perbankan berbasis teknologi seluler yang memberikan kemudahan melakukan berbagai transaksi perbankan.
- 2). Jasa Operasional
- a) Setoran kliring yaitu penagihan warkat bank lain di mana lokasi bank tertariknya berada dalam satu wilayah kliring. Karakteristiknya seperti:
    - a. Hasil kliring dikreditkan ke rekening nasabah atau ditransfer ke rekening nasabah di bank lain.
    - b. Valuta rupiah.
    - c. Bank hanya penerima amanat dan mewakili (*wakalah*) nasabah, bila warkat tersebut ditolak bank tertarik maka Bank Syariah Mandiri tidak bertanggung jawab.
  - b). Inkaso yaitu penagihan warkat bank lain di mana bank tertariknya berbeda wilayah kliring atau berada di luar negeri, hasilnya penagihan akan di kredit ke rekening nasabah. Karakteristiknya seperti :
    - a. Nasabah harus memiliki rekening di Bank Syariah Mandiri.
    - b. Mata uang rupiah atau mata uang asing lainnya (USD, SGD).
    - c. Hasil inkaso dikreditkan ke rekening nasabah atau ditransfer ke rekening nasabah di bank lain.
    - d. Bank hanya penerima amanat dan mewakili (*wakalah*) nasabah, bila terjadi kesalahan atau keterlambatan hasil inkaso maka Bank Syariah Mandiri tidak bertanggung jawab.



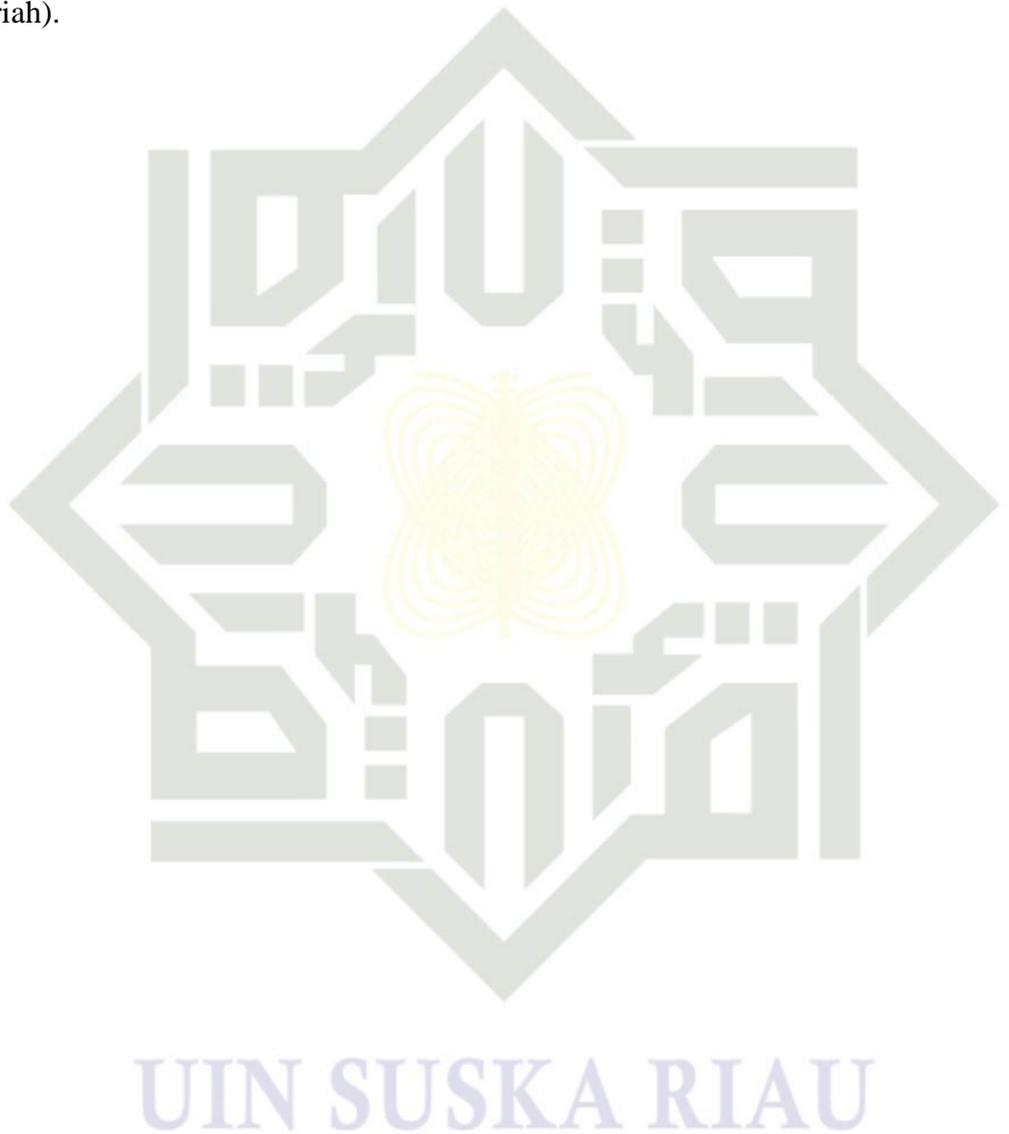
### 3). Jasa Investasi

BSM Investa Berimbang adalah reksadana campuran (*mix fund / balanced fund*) berbasis instrument pasar uang, pasar obligasi dan pasar saham dengan ketentuan investasi sesuai syariah. BSM Investa Berimbang juga dikelola, diadministrasikan, disimpan dan didistribusikan (dijual) oleh sinergi 3 kekuatan besar yaitu : Mandiri Investasi (sebagai manajer investasi dengan dana kelolaan terbesar di Indonesia), *deutsche bank* (sebagai bank kustodi reksa dana terbesar di Indonesia yang sudah berperan aktif sebagai kustodi reksa dana konvensional maupun syariah) dan Bank Syariah Mandiri (sebagai agen penjual yang merupakan bank syariah terbesar di Indonesia). BSM Investa Berimbang sesuai syariah karena diawasi penuh oleh DPS (dewan pengawas syariah) independen yang berada di bawah naungan DSN (dewan syariah nasional). Dana anda akan diinvestasikan pada instrument-instrument syariah seperti deposito syariah, obligasi syariah dan saham-saham perusahaan yang masuk pada JII (Jakarta Islamic Index) atau saham di luar JII yang telah diberikan izin untuk diinvestasikan oleh dewan pengawas syariah. BSM Investa Berimbang nyaman anda karena pengelolaan dan administrasinya sudah diwakilkan oleh pihak yang profesional dibidangnya, yaitu Mandiri Investasi, Bank Syariah Mandiri dan *deutsche Bank*. BSM Investa Berimbang dijual secara eksklusif hanya di Bank Syariah Mandiri karena kami merupakan agen tunggal

#### 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.

penjual reksa dana BSM Investa Berimbang. BSM Investa Berimbang transparan dalam memberikan pelaporan (*report*) bulanan dan triwulan (berkenaan dengan kinerja portofolio dan kondisi pasar) serta terawasi secara penuh oleh bapepam dan DPS (dewan pengawas syariah).

