

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.

**UPAYA *BRANCH MANAGER* DALAM MENINGKATKAN
MOTIVASI KERJA KARYAWAN PADA PT. BANK SYARIAH
INDONESIA (BSI) KANTOR CABANG
PEKANBARU ARIFIN AHMAD**

LAPORAN AKHIR

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat Guna
Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)
Fakultas Syariah dan Hukum**



YUSNIDA HARIATI HARAHAAP
NIM : 01920622699

**PROGRAM STUDI D-III
PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
2022 M/1443 H**

**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 PEMBIMBING

Skripsi dengan judul *Upaya Branch Manager Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC)*

Pekanbaru Arifin Ahmad, yang ditulis oleh:

Nama : Yusnida Hariati Harahap

NIM : 01920622699

Jurusan : D3 Perbankan Syariah

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

Pekanbaru, 20 Juni 2022

Pembimbing Laporan Tugas Akhir

Madona Khairunisa, SE.I.I., ME. SY



PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul : **“UPAYA BRANCH MANAGER DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KANTOR CABANG PEKANBARU ARIFIN AHMAD ”**, yang ditulis oleh :

Nama : Yusnida Hariati Harahap
 Nim : 01920622699
 Program Studi : D3 Perbankan Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari / Tanggal : Rabu, 20 Juli 2022
 Waktu : 13.30 WIB
 Tempat : Ruang Pertemuan (Gedung Dekanat Lt 3)

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

Pekanbaru, 26 Juli 2022

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua

Dr. Nurnasrina, SE, M. Si

Sekretaris

Desi Devrika Devra, S. Hi., MSi

Penguji I

Dr. Jenita, SE, MM

Penguji II

Dr. H. Heri Sunandar, M.CL

Mengetahui :

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Zukita, M. Ag
 NIM 0174410800005011005

Hak Cipta dimiliki UIN Suska Riau
 1. Dilarang menyalin atau memperbanyak seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan nama dan identitas penulisnya.
 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.



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : YUSNIDA HARIATI HARAHAAP

NIM : 01920622699

Tempat/Tgl. Lahir : Gunung Manaon, 04 Agustus 2001

Fakultas/Pascasarjana : Syariah dan Hukum

Prodi : D3 Perbankan Syariah

Judul Laporan Akhir :

UPAYA *BRANCH MANAGER* DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KANTOR CABANG PEKANBARU ARIFIN AHMAD

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Laporan Akhir dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Laporan Akhir saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Laporan Akhir saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan Ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 28 Juli 2022

Yang membuat pernyataan



Yusnida Hariati Harahap

NIM: 01920622699

**pilih salah satu sesuai jenis karya tulis*

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

Yusnida Hariati Harahap, (2022)

Upaya *Branch Manager* Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang (KC) Pekanbaru Arifin Ahmad

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya peningkatan motivasi kerja karyawan Pada BSI Kantor Cabang (KC) Pekanbaru Arifin Ahmad. Dengan adanya motivasi yang diberikan oleh *branch manager* dapat meningkatkan kinerja karyawan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Upaya *Branch Manager* dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan dan untuk mengetahui kendala *branch manager* dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan pada BSI Kantor Cabang (KC) Pekanbaru Arifin Ahmad.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sumber yang dipakai meliputi sumber primer: data didapat langsung dari objek penelitian. 1 *Branch Manager*, 1 *Customer Service*, 1 *Teller* dan 1 *Security*. Sumber sekunder: buku-buku, dokumenetasi, internet, jurnal dan artikel.

Hasil penelitian ini adalah upaya yang dilakukan oleh *branch manager* dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan dengan cara memberikan *reward*, memberi pujian, memberikan motivasi-motivasi yang diambil dari sumber yang bisa membangkitkan semangat kerja, membangun komunikasi yang baik, dan membangun lingkungan kerja yang menyenangkan. Kendala *branch manager* dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan pada BSI Kantor Cabang (KC) Pekanbaru Arifin Ahmad yaitu karakter karyawan yang berbeda beda dan momen dalam memberikan motivasi yang tidak tepat. Kinerja karyawan pada BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad dinilai berdasarkan target angka yang telah ditetapkan dan pelayanan. Kinerja karyawan pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang (KC) Pekanbaru arifin Ahmad dilihat dari target yang telah di capai dan kedisiplinan sudah cukup baik hal ini dinilai oleh *branch manager* dengan bantuan supervisor Pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang (KC) Pekanbaru Arifin Ahmad.

Kata kunci: ***Branch Manager*, Motivasi Kerja, 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT karena telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul “**Upaya *Branch Manager* Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Pada PT. Bank Syraiah Indonesia (BSI) Kantor Cabang (KC) Pekanbaru Arifin Ahmad**”

Laporan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan pada program studi D3 Perbankan Syariah dan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Terselesaikannya laporan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan laporan tugas akhir ini hingga selesai, terutama kepada yang saya hormati:

1. Mama dan Ayah (Alm) tercinta yang telah membesarkan dan mendidik saya dengan penuh kasih sayang dan kesabaran. Semoga dengan apa yang saya peroleh dapat membanggakan mereka. Orang yang saya sayangi, ibu Sumini, Bapak Jungkar Nain dan kakak Ira

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.

- Wahyuni terimakasih telah mendukung, mendoakan, memberi semangat hingga dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag. selaku Rektor UIN Sultan Syarif Kasim Riau beserta Pembantu Rektor dan seluruh dosen beserta karyawan.
 3. Bapak Dr. H. Zulkifli, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum.
 4. Ibu Dr. Nurnasrina, SE, M.Si selaku ketua Jurusan D3 Perbankan Syariah serta Ibu Dr. Jenita, SE, MM selaku Sekretaris Program Studi D3 Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau.
 5. Yang terhormat dan terimakasih banyak kepada Ibu Madona Khairunisa, SE.I., M.E.Sy selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dengan penuh perhatian, dan kesabaran atas kekurangan penulis dari awal penulisan laporan tugas akhir ini sampai selesai.
 6. Dosen Penasehat Akademik Bapak Muh Said HM, Dr., H., M.A., M.M yang membimbing dan memberikan masukan kepada penulis ketika mengalami permasalahan kuliah.
 7. Seluruh Bapak, Ibu Dosen, dan Staf yang ada di sekitar lingkungan Fakultas Syariah dan Hukum yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama mengikuti perkuliahan pada program D3 Perbankan Syariah.

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.

8. Staf perpustakaan UIN Sultan Syarif Kasim Riau yang telah melayani penulis untuk mendapatkan buku-buku yang diperlukan penulis selama proses penyusunan laporan tugas akhir ini.
9. Bapak Noor Rachmad selaku *Branch Manager*, Bapak Risky selaku *Customer Service*, Bapak M. Zaelani selaku *Teller* dan Bapak Wirawan selaku *Security* pada BSI Kantor Cabang Pekanbaru Arifin Ahmad yang telah membantu dan memudahkan penulis dalam penelitian ini.
10. Teman-teman seperjuangan kelas A/D3 Perbankan Syariah angkatan 2019 yang memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa penulisan laporan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Demikian segala saran dan kritik yang tertuju pada penulisan ini, penulis terima dengan lapang dada dan ikhlas. Besar harapan penulis, semoga penelitian ini dapat memberi manfaat sekaligus menambah pengetahuan bagi berbagai pihak. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, 21 Juni 2022

Penulis

Yusnida Hariati Harahap
01920622699

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

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Kerangka Teoritis.....	10
1. <i>Branch Manager</i>	10
2. Motivasi kerja.....	23
3. Penilaian kerja karyawan.....	27
B. Penelitian Terdahulu.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Jenis Penelitian.....	33
B. Pendekatan penelitian.....	33
C. Lokasi Penelitian.....	34
D. Informan Penelitian.....	34
E. Sumber Data.....	35
F. Teknik Pengumpulan Data.....	35

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.

G. Teknik Analisis Data.....	36
H. Gambaran umum BSI Kc Pekanbaru Arifin Ahmad.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	40
A. Upaya <i>Branch Manager</i> dalam Meningkatkan Motivasi kerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang (KC) Pekanbaru Arifin Ahmad.....	40
B. Apa saja kendala <i>branch manager</i> dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan pada bank syariah Indonesia_KC Pekanbaru Arifin Ahmad.....	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	51
A. Kesimpulan.....	51
B. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada umumnya kehidupan didalam perusahaan apapun dan sifatnya baik yang bergerak di bidang perdagangan maupun yang bergerak dibidang jasa, akan selalu berusaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya secara efektif dan efisien. Persoalan tersebut menuntut manajemen perusahaan untuk merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, serta melakukan pengawasan sumber daya yang dimiliki secara lebih tepat dan berhasil. SDM merupakan sumber daya terbaik oleh karena itu sumber daya ini tidak dapat diduga kekuatannya karena memiliki cipta dan karya.¹ Dan didalam Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pekanbaru Arifin Ahmad ada *Branch Manager* dan bawahan, kedua komponen dalam perusahaan ini merupakan sinergi bagi perusahaan dalam rangka mencapai tujuannya. Peran perbankan dalam dunia *modern* untuk memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar.

Branch Manager dalam suatu organisasi merupakan hal yang sangat penting. *Branch manager* harus bisa mempengaruhi individu atau kelompok untuk bersama sama mencapai tujuan.² Dalam mempengaruhi bawahan, tugas *branch manager* adalah menciptakan suasana positif yang mampu membuat seluruh karyawan dalam organisasi terus meningkatkan.

¹ Mamik, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Sidoarjo: Zifatama Jawara, 2016), h. 28.

² Najamuddin Muhammad, *Multitasking Teacher*, (Yogyakarta: Araska, 2019), 177.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

diri dan menyumbangkan yang terbaik bagi organisasi. Dalam konteks ini *branch manager* cenderung menggunakan cara-cara tertentu yang dianggap paling efektif, yang disebut dengan gaya kepemimpinan.³

Lembaga perbankan merupakan inti dari sistem keuangan suatu negara. Perbankan adalah sebuah lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama dalam menjalankan sistem operasional keuangan, seperti menerima simpanan dana (*funding*), menyalurkan dana (*landing*), dan memberikan jasa-jasa keuangan (*service*).⁴

Branch manager diharapkan dapat merealisasikan tujuan individu ataupun organisasi. Oleh karena itu, *Branch manager* diharapkan dapat mempengaruhi, mendukung, dan memberikan motivasi agar para pengikutnya tersebut mau melaksanakannya secara antusias dalam mencapai tujuan yang diinginkan baik individu maupun organisasi.⁵ Perusahaan juga harus memiliki kinerja. Kinerja merupakan indikator dari baik atau buruknya keputusan manajemen dalam mengambil keputusan. Kinerja yang baik dan tinggi dapat membantu perusahaan memperoleh keuntungan. Sebaliknya jika kinerja turun dapat merugikan perusahaan. Kinerja atau *performance* adalah ukuran seberapa efisien dan efektifnya

³ Muhdar HM, *Manajemen SDM Teori dan Aplikasi Pada Bank Umum Syariah*, (Depok: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), h. 357.

⁴ Doni Juni Priansa, "Kepemimpinan Visioner, Etos Kerja, dan Kinerja Pegawai", Dalam *Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, volume III., No. 1., (2015), h. 343.

⁵ Sutarto Wijono, *Kepemimpinan Dalam Perspektif Organisasi*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), h. 4.

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.

sebuah organisasi atau seorang manajer untuk mencapai tujuan yang memadai.⁶

Branch Manager dalam industri perbankan syariah memiliki karakteristik tersendiri. Karakteristik tersebut menggabungkan persyaratan pemimpin industri perbankan dengan ciri pemimpin yang islami. Bisnis lembaga keuangan adalah bisnis kepercayaan (*trusr*) sehingga seorang *Branch Manager* disebuah bank syariah harus memiliki integritas yang tinggi dan menjunjung kode etik profesi dengan konsisten. Disisi lain, ciri pemimpin islami adalah mampu menjalankan dan mencontoh pelaksanaan sifat Rasulullah yaitu, sidik, fatanah, amanah, dan tabligh.⁷ Keberhasilan mengembangkan dan menumbuhkan peran bank syariah tidak terlepas dari peran *Branch Manager* pada bank syariah tersebut. *Branch Manager* berkewajiban untuk membina, menggerakkan, dan mengarahkan semua potensi organisasi yang dipimpinnya sehingga keberhasilan organisasi dalam mencapai suatu tujuan sangat tergantung dari peran *Branch Manager*.

Menurut ajaran islam, sorang pemimpin yang baik harus memiliki sekurang kurangnya lima sifat dalam menjalankan kepemimpinannya, yaitu:

⁶ Fikri Djafar “Pengaruh Kepemimpinan” Dalam *Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi*, Volume 7., No. 1., (2019), h. 32.

⁷ Ikatan Bankir Indonesia, *Strategi Bisnis Bank Syariah*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015), h. 14.

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.

1. Jujur (*shidiq*), baik dalam ucapan maupun tindakan
2. Konsisten (*istiqamah*), memiliki ketetapan hati dan melangkah dalam kebaikan dan kebenaran
3. Transparan (*tabligh*), memiliki kemampuan berkomunikasi dan bernegosiasi yang baik, serta transparan dalam mengambil keputusan.
4. Professional (*amanah*), bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya.
5. Cerdas (*fathanah*), dalam membuat perencanaan, visi, misi, strategi, keputusan, dan implementasi.⁸

Ada tiga macam kemampuan atau keahlian dasar (*skill*) yang harus dimiliki pemimpin yaitu, keahlian teknis, keahlian konseptual, dan keahlian kemanusiaan. Kualitas dan tingkat kecakapan kepemimpinan yang diperlukan oleh setiap pemimpin bergantung pada jenjang kepemimpinannya.⁹

Kepemimpinan yang efektif adalah kepemimpinan transformasional dan transaksional sekaligus. Gaya kepemimpinan transformasional dan transaksional tidak berada pada titik kontinum tunggal, yaitu berarti bahwa seorang pemimpin hanya menerapkan satu gaya kepemimpinan, namun lebih merupakan pola dimana seorang

⁸ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Bank Syariah*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), h. 9.

⁹ Agus Wijaya Dkk, *Kepemimpinan Berkarakter*, (Sidoarjo: Brillan Internasioanl, 2015), h.12.



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.

pemimpin memiliki keduanya, hanya saja menerapkan dalam kadar yang berbeda. Untuk kinerja yang tinggi, gaya kepemimpinan transaksional. Karena itu menurut Bass, kinerja yang paling baik diperoleh melalui hasil dari penggunaan gaya kepemimpinan transformasional dan transaksional sekaligus.¹⁰

Agar kinerja perusahaan dapat tercapai dengan baik, setiap karyawan harus dapat mematuhi segala aturan yang telah ditetapkan oleh pemimpin. Hal ini berguna untuk mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dengan mematuhi aturan yang telah diberikan oleh pimpinan, diharapkan kinerja yang dihasilkan oleh karyawan dapat tercapai dengan maksimal oleh perusahaan.¹¹

Dalam meningkatkan kinerja, etos kerja sering diartikan sebagai perilaku kerja yang etis menjadikan kebiasaan kerja yang berporoskan etika atau dengan nama lain yang lebih sederhana, etos kerja yaitu semua kebiasaan yang baik yang berlandaskan etika yang harus dilakukan ditempat kerja. Etos kerja dalam organisasi mencakup motivasi yang menggerakkan, karakteristik utama, spirit dasar, pikiran dasar, kode etik, kode moral, kode perilaku, dan standar-standar yang menjadi dasar

¹⁰ Muhdar, *Manajemen SDM Teori dan Aplikasi pada Bank Umum Indonesia*, (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2020), h. 358.

¹¹ Jeli Nata Liyas, "Pengaruh Kepemimpinan Terhadap disiplin Karyawan" , Dalam *Ekonomi dan Bisnis Islam*, Volume 2., No. 2., (2017), h. 2.

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.

perilaku dan nilai-nilai yang di adopsi individu-individu manusia di dalam organisasi atau konteks sosialnya.¹²

Branch Manager mempunyai hubungan yang sangat erat dengan kinerja karyawan, karena keberhasilan pemimpin dalam menggerakkan orang lain dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sangat tergantung kepada kewibawaan, dan juga pemimpin itu didalam menciptakan semangat didalam diri setiap orang bawahan, kolega maupun atasan pemimpin itu sendiri. Kurang adanya peranan *Branch Manager* dalam menciptakan komunikasi yang harmonis serta memberikan pembinaan pegawai, akan menyebabkan tingkat kinerja pegawai rendah. Demikian halnya dengan kurangnya semangat pegawai seperti tidak disiplin masuk kerja, malas-malasan dalam bekerja akan menyebabkan kinerja pegawai rendah.¹³

Mengingat begitu pentingnya peran pemimpin dalam suatu instansi perusahaan penulis tertarik untuk membuat penelitian tugas akhir dengan judul **“UPAYA *BRANCH MANAGER* DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KANTOR CABANG PEKANBARU ARIFIN AHMAD.**

¹² Mashuri Yusuf Naim, “kepemimpinan, pelatihan, Etos Kerja” Dalam *Ekonomi dan Bisnis Islam*, Volume 1., No. 2., (2019), h. 260.