**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.

**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.

## BAB III

### LANDASAN TEORI

#### A. Konsep Motivasi

##### 1. Pengertian Motivasi

Motivasi merupakan proses untuk mencoba memengaruhi seseorang agar melakukan sesuatu yang diinginkan. Motivasi juga merupakan usaha-usaha yang dapat menyebabkan seseorang atau kelompok orang tertentu bergerak melakukan sesuatu karena ingin mencapai tujuan yang dikehendaknya atau mendapatkan kepuasan dengan perbuatannya.

Menurut Teori Maslow Motivasi adalah suatu perubahan energi dalam diri (pribadi) seseorang yang ditandai dengan timbulnya perasaan dan reaksi untuk mencapai tujuan, suatu proses untuk menggiatkan motif-motif menjadi perbuatan atau tingkah laku untuk memenuhi kebutuhan dan mencapai tujuan atau keadaan dan kesiapan dalam diri individu yang mendorong tingkah lakunya untuk berbuat sesuatu dalam mencapai tujuan. Motivasi sebagai proses yang menjelaskan intensitas, arah dan ketekunan usaha untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Motivasi terbentuk dari sikap karyawan dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan. Kondisi atau energi yang mengarahkan diri karyawan terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Sikap mental karyawan positif terhadap situasi kerja itulah yang



#### 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.

memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kinerja maksimal atau kepuasan kerja.<sup>16</sup>

Motivasi kerja adalah dorongan atau semangat kerja yang bersumber baik dari dalam diri (internal) maupun dari luar (eksternal) untuk melakukansuatu pekerjaan dengan sebaik-baik agar menghasilkan kinerja yang lebih baik. Motivasi kerja sesuatu yang dapat menimbulkan semangat atau dorongan kerja. Motivasi kerja juga dikatakan pendorong semangat kerja. Kuat dan lemahnya motivasi seseorang tenaga kerja ikut menentukan besar kecilnya prestasinya.

Motivasi kerja memiliki hubungan dengan prestasi kerja. Prestasi kerja adalah hasil dari interaksi antara motivasi kerja, kemampuan dan peluang. Bila motivasi kerja rendah, maka prestasi kerja akan rendah meskipun kemampuannya ada dan baik, serta memiliki peluang. Motivasi kerja seseorang dapat bersifat proaktif dan reaktif. Pada motivasi kerja yang proaktif seseorang akan berusaha meningkatkan kemampuan-kemampuannya sesuai dengan yang dituntut oleh pekerjaanta atau akan berusaha untuk mencari, menemukan atau menciptakan peluang di mana ia akan menggunakan kemampuan-kemampuannya untuk dapat berprestasi yang tinggi. Sebaliknya, motivasi kerja yang bersifat reaktif, cenderung menunggu atau tawaran dari lingkungannya.

Motivasi kerja merupakan pemberian dorongan. Pemberian dorongan ini dimaksud untuk meningkatkan orang-orang atau karyawan

<sup>16</sup> Hemi Indrayani, Mahyani, Dkk, *Manajemen SDM Terintegrasi*, (Pekanbaru:Suska Press,2013)



#### 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.

agar mereka bersemangat dan dapat dapat mencapai hasil sesuai dengan tuntutan perusahaan.<sup>17</sup> Oleh karena itu seorang manajer dituntut pengenalan atau pemahaman akan sifat dan karakteristik karyawannya, suatu kebutuhan yang dilindasi oleh motif dengan penguasaan manajer terhadap perilaku dan tindakan yang dibatasi oleh motif, maka manajer dapat mempengaruhi bawahannya untuk bertindak sesuai dengan keinginan organisasi.

Motivasi atau dorongan kepada karyawan untuk bersedia bekerja bersama demi tercapainya tujuan bersama ini terdapat dua macam, yaitu:

1. Motivasi finansial, yaitu dorongan yang dilakukan dengan memberikan imbalan finansial kepada karyawan. Imbalan tersebut sering disebut insentif.
2. Motivasi non-finansial, yaitu dorongan yang diwujudkan tidak dalam bentuk finansial atau uang, akan tetapi berupa hal-hal seperti pujian, penghargaan, pendekatan dan lain sebagainya.

Penulis dapat simpulkan bahwa motivasi pada dasarnya adalah kondisi mental yang mendorong dilakukannya suatu tindakan dan memberikan kekuatan yang mengarah kepada pencapaian kebutuhan, memberi kepuasan ataupun mengurangi ketidak seimbangan.

Karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi tercermin dalam perilakunya. Seperti suka bekerja keras, bersikap adil, tidak membuang-buang waktu selama jam kerja, keinginan memberikan lebih

<sup>17</sup>Istijanto, *Riset Sumber Daya Manusia Cara Praktis Mendeteksi Dimensi-dimensi Kerja Karyawan*, (Jakarta:PT.Gramedia Pustaka Umum, 2006), cet-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.

dari sekedar yang disarankan, mau bekerja sama, hirmat terhadap rekan kerja. Tentu saja perusahaan mengharapkan para karyawan memiliki motivasi kerja yang tinggi agar dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan perusahaan secara keseluruhan.<sup>18</sup>

## 2. Azas-azas Motivasi

Pemberian motivasi dilaksanakan dengan mempertimbangkan azas-azas motivasi. Azas-azas motivasi mencakup azas mengikutsertakan, komunikasi, pengakuan, wewenang yang diidelegasikan dan perhatian timbal balik, dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Azas mengikutsertakan adalah mengajak bawahan untuk ikut serta berpartisipasi dan memberikan kesempatan kepada mereka mengajukan ide-ide, rekomendasi dalam proses pengambilan keputusan. Dengan cara ini, bawahan merasa ikut bertanggung jawab atas tercapainya tujuan perusahaan sehingga moral dan gairah kerjanya akan meningkat.
2. Azas komunikasi adalah menginformasikan secara jelas tentang tujuan yang ingin dicapai, cara mengerjakannya, dan kendala yang dihadapi. Dengan azas komunikasi, motivasi kerja bawahan akan meningkat. Sebab semakin banyak seseorang mengetahui suatu soal, semakin besar pula minat dan perhatiannya terhadap hal tersebut. Jika seorang pemimpin secara nyata berikhtiar untuk senantiasa memberikan informasi kepada bawahannya, maka

<sup>18</sup> Ibid Istijanto, *Riset Sumber Daya Manusia Cara Praktis Mendeteksi Dimensi-dimensi Kerja Karyawan*, (Jakarta:PT.Gramedia Pustaka Umum, 2006), hlmn 85

pemimpin akan memberitahukan beberapa informasi kepada bawahannya. Dengan cara ini, bawahan akan merasa dihargai dan akan lebih giat bekerja.