¹³ Irham Fahmi, *Manajemen Kepemimpinan Teori dan Aplikasi*, (Bandung: Afabeta, 2013), h. 230.

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

Agar lebih terarah dan memperjelas ruang lingkup dalam penulisan ini, perlu kiranya dibatasi pokok pembahasannya hanya seputar Upaya *Branch Manager* Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pekanbaru Arifin Ahmad.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi pertanyaan penelitian adalah

1. Bagaimana Upaya *Branch Manager* dalam meningkatkan Motivasi kerja karyawan pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pekanbaru Arifin Ahmad?
2. Apa saja kendala *Branch Manager* dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pekanbaru Arifin Ahmad?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan
 - a. Untuk mengetahui Upaya *Branch Manager* dalam Meningkatkan Motivasi kerja karyawan pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pekanbaru Arifin Ahmad.
 - b. Untuk mengetahui kendala *Branch manager* dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pekanbaru Arifin Ahmad.

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.

2. Manfaat

a. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Upaya *Branch Manager* dalam meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pekanbaru Arifin Ahmad.

b. Secara praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pertimbangan, masukan atau saran bagi PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pekanbaru Arifin Ahmad sebagai masukan bagi *Branch Manager* dan karyawan agar lebih termotivasi untuk meningkatkan kinerja bank dan mencapai prestasi kerja sesuai target.

Penelitian ini juga bermanfaat Sebagai satu syarat untuk melengkapi dan mencapai gelar Ahli Madya (A. Md) pada prodi D-III Perbankan Syari'ah di Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

E. Sistematika Penulisan

Agar mendapatkan gambaran yang jelas dalam penulisan penelitian ini, maka penulis akan menyusun sistematikanya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN Pada bab ini terdiri dari Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian dan Sistematika penulisan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

BAB II KAJIAN TEORITIS Pada bab ini membahas tentang Kerangka Teori meliputi Pengertian *branch manager*, tugas *branch manager*, fungsi *branch manager*, syarat menjadi *branch manager*, pemimpin dalam islam, pengertian motivasi kerja, faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja, membangun motivasi kerja, penilaian kinerja karyawan dan Penelitian Terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN Pada bab ini terdiri dari Jenis Penelitian, Pendekatan Penelitian, Lokasi Penelitian, Informan Penelitian, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisa Data, dan Gambaran Umum Perusahaan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN Pada bab ini akan membahas upaya *branch manager* dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan dan kendala *branch manager* dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan pada BSI Kantor Cabang Pekanbaru Arifin Ahmad.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN Pada bab ini terdiri dari Kesimpulan dan Saran.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Kerangka Teoritis

1. *Branch Manager*

a. Pengertian *Branch Manager*

Branch Manager adalah seseorang yang menjadi pemimpin pada kantor cabang. Pimpinan tersebut harus menjadi contoh bagi bawahan yang berada di kantor cabang tersebut di dalam perusahaan. *Branch Manager* juga orang yang paling berorientasi hasil, dimana hasil tersebut akan diperoleh jika pemimpin mengetahui apa yang di inginkan.¹⁴

Secara umum *Branch Manager* merupakan seseorang yang dapat mempengaruhi, mendorong, mengajak, menuntun, menggerakkan, mengarahkan, dan kalau perlu memaksa orang atau kelompok agar menerima pengaruh tersebut dan selanjutnya berbuat sesuatu yang dapat membantu tercapainya suatu tujuan tertentu yang telah ditetapkan.¹⁵

Dari defenisi diatas dapat disimpulkan, seorang *Branch Manager* harus dapat merealisasikan tujuan individu ataupun tujuan organisasi. Oleh karena itu, *Branch Manager* diharapkan

¹⁴ <https://mediaindonesia.com/ekonomi/443273/bergaji-tinggi-ini-tugas-branch-manager>, Diakses, tanggal 03 Februari 2022.

¹⁵ Hidayat, *Kepemimpinan Dan Supervisi Pendidikan*, (Banten: Yayasan Pendidikan dan Sosial Indonesia Maju , 2019), h. 4.

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.

dapat mempengaruhi, mendukung, dan memberikan motivasi agar para pengikutnya tersebut mau melaksanakannya secara antusias dalam mencapai tujuan yang diinginkan baik secara individu maupun organisasi.

b. Tugas *Branch Manager*

Adapun beberapa tugas dari seorang *branch Manager* sebagai berikut:¹⁶

1) Mengawasi dan mengkoordinasi kegiatan operasional

Menjadi seorang *branch manager* artinya diharuskan mampu mengawasi dan juga mengkoordinasi aktivitas yang berlangsung dikantor cabang tersebut. Dengan adanya koordinasi yang diatur oleh *branch manager*, maka kegiatan operasional dalam proses bisnis dapat berjalan dengan lancar dan maksimal.

2) Menjadi pemimpin kegiatan operasional kegiatan cabang

Branch manager juga harus memiliki kemampuan untuk menjadi pemimpin dalam kegiatan operasional perusahaan dan juga mendorong kinerja para karyawan agar lebih maksimal dalam menjalankan dan menyelesaikan tugasnya. Tidak hanya itu, seorang *manager* yang ditempatkan dikantor cabang juga bertanggung jawab dalam hal memonitor seluruh kegiatan operasional bisnis

¹⁶ <https://www.linovhr.com/branch/manager/> diakses, tanggal 14 juni 2022.

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.

perusahaan dicabang tersebut. Maka dari itu untuk pelaksanaan tugas ini sangat dibutuhkan *branch manager* yang sangat aktif.

3) Mengembangkan kegiatan

Tidak hanya mengelola dan mendorong perusahaan di kantor cabang ketitik yang maksimal, seorang *branch manager* juga perlu untuk mneembangkan seluruh kegiatan operasioanl perusahaan dikantor cabang tersebut dari berbagai segi atau aspek, mulai dari aspek pelayanan hingga kualitas produk yang terdapat di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang (KC) Pekanbaru arifin ahmad.

4) Melakukan observasi kinerja karyawan

Sebagai seorang pemimpin, tentu perlu memantau atau mengobservasi hingga menilai kinerja setiap karyawan yang ada di kantor cabang tersebut. Hal ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kemampuan para tenaga kerja menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

c. Fungsi *Branch Manager*

Fungsi *Branch Manager* harus menjalankan peranan yang harus dilakukan atau dijalankan oleh seorang pemimpin dalam menjalankan fungsi atau kapasitasnya sebagai seorang *Branch Manager* organisasi perusahaan, membimbing dan mengarahkan

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.

pegawai atau bawahan dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.¹⁷

Fungsi *Branch Manager* antara lain:¹⁸

1) Fungsi Perencana, yaitu sebagai harus membuat perencanaan yang matang dengan membuat dan menyusun strategi yang sesuai yang tepat sasaran, sesuai dengan tujuan organisasi.

2) Organizing

Pengorganisaasian adalah keseluruhan proses pengelompokan tugas, tanggung jawab, dan wewenang sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan.

3) *Motivating*

Motivating merupakan suatu tindakan untuk menggerakkan orang-orang dalam suatu organisasi, agar dengan kemauan penuh berusaha mencapai tujuan perusahaan dengan berlandaskan pada perencanaan dan pengorganisasian yang telah ada.

¹⁷ A. Chairil, et.al., “Pengaruh fungsi Kepemimpinan terhadap Motivasi Kerja Karyawan” Dalam *Office*, Volume 2., No. 1., (2016), h. 15.

¹⁸ Melayu S.P Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*, (Jakarta:Rumi Aksara, 2007), h. 219.

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.

- 4) komunikator, setiap pemimpin harus menjadi komunikator baik secara vertical, horizontal dan diagonal.
- 5) pengendalian, kepemimpinan berfungsi untuk mengendalikan dengan membangun relasi yang luas baik dengan *stakeholder*, dengan organisasi lainnya, memberikan dukungan pada anggota atau kelompoknya, menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, *manage* waktu dengan baik dan melakukan perubahan dalam manajemen kearah yang lebih baik.
- 6) Pengevaluasian, fungsi pemimpin melakukan pengevaluasian terhadap prestasi kerja anggota, memutuskan ide, sebagai langkah yang tepat untuk diambil.

d. Syarat Menjadi *Branch Manager*

Dengan banyaknya tugas dan tanggung jawab yang harus dipikul oleh seorang *branch manager*, maka kualifikasi untuk seorang yang ingin menjadi *branch manager* pun perlu atau dipenuhi yaitu:¹⁹

1) Memiliki *Skill Leadership*

Untuk menjadi seorang *branch manager*, tentunya harus memiliki kemampuan dalam hal leadership atau kemampuan untuk memimpin sekelompok orang atau bahkan suatu organisasi. Dengan memiliki skill kepemimpinan, seorang

¹⁹ Hengki Mangiring, et.al., *Organisasi Manajemen Dan Kepemimpinan*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), h. 69.