3. Azas pengakuan adalah memberikan penghargaan dan pengakuan yang tepat serta wajar kepada bawahan atas prestasi kerja yang dicapainya. Bawahan akan bekerja keras dan semakin rajin, jika terus menerus mendapatkan pengakuan dan kepuasan dari usahanya. Dalam memberikan pengakuan atau pujian kepada bawahan, hendaknya dijelaskan bahwa dia patut menerima penghargaan itu, karena prestasi kerja atau jasa-jasa yang diberikan secara ikhlas dihadapan umum supaya nilai pengakuan/pujian itu semakin besar.
4. Azas wewenang adalah mendelegasikan sebagian wewenang serta kebebasan pegawai untuk mengambil keputusan dalam berkegiatan dan melaksanakan tugas-tugas manajer atau atasan. Dalam proses pendelegasian ini, manaejr harus meyakini bawahannya bahwa pegawai mampu dan dipercaya dapat menyelesaikan tugas-tugas itu dengan baik. Azas ini memotivasi akan moral/gairah bekerja pegawai sehingga semakin tinggi dan antusias.
5. Azas perhatian timbal balik adalah motivasi pegawai dengan mengemukakan keinginan atau harapan perusahaan disamping berusaha memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang diharapkan

#### 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.



#### 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.

bawahn dari perusahaan. Manajer atau pimpinan organisasi mengaharapkan agar pegawainya mampu meningkatkan prestasinya sehingga perusahaan akan memperoleh laba yang lebi banyak. Apabila pendapatan atau laba semakin besar maka dengan sendirinya balas jasa para pegawai akan dinaikkan. Jadi, ada perhatian timbal balik untuk memenuhi keinginan semua pihak.<sup>19</sup>

Dengan azas motivasi ini diharapkan prestasi kerja pegawai akan semakin meningkat. Azas-azas sebagaimana yang telah dipaparkan di atas pada hakekatnya bertujuan untuk meningkatkan produktivitas kerja dan tentunya memberikan kepuasan kepada pegawai. Dengan keadaan tersebut maka diharapkan proses pencapaian tujuan organisasi akan menunjukan hasil yang maksimal.

### 3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja

Motivasi karyawan dalam suatu organisasi sangat ditentukan oleh kepegawaian seorang pimpinan untuk memahami faktor-faktor motivasi sebagai daya pendorong atau penguat sehingga individu tergerak untuk bekerja dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh sebab itu, pemahaman terhadap motivasi sangat penting artinya bagi pimpinan. Seseorang bersedia melakukan suatu pekerjaan karena dirangsang oleh motivasi.

Faktor-faktor yang mempunyai pengaruh terhadap motivasi kerja yaitu :

1. Balas Jasa atau Gaji yang Cukup

Balas jasa dalam bentuk uang yang merupakan sumber tenaga beli bagi tenaga kerja pada tingkkat yang terlalu rendah,

<sup>19</sup> Moenir, *Manajemen Pelayana Umum di Indonesia*, (Jakarta; Bumi Aksara, 2000)



#### 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.

misalnya bagi kebutuhan fisiknya minimum saja tidak mencukupi. Hal ini akan merupakan faktor yang menghambat motivasi maupun disiplin kerja. Gaji yang dapat menjamin kebutuhan fisik minimum merupakan salah satu syarat mutlak untuk mengaharapkan adanya disiplin kerja dan memotivasi kerja yang tinggi dan akhirnya menghasilkan produktivitas yang tinggi pula.

#### 2. Lingkungan kerja

Banyak faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya motivasi kerja karyawan. Salah satu diantaranya adalah faktor lingkungan kerja, lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar aktivitas. Lingkungan kerja terdiri dari dua yaitu lingkungan fisik dan lingkungan sosial. Lingkungan fisik adalah segala benda yang terdapat disekitar karyawan, misalnya jumlah karyawan suatu ruangan, kursi, meja serta perlengkapan kantor lainnya. Sedangkan lingkungan sosial berkaitan dengan hubungan antar sesama karyawan disuatu kantor.

#### 3. Rasa aman

Rasa aman dalam menghadapi masa depan akan sangat berpengaruh terhadap disiplin dan motivasi karyawan. Ketidakpastian masa depan karyawan dan juga perusahaan akan tidak memungkinkan adanya hubungan kerja yang berjangka panjang.<sup>20</sup>

<sup>20</sup>Hemi Indrayani, Mahyani, Dkk, *Manajemen SDM Terintegrasi*, ( Pekanbaru: Suska Press, 2013)

**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.

## 4. Kedudukan atau Posisi

Secara umum terdapat anggapan atau pendapat bahwa individu yang bekerja pada tingkat pekerjaan yang lebih tinggi akan cenderung lebih puas daripada individu yang bekerja pada tingkat pekerjaan yang lebih rendah. Dalam beberapa penelitian yang telah dilakukan memperlihatkan bahwa hal tersebut tidak selalu besar, perubahan tingkat pekerjaanlah yang mempengaruhi kepuasan kerja.

## 5. Kurangnya komunikasi

Komunikasi dalam suatu pekerjaan sangatlah penting, berdasarkan wawancara penulis dengan salah satu karyawan menyatakan, komunikasi di antara karyawan dan pimpinan masih kurang, maka dari itu yang membuat suasana kerja kurang nyaman.

Kurangnya motivasi kerja karyawan juga akan membuat kurangnya kepuasan kerja terhadap karyawan. Karena dengan kurangnya karyawan termotivasi dalam bekerja maka akan mengakibatkan kurangnya kepuasan kerja terhadap setiap karyawan.

**A. Motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan**

## 1. Pengertian motivasi kerja

Motivasi kerja merupakan suatu dorongan baik dari dalam sendiri maupun dari luar untuk mencapai sesuatu tujuan yang diinginkan. Agar suatu pekerjaan akan menjadi lebih baik kita harus termotivasi dalam bekerja, baik secara eksternal maupun internal.

Indikator motivasi kerja Tolak ukur motivasi kerja yang mutlak sulit untuk dicari karena setiap individu karyawan berbeda standar kepuasannya.

Adapun indikator-indikator motivasi kerja

a. Disiplin waktu kerja

Motivasi kerja berdasarkan disiplin waktu diperoleh dari pekerjaan maka kedisiplinan karyawan menjadi lebih baik, sebaliknya motivasi karyawan yang kurang tercapai akan mengakibatkan kedisiplinan karyawan rendah.

b. Perputaran Tenaga Kerja

Motivasi kerja mempengaruhi tingkat perputaran tenaga kerja karna jika kepuasan karyawan meningkatkan maka perputaran tenaga kerja di perusahaan menurun.

c. Tingkat kehadiran

Perusahaan mengharapkan motivasi kerja karyawan meningkatkan sehingga tingkat absensi karyawan menurun. Hal ini disebabkan karena bila karyawan kurang mendapatkan kepuasan kerja, mereka akan cenderung lebih sering absen, sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi dan menghambat jalannya operasional perusahaan.

2. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan perasaan dan penelitian seorang atau pekerjaannya khususnya mengenai kondisi kerjanya, dalam hubungan pekerjaan, dan dengan pekerjaan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan.

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.



Kepuasan kerja adalah merupakan salah satu elemen sangat penting dalam organisasi. Hal ini disebabkan kepuasan kerja dapat mempengaruhi kerja seperti : malas, rajin produktif dan lain-lain.

Berdasarkan definisi di atas, indikator kepuasan kerja adalah :

- a. Menyenangi pekerjaannya
- b. Mencintai pekerjaannya
- c. Moral kerja
- d. Kedisiplinan
- e. Prestasi

Karyawan merupakan sumber daya utama yang merencanakan dan melaksanakan berbagai usaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Perjalanan suatu perusahaan tidak terlepas dari perangkat sumber daya manusia yang menjadi penunjang penuh dalam pelaksanaan prosedur, aturan dan operasional, maka dari itu sumber daya manusia di pandang sebagai aset yang harus dijaga, dengan demikian perusahaan tidak hanya menuntut apa yang harus diberikan karyawan terhadap perusahaan namun juga memikirkan apa yang harus menjadi kebutuhan karyawan, untuk perusahaan juga harus memperhatikan pembinaan hubungan baik dengan para karyawan karena sebaik apapun strategi yang dibuat perusahaan, maka strategi tersebut tidak akan dilaksanakan dengan baik bila tidak disertai sikap yang positif dari karyawan.

#### 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 mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Berdasarkan hasil observasi penulis lapangan peran motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT.Bank Syari'ah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka adalah cukup baik, namun masih ada sebagian karyawan yang sering datang terlambat masuk kerja, komunikasi karyawan juga masih kurang dan banyaknya pekerja yang harus diselesaikan sementara karyawan belum mencukupi karna banyaknya karyawan yang resign sehingga menyebabkan sebagai karyawan bekerja bukan dalam keahliannya dan belum bisa memberikan pelayanan yang maximal kepada nasabah.<sup>21</sup>

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah satu karyawan menyatakan bahwa motivasi dalam meningkatkan kinerja ialah karyawan menginginkan adanya reward (umroh dan insentif) bagi karyawan yang berprestasi atau mencapai target, dengan adanya reward tersebut maka membuat karyawan untuk meningkatkan hasil kinerja. Serta upaya yang dapat dilakukan karyawan dalam meningkatkan kinerja yaitu karyawan lebih disiplin dengan pekerjaan yang ditugaskan dan menambah jam kerja (lembur).<sup>22</sup> Dengan kinerja yang sudah dilakukan, karyawan merasa cukup puas dengan hasil kerjaan yang sudah dilakukannya, namun harus lebih ditingkatkan lagi. Karena

<sup>21</sup> Observasi, Oktober 2019

<sup>22</sup> Roni Herwanto, Account Maintenance, PT.Bank Syariah Mandiri Kcp Pekanbaru Nangka, Wawancara, Oktober 2019

#### 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.

**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.

karyawan tersebut menginginkan hasil kerja yang maximal agar bisa menjadi karyawan yang berprestasi.<sup>23</sup>

## **B. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Dalam usaha meningkatkan motivasi kerja dan kepuasan kerja terlebih dahulu harus diketahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi semangat kerja tersebut.

Tinggi rendahnya motivasi dan kepuasan kerja seseorang tidak tumbuh dengan sendirinya melainkan dipengaruhi oleh banyak faktor.

Motivasi kerja dan kegairahan kerja beraskan dari rasa puas dalam pemenuhan materi dan non materi karyawan. Faktor – faktor yang mempengaruhi motivasi kerja dan kepuasan kerja tersebut adalah :

### a. Gaji yang cukup

Apabila karyawan menerima gaji yang cukup dan dapat memenuhi kebutuhannya, maka karyawan akan termotivasi untuk bekerja lebih giat lagi. Gaji yang dapat menjamin kebutuhan fisik minimum merupakan salah satu syarat mutlak untuk mengharapkan adanya disiplin kerja dan memotivasi kerja yang tinggi dan akhirnya menghasilkan produktivitas yang tinggi pula.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah satu karyawan di PT.Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka menyebutkan

<sup>23</sup> Sepri Ari Yono, Micro Financing Sales, PT.Bank Syariah Mandiri Kcp Pekanbaru Nangka, Wawancara, Oktober 2019

#### 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.

gaji yang mereka terima sudah sesuai dengan kerja yang mereka lakukan, selain gaji mereka juga menerima uang lembur.<sup>24</sup>

#### b. Kedisiplinan

Kedisiplinan bukan sekedar sebagai indikasi adanya motivasi dan kepuasan kerja, tetapi dapat mempengaruhi efektifitas dan efisien pencapaian tujuan kerja dalam suatu perusahaan. Agar kedisiplinan dapat dilaksanakan dalam praktek maka kedisiplinan dari para karyawan.

Berdasarkan hasil observasi penulis dilapangan masih ada sebagian karyawan yang datang tidak tepat waktu, dan ada juga karyawan yang mempunyai tanggung jawab yang besar terhadap pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan lain, misal memberikan tugasnya kepada anak honor atau magang diperusahaan.<sup>25</sup>

#### c. Komunikasi

Komunikasi dalam suatu pekerjaan sangatlah penting, berdasarkan wawancara penulis dengan salah satu karyawan menyatakan, komunikasi di antara karyawan dan pimpinan masih kurang maka dari itu yang membuat suasana kerja kurang nyaman .

Kurangnya motivasi kerja karyawan membuat kurangnya kepuasan kerja terhadap karyawan. Karena dengan kurangnya karyawan

<sup>24</sup> Andi, Customer Service, PT. Bank Syariah Mandiri Kcp Pekanbaru Nangka, Wawancara, November 2019

<sup>25</sup> Fendo, Pawning Staff, PT. Bank Syariah Mandiri Kcp Pekanbaru Nangka, Wawancara, November 2019

termotivasi dalam bekerja maka akan mengakibatkan kurang kepuasan kerja terhadap setiap karyawan.

Penulis dapat simpulkan motivasi kerja karyawan PT.Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka masih kurang baik karena oleh beberapa faktor yang terjadi di perusahaan tersebut dan sebagian karyawan yang masih belum puas dengan hasil kerjanya.<sup>26</sup>

#### d. Jabatan Struktural

Secara umum terdapat anggapan atau pendapat bahwa individu yang bekerja pada tingkat pekerjaan yang lebih tinggi akan cenderung lebih puas daripada individu yang bekerja pada tingkat pekerjaan yang lebih rendah dalam beberapa penelitian yang telah dilakukan tidak selalu benar, perubahan tingkat pekerjaanlah yang mempengaruhi kepuasan kerja.

## B. Konsep Kepuasan kerja

### 1. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja secara umum menyangkut sikap seseorang mengenai pekerjaannya. Karena menyangkut sikap, pengertian kepuasan kerja mencakup berbagai hal seperti kondisi dan kecenderungan perilaku seseorang. Kepuasan-kepuasan itu tidak tampak, tetapi dapat diwujudkan dalam suatu hasil pekerjaan. Kepuasan kerja akan berbeda pada masing-

<sup>26</sup>*Ibid.*

#### 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.

**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.

masing individu dan sangat sulit untuk mengetahui ciri-ciri kepuasan kerja itu dapat diketahui.