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.

manager dapat efektif mendelegasikan berbagai tanggung jawab yang harus dikerjakan dan diselesaikan oleh bawahannya.

2) Berorientasi Terhadap Target

Memiliki tujuan yang jelas atau target tertentu tentunya merupakan hal umum yang sering dimiliki oleh banyak individu. Namun, untuk seorang *branch manager* hal ini merupakan suatu keharusan yang perlu dimiliki demi mencapai target atau pencapaian tertentu dalam jangka waktu yang sudah ditentukan. Target yang dimiliki tentunya akan diberitahukan kepada bawahan seorang *manager* agar pencapaian pun dapat lebih maksimal dan juga cepat karena kerja sama yang baik.

3) Mampu bekerja sama

Untuk meraih target yang diharapkan, seorang *branch manager* sangat perlu untuk memiliki kemampuan dalam bekerja sama dengan tim agar semua tenaga kerja diperusahaan tersebut memiliki visi dan misi yang sama dalam hal meraih pencapaian tertentu.

4) Berkomunikasi Dengan Baik

Karena seorang *branch manager* harus mampu untuk mendelegasikan tugas dan juga menyampaikan visi dan misi perusahaan kepada para tenaga kerjanya. Maka sangat

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.

diperlukan bagi setiap *branch manager* untuk memiliki kemampuan yang sangat baik dalam hal berkomunikasi agar tidak ada kesalahan pemahaman atau misinformasi.

5) Mampu Mengemban Tanggung Jawab

Tugas yang dimiliki oleh *branch manager* cabang sangat banyak sehingga hal ini mendorongnya untuk menjadi seseorang yang bertanggung jawab. Maka dari itu, dapat dikatakan bahwa salah satu syarat lainnya bagi seorang *branch manager* adalah tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaannya dan juga kinerja seluruh bawahannya.

6) Visioner

Syarat lainnya yang perlu dimiliki atau menjadi bagian dari kualifikasi seorang *branch manager* adalah kemampuan untuk menjadi visioner. Menjadi visioner meliputi kemampuan untuk merencanakan hal-hal penting dimasa mendatang demi berlangsungnya atau kelancaran proses bisnis perusahaan dengan menyusun berbagai strategi yang cemerlang.

e. Pemimpin Dalam Islam

Seorang pemimpin dalam pandangan islam hakikatnya adalah pelayan bagi rakyat yang dipimpinnya dengan penuh rasa cinta dan keikhlasan. Dalam islam dianjurkan seorang pemimpin harus memiliki iman dan amal shaleh, dan batang tubuh tiap-tiap pemimpin yang sehat, dan berkemimpinan mendapat keridhoan



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

dari Allah SWT. Kepemimpinan tidak akan terlepas dari tanggung jawab dan amanah yang telah dipercayakan.

Kepemimpinan dalam islam pertama kali dicontohkan oleh Rasulullah SAW, kepemimpinannya tidak bisa dipisahkan dengan fungsi kehadirannya sebagai pemimpin spiritual masyarakat. Prinsip dasar kepemimpinan Nabi SAW adalah keteladanan. Dalam kepemimpinannya mengutamakan *uswatun hasanah* yaitu pemberi contoh kepada para shabat dan masyarakat yang dipimpin.²⁰

Imamah atau pemimpin dalam islam adalah konsep yang tercantum dalam Al-Quran dan as-Sunnah.²¹ Keberhasilan seorang *Branch Manager* haruslah dilandasi dengan sifat-sifat/kriteria-kriteria pimpinan yang ideal.²²

a. Bertaqwa kepada Allah Swt

Sebagai syarat muthlaq sebagai pemimpin yang telah menjadi karakter kepribadiannya. Pemimpin dalam islam haruslah memiliki rasa takut dan bertaqwa kepada Allah SWT serta hatinya selalu terpaut kepada Allah SWT yang dengannya akan menghindarkan dirinya dari perilaku zalim terhadap

²⁰ <https://www.inews.id/lifestyle/muslim/kriteria-pemimpin-yang-ideal-dalam-islam-beserta-dalil-naqlinya> diakses pada, 22 maret 2022.

²¹ <https://id.wikipedia.org/wiki/Khilafah>, Diakses tanggal, 22 Maret 2022.

²² Muhammad Ammar, "Kategori kepemimpinan Dalam Islam" Dalam *Edukasi Nonformal*, Volume. 1., No. 2., (2020), h. 173.

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.

karyawannya. Dan dia pun menyadari begitu besar tanggung jawab dan dampak dari setiap keputusan yang diambilnya.

b. Amanah

Seorang pemimpin harus jujur, tidak pernah berdusta, dan selalu menepati janji. Pemimpin yang amanah mampu mengutamakan kepentingan publik dibandingkan dengan kepentingan pribadi. Maksudnya adalah seorang pemimpin amanah akan berani melakukan tindakan tidak populer.

c. Shiddiq

Artinya sanggup berkata jujur, berani menyampaikan al-haq dengan segala resikonya walaupun ia harus terusir dari negerinya. Seorang pemimpin yang shiddiq akan sangat mudah diterima dihati para karyawannya sebaliknya jika pemimpin tidak jujur atau khianat akan dibenci oleh para karyawannya. Kejujuran seorang pemimpin dinilai dari perkataan dan sikapnya. Sikap pemimpin yang jujur adalah manifestasi dari perkataannya, dan perkataannya merupakan cerminan dari hatinya.

d. Fhatanah

Artinya pintar, cerdas, cermat, cepat dalam mengambil keputusan dan memahami segala permasalahan. Seorang pemimpin harus memiliki kecerdasan diatas rata-rata bawahannya sehingga memiliki kepercayaan diri. Kecerdasan

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.

pemimpin akan membantunya dalam memecahkan segala persoalan yang terjadi didalam perusahaan.

e. Tabligh atau komunikatif

Artinya menyampaikan, Kemampuan berkomunikasi merupakan kualitas yang harus dimiliki oleh seorang pemimpin.

f. Tegas dan teguh pendirian

Dalam urusan tauhid dan al-Haq dari Allah seorang pemimpin tidak boleh lemah dan ragu.

g. Pemaaf

Sikap pemaaf berarti sikap suka memaafkan kesalahan orang lain tanpa sedikit pun rasa benci.

h. Senang bermusyawarah

Bermusyawarah bukan untuk memaksakan kehendak, menolak usulan dan merasa benar sendiri.

Konsep pemimpin ideal dalam islam di contohkan secara aktual oleh Nabi Muhammad SAW dengan model *prophetic leadership*. Diskursus tentang model Pemimpin ini tidak bisa lepas dari pembicaraan tentang kisah teladan para nabi dan rasul.²³

²³ *Ibid.*

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.

Sebab mereka adalah contoh pemimpin yang paling utama diantara banyak contoh kepemimpinan dalam sejarah umat manusia.²⁴

Dari perspektif islam dalam pemimpin, dan tentunya agama islam merupakan sebaik-baiknya agama dalam bertoleransi, jadi tidak perlu menyimpan sebuah keraguan kembali atas dasar-dasar ilmu sebenarnya.²⁵ Sebagaimana firman-Nya:

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ

“sesungguhnya orang-orang mukmin itu adalah saudara. Oleh karena itu, damaikanlah antara saudara mu dan beetaqwalah kepada Allah supaya kamu mendapat rahmat.” (Al-Hujurat: 10)²⁶

2. Motivasi Kerja

a. Pengertian Motivasi Kerja

Istilah motivasi (*Motivation*) berasal dari perkataan bahasa latin yakni, *mover* yang berarti menggerakkan. Menurut Stanford motivasi merupakan kecenderungan untuk beraktifitas, dimulai dari dorongan dalam diri sendiri dan diakhiri dengan penyesuaian diri. Motivasi adalah suatu kondisi yang menggerakkan manusia kearah satu tujuan tertentu. Motivasi kerja didefinisikan sebagai kondisi

²⁴ Muhammad Harifin Zuhi, “Konsep Kepemimpinan Dalam Perspektif Islam” Dalam *Akademika*, Volume. 9., No. 2., (2013), h. 21.

²⁵ *Ibid.*, h. 23.

²⁶ Q.S. Al Hujurat (26): 10.

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.

yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja.²⁷

Secara umum motivasi dapat dikatakan sebagai kebutuhan yang mendorong perbuatan kearah suatu tujuan tertentu. Batasan mengenai motivasi sebagai suatu proses dimana tingkah laku dipupuk dan diarahkan. Para ahli psikologi memberikan keasmaan antara motif dengan dorongan dan kebutuhan. Motif disini diartikan sebagai yang melatar belakangi individu untuk berbuat atau mencapai tujuan tertentu.²⁸

Motivasi kerja merupakan sesuatu yang sangat dibutuhkan setiap individu untuk mencapai target atau hal yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Dimana motivasi kerja ini membuat kinerja setiap individu meningkat dalam bekerja.²⁹

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Motivasi Kerja Karyawan

Membangun motivasi karyawan untuk bekerja secara maksimal ditunjukkan dengan semangat kerja yang tinggi serta pencapaian berprestasi.

Motivasi kerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor baik faktor internal maupun eksternal. Salah satu faktor eksternal

²⁷ Khusnul Wardan, *Motivasi Kerja Dalam Pembelajaran*, (Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2020), h. 107-108.

²⁸ Pandji, Anoraga, *Psikologi Kerja*, (Jakarta:PT. Rineka Cipta, 1992), h. 34.

²⁹ Hari Sulaksono, *Budaya Organisasi Dan Kinerja*, (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2012), h. 91.

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.

yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan adalah kesejahteraan karyawan, penghargaan, lingkungan kerja, masa kerja serta pendidikan dan latihan kerja.

Adapun Faktor yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan:³⁰

1) Teknis organisasi

Bentuk susunan organisasi dimana para karyawan bekerja, memberi pengaruh yang sangat besar kepada semangat dan kepuasan kerja karyawan.

2) Struktur sosial

Membawa pengaruh yang tidak kecil artinya bagi diri pribadi dan para anggota.

3) Kemauan untuk menyelesaikan tugas

Produktivitas masing-masing karyawan sangat tergantung kepada kemauan mereka untuk bekerja keras.

4) Imbalan yang diterima

Imbalan yang diterima para karyawan baik imbalan intrinsik maupun imbalan ekstrinsik sangat berpengaruh terhadap semangat kerja mereka.

5) Pengakuan

³⁰ P. Eddy sanusi Silitonga, *Peningkatan Kinerja SDM Melalui Motivasi, Kepemimpinan, Komitmen, dan Lingkungan* (Yogyakarta: Penebar Media Pustaka, 2020), h. 27.

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.

Sebagai lanjutan dari keberhasilan pelaksanaan, pimpinan harus memberi pernyataan pengakuan dan keberhasilan karyawan. pengakuan terhadap keberhasilan bawahan dapat dilakukan dengan berbagai cara yaitu: langsung mentakan keberhasilan ditempat kerja, surat penghargaan, memberi hadiah berupaa uang tunai, memberikan kenaikan gaji dan promosi jabatan, dan pekerjaan itu sendiri.

- 6) Dapat diterima karyawan sebagai anggota kelompok.

c. Membangun Motivasi Kerja

Berbagai pekerjaan operasional maupun manajerial akan terasa lebih ringan, dengan adanya dukungan dari karyawan. sebagai pelaku bisnis yang didukung oleh para karyawan, sudah sepantasnya jika seorang karyawan membangun hubungan baik antar karyawannya dan perusahaan yang dipimpin. Pentingnya peran karyawan terhadap perkembangan usaha untuk selalu memotivasi karyawan agar dapat bekerja secara optimal. Semakin bagus performa yang diberikan para karyawan, maka semakin besar pula peluang untuk mencapai kesuksesan.³¹

Motivasi kerja harus dibangun dengan kepribadian atau karakter individu yang baik, karena dorongan motivasi kerja yang

³¹ <http://alchemy.co.id/pr-agency/cara-membangun-motivasi-kerja-karyawan-oleh-atasan/> diakses, 22 maret 2022.

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.

didasarkan pada prinsip dan alasan yang salah akan mengakibatkan kerugian secara pribadi dan organisasi.³²

Motivasi kerja yang baik akan membawa seseorang pada konsep loyalitas sesuai hukum yang berlaku. Dampak pada seseorang yakni yakni, memiliki komitmen kuat untuk organisasi, memiliki perilaku sosial individu untuk organisasi sesuai dengan konsep OCB (*Organizational Citizenship Behaviour*), mampu bertahan dari berbagai tekanan organisasi.³³

3. Penilaian Kerja Karyawan

Penilaian kinerja sangat penting bagi perusahaan. Pada saat yang bersamaan karyawan juga membutuhkan feedback untuk perbaikan dan peningkatan kinerja yang lebih baik. Perusahaan juga harus menganalisa sistem penilaian yang ada, apakah masih relevan atau masih terdapat kekurangan yang perlu diperbaiki. Bagaimanapun sistem penilaian kinerja bertujuan memberikan gambaran dan memacu yang dinilai untuk tujuan dan kemajuan perusahaan.³⁴

Pengertian penilaian kerja karyawan, pada dasarnya adalah upaya penilaian terhadap kinerja karyawan. Secara umum dapat diartikan sebagai upaya guna mengadakan pengukuran atas kinerja dari setiap karyawan perusahaan. Hal ini dikaitkan dengan tingkat produktivitas dan

³² Ferdinatus Taruh, *Motivasi Kerja (Meniti Suara Hati Menolak Perilaku Korupsi)*, (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2020), h. 3.

³³ Ibid., h. 4.

³⁴ Yohani Anwar, *Manajemen SDM*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007), h. 196.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

efektivitas kerja dari karyawan tersebut dalam menghasilkan karya tertentu, sesuai dengan deskripsi tugas yang diberikan.³⁵

Berikut beberapa metode penilaian kinerja:³⁶

1) Metode evaluasi

Lewat cara ini pimpinan dapat melihat sejauh mana produktifitas karyawan dalam memanfaatkan waktunya dalam bekerja.

2) Metode feedback 360 derajat

Metode ini dinilai paling efektif, karena kemungkinan karyawan mendapat masukan dari beragam posisi jabatan. Dari hasil metode feedback ini, pimpinan dapat melihat bagaimana performa karyawan dari berbagai sudut pandang. Hasilnya dijamin akurat dan sangat menggambarkan keadaan serta kebiasaan karyawan.

3) Penilaian dengan narasi

Teknik ini mewajibkan penilai untuk menulis beberapa paragraph mengenai keunggulan individu, kelemahan dan potensi karyawan.

4) Kajian lapangan

³⁵M. budihardjo, *Penilaian Kinerja Karyawan*, (Jakarta: Penebar Swadaya Group, 2015), h.13.

³⁶<https://www.talenta.co.id/blog/insight-talenta/metode-penilaian-kerja-paling-akurat-untuk-ukur-produktifitas-karyawan/> diakses pada, 25 maret 2022.

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.

Teknik ini berusaha untuk menetapkan standar tujuan perbandingan antara individu yang dinilai.

5) Metode peringkat

Menilai karyawan dengan membandingkan karyawan yang satu dengan yang lainnya menyusun peringkat secara keseluruhan.

Syafr dan hubies menyatakan bahwa penilaian kinerja yang ditinjau dari perspektif manajemen sumber daya manusia adalah bermanfaat untuk perbaiki kinerja. Manfaat dari pelaksanaan penilaian kinerja yang berhasil dapat dilihat dari tiga kelompok, yaitu.³⁷

- 1) Bagi perusahaan
 - a) Terjadi perbaikan kinerja disemua simpul organisasi karena komunikasi yang lebih efektif.
 - b) Dapat meningkatkan pencapaian tujuan perusahaan
 - c) Dapat meningkatkan pandangan secara luas mengenai tugas para karyawannya
 - d) Peningkatan segi pengawasan melekat.
 - e) Pegawai yang potensial menjadi lebih mudah terlihat.
- 2) Bagi penilai

³⁷ Samuel Y. Wella, et.al., *Penilaian Kinerja Sumber Daya Manusia*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), h. 24-25.

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.

- a) Evaluasi kinerja memberi kesempatan kepada penilai untuk dapat mengidentifikasi ide atau wawasan baru untuk memperbaiki manajemen.
 - b) Untuk mengembangkan sistem pengawasan baik untuk pekerjaan sendiri maupun pekerjaan pegawai bawahannya.
 - c) Meningkatkan kepuasan kerja baik dari para manager ataupun para pelaksananya.
- 3) Bagi pegawai
- a) Kesempatan untuk umpan balik.
 - b) Mendorong motivasi karyawan
 - c) Sebagai media untuk menentukan kenaikan jabatan
 - d) Terjadinya komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan
 - e) Dapat meningkatkan kepuasan kerja
 - f) Evaluasi kinerja bagi seorang pegawai merupakan penilaian secara keseluruhan dari suatu proses pekerjaan.