Kepuasan kerja adalah penilaian pekerjaan dalam penacapaian nilai pekerjaan seseorang yang penting serta menyediakan nilai-nilai tersebut yang sesuai dengan kebutuhan dasar seseorang.

Sementara pendapat lain bahwa kepuasan kerja sebagai ilmu keseluruhan dari derajat rasa suka atau tidak sukanya karyawan terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Dengan kata lain kepuasan kerja mencerminkan sikap karyawan terhadap pekerjaannya.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kepuasan kerja merupakan perasaan yang menyangkut karyawan terhadap pekerjaannya, apakah memuaskan atau tidak.

## **2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja tampaknya dapat mempengaruhi kehadiran seseorang dalam dunia kerja, dan ingin melakukan perubahan kerja yang selanjutnya juga berpengaruh terhadap kemauan untuk bekerja. Keinginan karyawan atau motivasi untuk bekerja bisa ditunjukkan dengan aktivitas yang mengarah pada tujuan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja terdiri dari :

### **1. Kedudukan atau Posisi**

Secara umum terdapat anggapan atau pendapat bahwa individu yang bekerja pada tingkat pekerjaan yang lebih tinggi akan cenderung lebih puas dari pada individu yang bekerja pada tingkat

**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.

pekerjaan yang lebih rendah. Dalam beberapa penelitian yang telah dilakukan memperlihatkan bahwa hal tersebut tidak selalu benar, perubahan tingkat pekerjaanlah yang mempengaruhi kepuasan kerja.

## 2. Pangkat atau Golongan

Dalam hal ini pekerjaan yang mendasarkan perbedaan tingkat (golongan) sehingga pekerjaan tersebut memberikan kedudukan tertentu pada orang yang melakukannya. Jika terdapat kenaikan gaji, maka sedikit banyaknya akan dianggap sebagai kenaikan pangkat atau golongan dan kebanggaan terhadap kedudukan baru tersebut akan merubah perilaku dan perasaan.

## 3. Umur atau Usia

Umur dinyatakan memiliki hubungan antara kepuasan kerja dengan umur karyawan. Umur antara 25 sampai 34 tahun dan umur 40 sampai 45 tahun merupakan umur-umur yang bisa menimbulkan perasaan kurang puas terhadap pekerjaan.

## 4. Jaminan Finansial dan Jaminan Sosial

Masalah finansial dan jaminan sosial secara umum berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

## 5. Mutu Pengawasan

Hubungan antara karyawan dengan pihak manajemen perusahaan sangat penting dalam arti menaikkan produktivitas kerja. Kepuasan karyawan dapat ditingkatkan melalui perhatian dan hubungan yang

#### 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.

baik dari pimpinan kepada bawahan sehingga karyawan akan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang terpenting dari organisasi kerja tersebut, atau kata lainnya rasa memiliki (*sense of belonging*).<sup>27</sup>

### C. Konsep Kinerja

#### 1. Pengertian Kinerja

Jika disimak berdasarkan etimologinya, kinerja berasal dari kata *performance*. *Performance* berasal dari kata “to perform” yang mempunyai beberapa masukan yaitu: menjalankan, memenuhi, melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab.<sup>28</sup>

Pengertian kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang diterapkan oleh organisasi. Oleh karena itu, jika tanpa tujuan dan target yang ditetapkan dalam pengukuran, maka kinerja pada seseorang atau kinerja organisasi

<sup>27</sup> Ambar Teguh Sulistiyani, Rosidah, *Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep Teori dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009)

<sup>28</sup> Lijan Poltak Sinambela, *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), Cet 1, h. 5



#### 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.

tidak mungkin dapat diketahui bila tidak ada tolak ukur keberhasilannya.<sup>29</sup>

Menurut nurlaila kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai atau karyawan dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.<sup>30</sup>

Menurut Rivai, Basri, (2005:14) bahwa kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang atau keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.<sup>31</sup>

Dari beberapa definisi yang telah dikeukakan diatas, maka dapat disimpulkan kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi baik secara kuantitatif maupun kualitatif, sesuai dengan kewenangan dan tugas tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.<sup>32</sup>

<sup>29</sup>Moeheriono, *loc. cit.*

<sup>30</sup>Nurlaila, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: LepKhair, 2010), h. 71.

<sup>31</sup>Lijan Poltak Sinambela, *op.cit*, h. 6.

<sup>32</sup>Moeheriono, *op.cit*, h. 96-97.



#### 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.

## 2.) Standar Kinerja<sup>33</sup>

Sepanjang sejarah kehidupannya, manusia selalu dikontrol dan diatur oleh sejumlah standar. Standar perilaku yang dinamakan kode etik atau *credo* mengatur perilaku yang baik dan dapat diterima, dan perilaku buruk yang dapat diterima dalam suatu organisasi. Standar Industri Indonesia dan *International Standard Organization* menentukan kualitas dan jasa yang baik.

Dalam evaluasi kinerja, ada standar yang disebut sebagai standar kinerja (*performance standard*). Evaluasi kinerja tidak mungkin dapat dilaksanakan dengan baik tanpa standar kinerja. Esensi evaluasi kinerja adalah membandingkan kinerja ternilai dengan standar kinerjanya. Jika evaluasi kinerja dilaksanakan tanpa standar kinerja, hasilnya tidak mempunyai nilai.

Menurut Wirawan, standar kinerja adalah tolak ukur minimal kinerja yang harus dicapai karyawan secara individual ataupun kelompok pada semua indikator kinerjanya. dalam definisi ini, standar kinerja adalah tolak ukur minimal, artinya jika prestasi kinerja karyawan dibawah standar kinerja minimal tersebut, maka kinerjanya tidak dapat diterima, buruk atau sangat buruk. Jika kinerjanya dapat diterima dengan predikat sedang,

<sup>33</sup>Wirawan, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori, Aplikasi dan Penelitian*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), 65-67.

#### 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.

baik atau sangat baik. Standar kinerja meliputi standar untuk semua indikator kinerja.<sup>34</sup>

Standar kinerja dapat memotivasi karyawan agar bekerja keras untuk mencapainya. Standar kinerja menarik dan mendorong untuk mencapainya. Jika hal itu tercapai, kepuasan kerja pada diri karyawan akan terjadi. Oleh karena itu, standar kinerja juga dikaitkan dengan *reward*, imbalan, atau sistem kompensasi. Selain itu, standar kinerja juga dikaitkan dengan sanksi jika tidak dapat mencapainya.<sup>35</sup>

### 3.) Faktor-faktor penilaian Kinerja

Setelah desain sistem manajemen kinerja selesai dilakukan, maka langkah selanjutnya adalah mengimplementasikan penilaian kinerja itu sendiri PA (*Performance Appraisal*). Kemudian, langkah terpenting adalah menentukan faktor-faktor penilaian kinerja individu. Faktor penilaian tersebut terdiri dari empat aspek, yakni sebagai berikut:

- 1.) Hasil kerja, yaitu keberhasilan karyawan dalam pelaksanaan kerja (output) biasanya terukur, seberapa besar yang telah dihasilkan, berapa jumlahnya dan berapa besar kenaikannya, misalkan, omset pemasaran, jumlah keuntungan, dan total perputaran aset dan lain-lain.

<sup>34</sup>*Ibid.*

<sup>35</sup>*Ibid.*

**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.

- 2.) Perilaku yaitu aspek tidak tanduk karyawan dalam melaksanakan pekerjaan, pelayanannya, kesopanan, sikapnya, dan perilakunya baik terhadap sesama karyawan maupun kepada pelanggan
- 3.) Atribut dan kompetensi, yaitu kemahiran dan penguasaan karyawan sesuai dengan tuntutan jabatan, pengetahuan, keterampilan dan keahliannya seperti kepemimpinan, inisiatif, komitmen.
- 4.) Komparatif, yaitu membandingkan hasil kinerja karyawan dengan karyawan lainnya yang selevel dengan yang bersangkutan, misalnya sesama sales berapa besar omset penjualan selama satu bulan.<sup>36</sup>

**D. Motivasi dan Kepuasan Kerja dalam Pandangan Islam**

Sistem ekonomi Islam menekankan konsep manfaat pada kegiatan ekonomi yang lebih luas, bukan hanya pada manfaat disetiap akhir kegiatan melainkan pada setiap proses transaksi. Setiap proses transaksi dimaksud harus selalu mengacu kepada maslahat dan menjunjung tinggi azas-azas keadilan. Selain itu prinsip pelaku ekonomi untuk selalu menjunjung tinggi etika dan norma hukum dalam kegiatan ekonomi. Pada dasarnya system ekonomi syar'ah memiliki tiga ciri yaitu, prinsip keadilan, menghindari kegiatan yang dilarang, memperhatikan aspek kemanfaatan.

<sup>36</sup>Moeheriono, *op.cit*, h. 139-140.



#### 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.

Ekonomi Islam mempunyai tujuan untuk memberikan keselarasan bagi kehidupan di dunia. nilai Islam bukan semata-mata hanya untuk kehidupan muslim saja, tetapi seluruh makhluk hidup di muka bumi. Sesensi proses ekonomi Islam adalah pemenuhan kebutuhan manusia yang berlandaskan nilai-nilai Islam guna mencapai pada tujuan agama (*falah*). Ekonomi Islam menjadi rahmat seluruh alam, yang tidak terbatas oleh ekonomi, sosial, budaya dan politik dari bangsa. Ekonomi islam mampu menangkap nilai fenomena masyarakat sehingga dalam perjalannya tanpa meninggalkan sumber hukum teori ekonomi Islam, bisa berubah.

Untuk memenuhi kebutuhan manusia harus bekerja dan harus semangat atau termotivasi buat bekerja, agar mendapatkan kepuasan dalam bekerja. Untuk mendapatkan kepuasan kerja manusia harus melakukan pekerjaan dengan ikhlas, sabar dan jujur.

Bekerja adalah kodrat hidup manusia baik kehidupan spritual, intelektual, fisik, biologis maupun kehidupan individual dan sosial dalam berbagai bidang. Jika kerja adalah ibadah dan status hukum ibadah pada dasarnya adalah wajib maka status hukum bekerja pada dasarnya juga wajib. Kewajiban ini bersikap individual, atau *faudhu'ain* yang tidak bisa diwakilkan kepada orang lain. Hal ini berhubungan langsung dengan pertanggung jawaban amal yang bersifat individual, dimana individuallah yang kelah akan mempertanggung jawabkan amal masing-masing.<sup>37</sup>

<sup>37</sup> Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islam*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2002)

#### 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.

Bekerja merupakan sumber kemuliaan manusia, martabat dan nilai manusia bisa dinilai dari pekerjaannya, untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia harus bekerja dimana kerja merupakan usaha untuk mendapatkan uang atau harga yang halal. dalam Islam kerja sebagai unsur produksi didasari konsep kitalaf, dimana manusia bertanggung jawab untuk meninvestasikan dan mengembangkan hartanya yang di amanatkan Allah untuk menutupi kebutuhan manusia.<sup>38</sup>

Kepuasan kerja dikaitkan dengan ajaran Islam maka muncul yaitu 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 ikhlas yang disertai dengan sabar dan syukur maka ada nilai tertentu yang diperoleh, yang tidak hanya sekedar *output*. Ketika pekerjaan selesai, maka ada kepuasan yang tidak serta merta berkaitan langsung dengan *output* yang diperoleh.<sup>39</sup> Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam surah Ibrahim ayat 7 :

وَإِذْ تَأْتِيَنَّكُمْ رِيبُكُمْ مِنْ شَيْءٍ فَسَبِّحُوا بِحَمْدِ رَبِّكُمْ لَعَلَّكُمْ تُرْسَدُونَ

Artinya : “Dan (ingatlah) ketika Tuhan-mu memaklumkan, ” sesungguhnya jika kamu bersyukur, niscaya aku akan menambah (nikmat) kepadamu,

<sup>38</sup>Nurul Huda, *Ekonomi Makro Islam*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2008)

<sup>39</sup>Faisal Badroen, *Etos Kerja Dalam Islam*, (Jakarta: Kencana, 2006) Cet-1



*dan jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), maka sesungguhnya azab-Ku sangat berat”<sup>40</sup>.*

Bekerja dengan tidak disertai ikhlas, sabar dan syukur bisa menjadikan orang bermuka cemberut menyelesaikan tugas. Pekerjaan memang selesai, output ada, dan target bisa diperoleh. Tapi keberhasilan yang diperoleh bila bekerja tidak ikhlas, bisa membawa rasa marah dan capek. Orang yang menyelesaikan pekerjaan dengan rasa ikhlas, sabar dan syukur mempunyai aura tubuh yang menggembirakan. Senyum yang cerah dan riang. Sebaliknya orang yang bekerja tidak ikhlas, sabar dan syukur akan merasa tertekan, dan tidak puas, meski target dan output kegiatannya terpenuhi.

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 dari pada diri sendiri. Meski sudah bekerja keras, dan kerja keras, outputnya ternyata adalah untuk pihak lain. Oleh sebab itu, kita diharuskan untuk bersyukur dan melihat ke golongan bawah serta tidak membandingkan dengan golongan atas.

Era kompetisi kerja yang sangat keras dan ketat, bekerja dengan ikhlas, sabar dan syukur menjadi suatu tantangan yang berat. Tidak mudah menerima kenyataan dimana seorang yang berhasil “menang”, kompetisi

<sup>40</sup> Departemen Agama RI, *al-Quran Tajwid dan Terjemah*, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2010)

#### 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.



#### 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.

dalam bekerja, ternyata outputnya lebih banyak untuk orang lain. Dengan bekerja secara ikhlas, sabar dan syukur tantangan yang berat itu menjadi ringan.<sup>41</sup>

Jika seseorang tersebut bekerja dengan ikhlas, sabar dan syukur maka ketika diberi nikmat Allah SWT. Syukur berarti memaksimalkan potensi yang ada, punya fisik yang sempurna digunakan dengan baik, indra yang diberikan akan maksimal jika kita menyadari akan potensinya, kondisi sadar atas kepemilikan diri adalah konsep syukur, begitu juga kita diberi umur, kesehatan digunakan dengan baik, harta yang cukup digunakan seefektif dan seefisien mungkin.