B. Penelitian Terdahulu

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, sebelum penulis melakukan penelitian maka penulis mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublis maupun yang belum terpublikasikan. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang masih berkaitan dengan tema yang penulis kaji.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

1. Penelitian yang dilakukan oleh: Junika Sartina dengan judul *“Peranan Kepemimpinan Dalam Meningkatkan kinerja Karyawan Pada PT. Bank BNI Syariah KCP Pekanbaru”* (Pekanbaru: UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2019), penelitian ini membahas tentang peran kepemimpinan dan kebijakan yang dilakukan pemimpin Pada Bank BNI Syariah Kcp Pekanbaru.
2. Penelitian yang dilakukan oleh: Bahruni Suganda dengan judul *“Peran kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT. BPRS Aman Syariah Sekampung”* (Lampung, IAIN Metro, 2018), penelitian lebih ditekankan pada Peran pemimpin dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT. BPRS Aman Syariah Sekampung.
3. Penelitian yang dilakukan oleh: Agus Alimuddin dengan Judul *“Peran Pemimpin Dalam Meningkatkan Etos Kerja Islam Terhadap karyawan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Aman Syariah”* (Lampung, IAIN Metro, 2019), Penelitian ini menjelaskan tentang Bagaimana Peran Kepemimpinan dalam Meningkatkan Etos Kerja Islam Terhadap Karyawan BPRS Aman Syariah.

Dari ketiga penelitian diatas, Peneliti dapat memberikan deskripsi terkait perbedaannya dengan permasalahan yang diteliti saat ini. Beberapa hal yang membedakannya antara lain rumusan masalah, pokok pembahasan, dan pembahasan yang lebih spesifik pada *Upaya Branch Manager Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian jenis lapangan (*field research*). Penelitian lapangan merupakan bentuk penelitian yang bertujuan mengungkap makna yang diberikan oleh pihak bank pada perilakunya dan kenyataan sekitar. Metode *field research* digunakan ketika metode survey ataupun *eksperimen* dirasakan tidak praktis, atau ketika lapangan penelitian masih terbentang demikian luasnya. Sehingga, jenis penelitian *field research* adalah jenis penelitian yang dilakukan secara langsung di lapangan dengan bertujuan untuk menemukan masalah yang bersifat mendalam kemudian memecahkannya di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pekanbaru Arifin Ahmad.³⁸

B. Pendekatan Penelitian

Dalam penyusunan tugas akhir ini, jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif.³⁹ Pendekatan deskriptif yaitu tata cara penelitian dengan menggunakan observasi dan wawancara. Penelitian ini termasuk dalam penelitian kualitatif yang berarti prosedur penelitian ini yang menghasilkan data deskriptif yakni

³⁸ Bagas Eko Dono, *Strategi Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Prestasi Siswa*, (Bondowoso: Guepedia, 2021), h. 23.

³⁹ ³⁹ Lexy. J. Melong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung PT. Remaja Rosdakarya: 2005), h. 177.

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.

berupa kata-kata tertulis ataupun lisan dari *Branch Manager* maupun karyawan.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti untuk memperoleh informasi mengenai data yang diperlukan.⁴⁰ Penulis mengambil lokasi penelitian yang berada di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor cabang Pekanbaru Arifin Ahmad, alasan penulis memilih lokasi ini karena Peneliti berasal dari wilayah atau daerah tersebut. Dan *Branch Manager* beserta karyawan pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) kantor cabang Pekanbaru Arifin Ahmad bersedia untuk meluangkan waktunya untuk diwawancara dan memberikan data yang dibutuhkan oleh penulis.

D. Informan Penelitian

Informan penelitian merupakan orang yang menjadi sumber data dalam penelitian kualitatif untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam penelitian.⁴¹ Informan dalam penelitian ini berjumlah 4 orang yaitu satu orang *Branch Manager*, satu orang *teller*, satu orang *customer service (CS)*, dan satu orang *security* pada bank syariah Indonesia (BSI) kantor cabang pekanbaru arifin ahmad. Penetapan informan dalam penelitian ini ditentukan oleh *Branch Manager* BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad.

⁴⁰ Eko Sudarmanto, et.al., *Desain penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif*, (Medan: Yayasan Kita Menulis: 2021), h. 207.

⁴¹ Nur Sayidah, *Metodologi Penelitian*, (Sidoarjo: Zifatama Zawara, 2018), h. 143.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

E. Sumber Data

Sumber data penelitian dibagi menjadi 2 dua :

1. Sumber data Primer

Sumber data primer adalah data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya, sumber data primer yang peneliti temui dilapangan adalah *Branch Manager, teller, customer sevice (cs)*, dan *security* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor cabang Pekanbaru Arifin Ahmad.

2. Sumber data Sekunder

Sumber data sekunder yaitu sumber data yang telah disusun dalam bentuk dokumen-dokumen. Adapun yang menjadi acuan sumber data sekunder adalah dari buku-buku, internet, jurnal dan dokumtasi PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pekanbaru Arifin Ahmad.

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data seperti:

A. Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun ke lapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku kegiatan, waktu, peristiwa dan tujuan. Observasi

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.

dilakukan oleh peneliti yaitu di PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pekanbaru Arifin Ahmad.

B. Wawancara

Wawancara yaitu pertemuan yang langsung direncanakan antara pewawancara dan yang akan diwawancara untuk memberikan atau menerima informasi tertentu. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka. Selain melakukan wawancara langsung penulis juga melakukan wawancara melalui via telepon agar mendapat informasi dari yang diteliti. Pada penelitian ini peneliti akan melakukan wawancara dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada *Branch Manager* dan beberapa *staff* karyawan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pekanbaru Arifin Ahmad untuk memperoleh data yang diperlukan oleh penulis.

C. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan metode dokumentasi adalah cara data atau informasi dari buku-buku, catatan-catatan dan lain sebagainya. Data dalam penelitian kualitatif kebanyakan diperoleh dari sumber manusia melalui observasi dan wawancara, sumber lain yang bukan dari manusia diantaranya dokumen, foto dan sebagainya.⁴²

⁴² Mamik, *Metodologi Kualitatif*, (Sidoarjo: Zifatama Publisher: 2015), h. 104-116.



G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang akan dibahas dalam penulisan ini adalah analisa data secara deskriptif kualitatif. analisis deskriptif yaitu data yang dikumpulkan berupa kata-kata dan gambar. Dengan demikian laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian. Data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumentasi, dan dokumen resmi lainnya.⁴³

H. Gambaran Umum Perusahaan PT. Bank Syariah Indonesia (BSI)

Kantor Cabang Pekanbaru Arifin Ahmad

1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang (KC) Pekanbaru Arifin Ahmad

Indonesia sebagai negara dengan penduduk Muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap *halal matter* serta dukungan *stakeholder* yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. termasuk didalamnya adalah bank syariah.

Bank syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga decade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan

⁴³ Umrati Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan*, (Makassar: Sekolah Tinggi theologia, 2020), h. 34.

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.

jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ketahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.⁴⁴

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pekanbaru Arifin Ahmad

a. Visi

Menjadi top 10 Bank Syariah global berdasarkan kapitalisasi pasar dalam waktu lima tahun.

b. Misi

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia
- 2) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia

Melayani kurang lebih 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50T di tahun 2025.

- 3) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.

Top lima bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (pb>2).