Jika tidak mendapatkan itu selanjutnya adalah sabar dan ikhlas dengan tetap memperhatikan potensi diri, memahami kondisinya, tetap stabil tidak larut dalam kesedihan atau kesenangan, tidak mudah putus asa yang mengakibatkan stress atau depresi yang akan menimbulkan perilaku negatif, merugikan diri sendiri bahkan orang lain, jadi bukan sabar yang akan tetapi penuh dengan kreatifitas, keteguhan, optimis jiwanya, tidak gampang terombang-ambing keadaan, itulah kesadaran kita tetap terjaga dan teraharui yang memungkinkan untuk mengambil keputusan dan tindakan secara bijaksan walaupun dalam situasi yang sulit sekalipun.

Motivasi kerja dalam itu adalah untuk mencari nafkah yang merupakan bagian dari ibadah. Islam adalah agama fitrah, yang sesuai dengan kebutuhan manusia, diantaranya kebutuhan fisik dan salah satu

<sup>41</sup> Toto Tasmara, *Membudidayakan Etos Kerja Islam*, ( Jakarta : Gema Insane Press,

cara memenuhi kebutuhan fisik itu ialah dengan bekerja. Jadi motivasi kerja dalam islam bukanlah untuk mengejar hidup hedonis, bukan juga untuk status, apalagi untuk mengejar kekayaan dengan segala cara tapi untuk ibadah.<sup>42</sup> Allah berfirman dalam Al-Quran surar Ar-Ra'd ayat 11 :

لَهُ مُعَقَّبَاتٌ مِنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ ۗ وَمَا لَهُمْ مِنْ دُونِهِ مِنْ وَالٍ

Artinya: “Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, dimuka dan dibelakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya dan sekali-kali tak ada pelindung bagimereka selain dia”.

Dari ayat diatas bisa mengambil kesimpulan bahwa motivasi yang paling kuat adalah dari diri seseorang. Motivasi sangat berpengaruh dalam gerak gerik seseorang dalam setiap kehidupannya. Bekerja dalam Islam adalah hal yang istimewa.

#### 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.

<sup>42</sup> Hemi Indrayani, Mahayani, Dkk, *Manajemen SDM Terintegrasi*, (Pekanbaru:Suska Press, 2013)

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.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

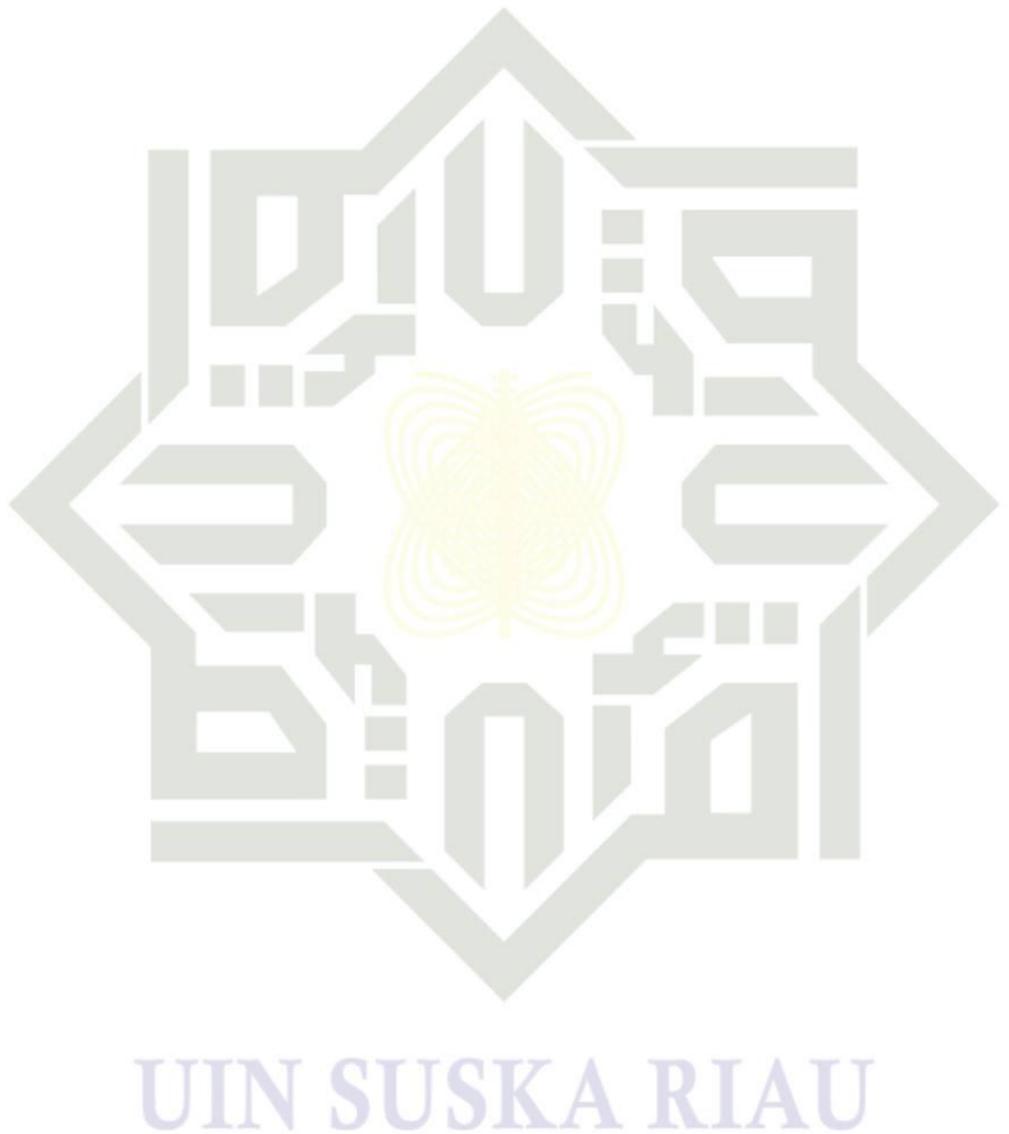
Berdasarkan penelitian dan pembahasannya, maka penulis dapat menarik suatu kesimpulan beberapa hal sebagai berikut :

1. Peran Motivasi dan kepuasan kerja karyawan PT. Bank Syari'ah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka adalah cukup baik, namun masih ada sebagian karyawan yang sering datang terlambat masuk kerja.
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan yakni meliputi: Gaji yang cukup, Kedisiplinan, Komunikasi, Jabatan Struktural.