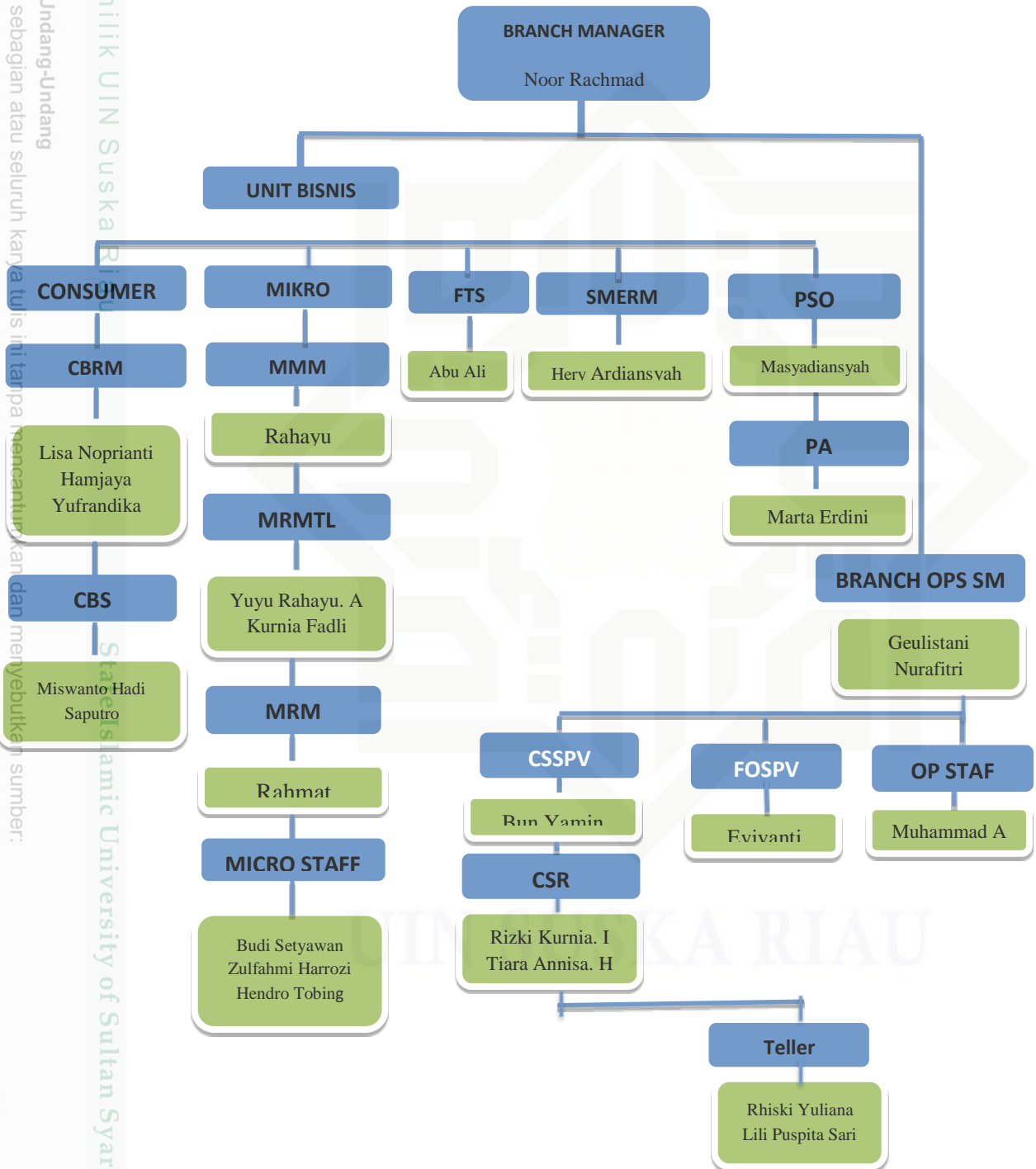
- 4) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

⁴⁴ <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami> diakses pada, 08 Juni

3. Struktur Organisasi

3.1

Struktur Organisasi Kantor Cabang Pekanbaru Arifin Ahmad



Sumber: BSI Kc Pekanbaru Arifin Ahmad

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.

Dibawah ini tugas dan tanggung jawab karyawan Bank Syariah Indonesia

Kantor Cabang Pekanbaru Arifin Ahmad:⁴⁵

A. *Branch Manager*

Melakukan pengawasan dan koordinasi semua kegiatan operasional pada kantor cabang, memimpin berjalannya kegiatan pemasaran di kantor, dan melakukan monitoring pada semua kegiatan operasional dalam lingkup kantor cabang yang dipimpinnya tersebut.

B. Unit bisnis

1. *Cunsomer*

Tugas pemimpin Cunsomer adalah mengelola pelayanan sistem prosedur bidang layanan dan mengelola pelayanan unggul, mengelola pelayanan unggul kepada nasabah dan mengelola pelayanan transaksi tunai dan pemindah bukuan.

2. *Consumer Banking Retail Manager (CBRM)*

Bertugas memsasarkan pembiayaan, menganalisa pembiayaan serta bertanggung jawab atas pembiayaan tersebut.

3. *Cunsomer bisnis staf (CBS)*

Bertugas melayani pertanyaan yang diajukan pelanggan atau konsumen, memberikan informasi yang diinginkan konsumen mengenai suatu produk selengkap mungkin, melakukan penanganan terhadap

⁴⁵ <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami> diakses pada, 08 Juni

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.

keluhan yang disampaikan oleh konsumen dan membina hubungan baik dengan konsumen.

4. *Micro Mandiri Manager* (MMM)

Bertanggung jawab terhadap proses kredit mikro, bertanggung jawab atas pengambilan keputusan kredit, bertanggung jawab terhadap nasabah yang akan melakukan perjanjian kredit PK, melakukan *supervise* terhadap mikro kredit sales MKS dan mikro mandiri *Collection* (MMC) dan dapat melakukan kunjungan ke tempat usaha *on site* atau *survey* untuk melakukan verifikasi lebih lanjut terhadap calon debitur.

5. *Manager Relationship Team Leader* (MRMTL)

Bagian dari tim marketing yang bertugas Membangun hubungan baik dengan klien dan pelanggan perusahaan.

6. Mikro *relationship* Manager (MRM)

Menjalankan kegiatan pemasaran produk bisnis, menjalankan proses akuisisi terhadap calon nasabah, menindaklanjuti pengajuan pembiayaan mikro oleh calon nasabah, menyusun proposal usulan pembiayaan mikro sesuai dengan SLA dan ketentuan yang berlaku, memelihara hubungan baik dengan calon nasabah mikro, dan melaksanakan pemantauan dan pengendalian kualitas pembiayaan mikro sesuai kelolaan.

7. Micro staff

Mengenalkan produk kepada konsumen, menjaga hubungan baik dengan nasabah, berkoordinasi dengan divisi lain, mencari nasabah,

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.

menganalisa dan maintain nasabah, dan monitoring pembiayaan mikro.

8. *Funding dan transaction staff* (FTS)

Bertugas melakukan akuisi dan *relationships* nasabah dana dan transaksi untuk mencapai target laba dan kinerjanya cabang.

9. *SME Relationship Manager* (SMERM)

Bertugas untuk membangun dan memelihara hubungan bersama klien dan pelanggan perusahaan.

10. *Pawning Sales officer* (PSO)

Bertugas memberikan pertimbangan kepada nasabah dalam hal mengajukan permohonan gadai, memastikan bahwa biaya yang dikenakan kepada nasabah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, mengecek dan memeriksa kualitas barang gadai yang diberikan oleh nasabah sebelum pencairan pinjaman dilakukan, dan memastikan bahwa setiap transaksi pencairan pinjaman dilakukan secara tepat dan akurat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

11. *Pawning Appraisal* (PA)

Melakukan pengecekan dan verifikasi kelengkapan dokumen pinjaman di kantor cabang, memberikan penjelasan dan melayani pertanyaan dari customer mengenai pinjaman serta menyarankan produk yang tepat bagi pelanggan, dan menyiapkan kelengkapan dokumen untuk persetujuan pinjaman

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.

C. *Branch operation staff manager*

1. *Customer service supervisor (CSSPV)*

Bertugas mengumpulkan dan menganalisa informasi kepuasan pelanggan, *follow up* kepuasan pelanggan terhadap kinerja sales dan *after sales service* dan memastikan nasabah mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan.

2. *Funding officer supervisor (FOSPV)*

Bertanggung jawab pada pencapaian target *funding* yang telah ditetapkan perusahaan yang berupa tabungan, giro, dan deposito, menjaga hubungan baik dengan nasabah dan memberikan pelayanan terbaik kepada para nasabah.

3. Operasional staf (OP STAFF)

Bertugas memberikan pelayanan prima kepada nasabah untuk melakukan transaksi perbankan, mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan nasabah atau calon nasabah dan menganalisa kebutuhan nasabah dan memberikan penjelasan produk perbankan sesuai kebutuhan nasabah.

4. *Corporate social Responsibility (CSR)*.

CSR merupakan bentuk baru sadi misi dimana perusahaan beroperasi dengan menjelalakan program berupa pemberdayaan masyarakat, bantuan fasilitas sarana dan prasarana, serta pelestarian lingkungan hidup.

5. *Teller*

Bertugas memverifikasi identitas pelanggan dan memproses permintaan setoran dan penarikan dari rekening.

© 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.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa:

1. Upaya yang dilakukan oleh *Branch Manager* dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang (KC) Pekanbaru Arifin Ahmad sudah cukup baik bahwasanya seorang pemimpin sudah berusaha melaksanakan perannya dalam meningkatkan semua aspek di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang (KC) Pekanbaru Arifin Ahmad khususnya dalam upaya meningkatkan motivasi kerja karyawan dengan cara memberikan *reward* kepada karyawan yang mencapai target, membangun komunikasi yang baik dan dengan cara memberikan motivasi-motivasi yang diambil dari sumber yang bisa membangkitkan semangat kerja.
2. hambatan *branch manager* dalam meningkatkan motivasi kerja karyawannya yaitu terletak pada karakter masing masing karywan dan momen yang tidak tepat.