#### B. Saran

1. Untuk PT. Bank Syari'ah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka, agar dapat meningkatkan motivasi kinerja karyawannya secara maksimal melalui memperhatikan karyawan yang masih kurang disiplin dan dengan memberikan *Reward* (umroh atau insentif) kepada karyawan yang berprestasi. Dengan demikian diharapkan nantinya karyawan akan bertambah termotivasi, mendapatkan kepuasan kerja, dan melaksanakan tugasnya dengan maksimal.
2. Untuk karyawan PT. Bank Syari'ah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka agar dapat menyadari tentang tanggung jawabnya sebagai pribadi muslim.

Dimana seorang muslim dituntut untuk bekerja keras dan semua pekerjaan yang kita lakukan senantiasa mendapatkan pengawasan langsung dari Allah SWT.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### 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.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ambar Teguh Sulistiyani, Rosidah, *Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep Teori dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009).
- Andi, Customer Service, PT. Bank Syariah Mandiri Kcp Pekanbaru Nangka, *Wawancara*, November 2019.
- Burnan Ashofa, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998).
- Departemen Agama RI, *al-Quran Tajwid dan Terjemah*, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2010).
- Dokumentasi PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka.
- Faisal Badroen, *Etos Kerja Dalam Islam*, (Jakarta: Kencana, 2006) Cet-1.
- Fendo, Pawning Staff, PT. Bank Syariah Mandiri Kcp Pekanbaru Nangka, *Wawancara*, November 2019.
- Gondo Kusumo, *Komunikasi Penugasan*, (Jakarta: PT Inti Idayu Press, 1983).
- Hemi Indrayani, Mahyani, Dkk, *Manajemen SDM Terintegrasi*, (Pekanbaru: Suska Press, 2013).
- Istijanto, *Riset Sumber Daya Manusia Cara Praktis Mendeteksi Dimensi-dimensi Kerja Karyawan*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum, 2006), cet-2.
- Jufriansyah Noor, *Metode Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*, V (Jakarta: Prenada Media Group, 2012), hlm. 151.
- Lilin Poltak Sinambela, *"Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi"*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), Cet 1, h. 5.
- Melayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004).
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000).
- Muhammad Abdul Jawad, *Menjadi Manajer Sukses*, (Jakarta: Gema Insani, 2004).
- Nurhaila, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: LepKhair, 2010), h. 71.
- Nurul Huda, *Ekonomi Makro Islam*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2008).

- 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.



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.

Ranayulis, *Psikologis Agama*, (Jakarta: Kalam Mulia, 2005).

Roni Herwanto, Account Maintenance, PT.Bank Syariah Mandiri Kcp Pekanbaru Nangka, *Wawancara*, Oktober 2019.

Sedarmayanti, *Tata Kerja dan Produktifitas Kerja*, (Bandung; Cv Mandar Maju, 1996).

Sepri Ari Yono, *Micro Financing Sales*, PT.Bank Syariah Mandiri Kcp Pekanbaru Nangka, *Wawancara*, Oktober 2019.

Sondang P.Siagian, *Kiat Meningkatkan Produktifikasi Kerja*, (Jakarta : PT Rineka Cipta, 2002).

Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung: PT. Alfabeta, 2011).

Surisno Hadi, *Metode Research*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000).

Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islam*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), Cet-2.

Undang Ahmad Kamaludin, Muhammad Alfian, *Etika Manajemen Islam*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2010).

Wirawan, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori, Aplikasi dan Penelitian*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), 65-67.

[WWW.SyariahMandiri.co.id](http://WWW.SyariahMandiri.co.id).



**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.



9 Desember 2019  
No. 21/641<sup>d</sup>-3/383  
Lampiran : -

PT Bank Syariah Mandiri  
KCP Nangka  
Jl. T. Tambusai No. 320 E-F  
Pekanbaru - 28000  
Telp. : (0761) 7891526  
Fax. : (0761) 572064  
www.syahmandiri.co.id

Kepada Yth.  
Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Pekanbaru

UP. Yth : Bapak Dr. H. Hajar Hasan, M.Ag.

Perihal : KETERANGAN PENELITIAN

Ref : -

Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga Bapak beserta seluruh civitas akademika Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapat taufik serta hidayah dari Allah SWT.

Menunjuk perihal surat diatas, bersama ini kami sampaikan bahwa :

1. Mahasiswa yang mengadakan penelitian atas nama:  
**Habibur Rahman/ 01626104140**
2. Judul Penelitian:  
**Peran Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka**

Telah selesai melakukan penelitian di Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka.

Demikian surat ini disampaikan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

PT. BANK SYARIAH MANDIRI  
KCP PEKANBARU NANGKA



Rahmi Biati' Sufri  
Branch Manager

Nasiza  
Branch Operation & Service Manager  
KCP Pekanbaru Nangka

UIN SUSKA RIAU



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau  
 Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU  
 Email : dpmpstp@riau.go.id Kode Pos : 28126



032010

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/26522  
 TENTANG

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F./PP.00.9/8094/2019 Tanggal 9 Oktober 2019, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

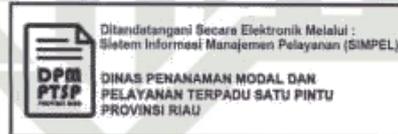
- |                      |                                                                                                          |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Nama              | : HABIBUR RAHMAN                                                                                         |
| 2. NIM / KTP         | : 01626104140                                                                                            |
| 3. Program Studi     | : PERBANKAN SYARIAH                                                                                      |
| 4. Jenjang           | : DIII                                                                                                   |
| 5. Alamat            | : PEKANBARU                                                                                              |
| 6. Judul Penelitian  | : PERAN MOTIVASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK SYARIAH KCP PEKANBARU NANGKA |
| 7. Lokasi Penelitian | : PT. BANK SYARIAH KCP PEKANBARU                                                                         |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 9 Oktober 2019



**Tembusan :**

**Disampaikan Kepada Yth :**

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. PT. Bank Syariah KCP Pekanbaru Nangka
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

- 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.



### 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.



## RIWAYAT HIDUP

Habibur Rahman, lahir pada tanggal 17 Desember 1997 di Pekanbaru. Penulis merupakan anak kedua dari empat bersaudara, dari pasangan Abdul Rahman dan Nur Aini. Penulis menyelesaikan Pendidikan Sekolah Dasar di SDN 027 di Pekanbaru pada tahun 2010. Selanjutnya penulis melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 33 Pekanbaru dan tamat pada tahun 2013. Setelah itu penulis melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMK Ibnu Taimiyah Pekanbaru dan selesai pada tahun 2016. Pada tahun 2016 penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri, tepatnya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU) Fakultas Syariah dan Hukum Program D3 Perbankan Syari'ah.

Dalam masa perkuliahan penulis telah melakukan kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Bank Syari'ah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka.

Penulis melakukan penelitian di Bank Syari'ah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka dengan judul "Peran Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka". Hasil penelitian tersebut di uji dalam sidang munaqasah (Oral Comprehensif) pada tanggal 27 April 2020 dan Alhamdulillah penulis dinyatakan lulus dengan predikat memuaskan dan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md).