B. Saran

Setelah melakukan penelitian dan pengamatan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang (KC) Pekanbaru Arifin Ahmad, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

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.

1. Diharapkan kepada *Branch manager* untuk meningkatkan motivasi kerja untuk menciptakan suasana yang nyaman sehingga target kerja yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik.
2. Inovasi yang telah diupayakan mohon untuk dipertahankan.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Ahamdi. *Optimalisasi Motivasi dan Kinerja Pegawai*, Yogyakarta: CV. Bintang Surya Madani, 2020.
- Anoraga, Pandji, *Psikologi Kerja*, Jakarta:PT. Rineka Cipta, 1992.
- Dono, Bagas Eko. *Strategi Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Prestasi Siswa*, Bondowoso: Guepedia, 2021.
- Fahmi, Irham. *Manajemen Kepemimpinan Teori dan Aplikasi*, Bandung: Afabeta, 2013.
- Hidayat. *Kepemimpinan Dan Supervisi Pendidikan*, Banten: Yayasan Pendidikan dan Sosial Indonesia Maju , 2019.
- HM, Muhdar. *Manajemen SDM Teori dan Aplikasi Pada Bank Umum Syariah*, Depok: PT. Raja Grafindo Persada, 2012
- Ikatan Bank Indonesia. *Mengelola Bank Syariah* , Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014
- Ikatan Bank Indonesia. *Strategi Bisnis Bank Syariah*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015.
- Jaja jahari dan A. Rusdiana. *kepemimpinan Pendidikan Dalam Islam*, Bandung: Yayasan Darul Hikam, 2020.
- Mamik. *Metodologi Kualitatif*, Sidoarjo: Zifatama Publisher: 2015.



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.

- Mangiring, Hengki Mangiring. et.al., *Organisasi Manajemen Dan Kepemimpinan* , Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Melayu S.P Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*, Jakarta:Rumi Aksara, 2007.
- Melong, Lexy. J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung PT. Remaja Rosdakarya: 2005.
- Muhdar. *Manajemen SDM Teori dan Aplikasi pada Bank Umum Indonesia*, Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2020
- Muhdar. *Manajemen SDM Teori dan Aplikasi pada Bank Umum Indonesia*, Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2020.
- Prasetyo, Ari. *kepemimpinan Dalam Perspektif Islam*, Sidoarjo: Zifatama Jawara, 2014.
- Purba, Sukarma Purba. et.al., *Kepemimpinan Pendidikan*, Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Sayidah, Nur. *Metodologi Penelitian*, Sidoarjo: Zifatama Zawara, 2018.
- Siantani, Lelo. et.al., *Dasar kepemimpinan*, Jawa Barat: Yayasan Cendikia Mulia Mandiri, 2022.
- Sudarmanto, Eko. et.al., *Desain penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif*, Medan: Yayasan Kita Menulis: 2021.
- Wella, Samuel Y. et.al., *Penilaian Kinerja Sumber Daya Manusia*, Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021.



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.

Wijaya, Agus. et., al., *Kepemimpinan Berkarakter*, Sidoarjo: Brillian Internasional, 2015.

Wijaya, Umrati Hengki. *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan*, Makassar: Sekolah Tinggi theologia, 2020.

Wijono, Sutarto. *Kepemimpinan Dalam Perspektif Organisasi*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2018.

B. Disertasi

Suganda, Bahrumi. “Peran Pemimpin Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan: studi Pada PT. BPRS Aman Syariah Sekampung”, Disertasi IAIN Metro, 2018.

C. Jurnal

Chairil, A. et.al., “Pengaruh fungsi Kepemimpinan terhadap Motivasi Kerja Karyawan.” *Office*, Volume 2., No. 1., (2016), h. 15.

Djafar, Fikri Djafar. “Pengaruh Kepemimpinan.” *Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi*, Volume 7., No. 1., (2019), h. 32.

Fadli Sandewa, “Pengaruh, Kinerja Pegawai” Dalam *Ilmiah Clean Government*, Volume. 1., No. 2., (2018), h. 98.

Liyas, Jeli Nata. “Pengaruh Kepemimpinan Terhadap disiplin Karyawan,” *Ekonomi dan Bisnis Islam*, Volume 2., No. 2., (2017), h. 2.

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.

Naim, Mashuri Yusuf . “Kepemimpinan, pelatihan, Etos Kerja.” *Ekonomi dan Bisnis Islam*, Volume 1., No. 2., (2019), h. 260.

Priansa, Doni Juni “Kepemimpinan Visioner, Etos Kerja, dan Kinerja Pegawai.” *Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, volume III., No. 1., (2015), h. 343.

Zuhdi, Harifin Zuhdi. “Konsep Kepemimpinan Dalam Perspektif Islam.” *Akademika*, h. 21.

D. Website

<http://alchemy.co.id/pr-agency/cara-membangun-motivasi-kerja-karyawan-oleh-atasan/> diakses pada, 22 maret 2022

<https://www.bankbsi.co.id/jaringan/887> diakses pada 8 juni 2022

Sofia, *Tugas Branch Manager*, Artikel diakses pada 03 Maret 2022 dari <https://mediaindonesia.com/ekonomi/443273/bergaji-tinggi-ini-tugas-branch-manager>

Wikipedia, Khilafah, Artikel diakses pada 22 Maret 2022 dari <https://id.wikipedia.org/wiki/Khilafah>

<https://www.talenta.co.id/blog/insight-talenta/metode-penilaian-kerja-paling-akurat-untuk-ukur-produktifitas-karyawan/> diakses pada, 25 maret 2022.

<https://www.inews.id/lifestyle/muslim/kriteria-pemimpin-yang-ideal-dalam-islam-beserta-dalil-naqlinya> diakses pada, 22 maret 2022.

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.

<https://www.linovhr.com/branch/manager/> diakses, tanggal 14 juni

2022.

E. Wawancara

M. Zaelani, *Teller* Bank Syariah Indonesia KC Pekanbaru Arifin Ahmad, Wawancara, Pekanbaru , 07 juni 2022.

Noor Rachmad, *Branch Manager* Bank Syariah KC Pekanbaru Arifin Ahmad, wawancara, Pekanbaru, 08 juni 2022.

Rizky, Staff *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KC Pekanbaru Arifin Ahmad, Wawancara, Pekanbaru, 07 juni 2022.

Wirawan, *Security* Bank Syariah Indonesia KC Pekanbaru Arifin Ahmad, Wawancara, Pekanbaru, 07 juni 2022.

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 WAWANCARA

1. Wawancara dengan pihak PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pekanbaru Arifin Ahmad
 - a. Karyawan
 - 1) Bagaimana motivasi yang diberikan oleh *Branch Manager* agar para karyawan memiliki semangat kerja yang tinggi sehingga dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik?
 - 2) Apakah dengan upaya yang *Branch Manager* lakukan tersebut dapat meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pekanbaru Arifin Ahamad?
 - 3) Jika ada karyawan yang melakukan kesalahan tindakan seperti apa yang dilakukan oleh *Branch Manager* terhadap karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pekanbaru Arifin Ahmad?
 - 4) Menurut anda apakah Peran seorang *Branch Manager* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pekanbaru Arifin Ahmad?
 - 5) *Branch Manager* Seperti apa yang anda inginkan untuk memimpin di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pekanbaru Arifin Ahmad?

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.

a. *Branch Manager*

- 1) Apa saja kendala yang bapak hadapi dalam pemberian motivasi kepada karyawan?
- 2) Apakah dengan karakter yang berbeda beda pada karyawan membuat bapak kewalahan dalam menghadapi karyawan untuk pemberian motivasi?
- 3) Bagaimana solusin dari kendala yang bapak hadapi dalam pemberian motivasi kerja kepada karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pekanbaru Arifin Ahmad?

Pekanbaru, 22 Maret 2022

Pembimbing Laporan Tugas Akhir



Madona Khairunisa, S.E.I., M.E.Sy

DOKUMENTASI



© 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.



© 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.



PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir dengan judul : **“UPAYA *BRANCH* MANAGER DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KANTOR CABANG PEKANBARU ARIFIN AHMAD”**, yang ditulis oleh :

Nama : Yusnida Hariati Harahap
 Nim : 01920622699
 Program Studi : D3 Perbankan Syariah

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

Pekanbaru, 22 Juli 2022

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. Nurnasrina, SE, M. Si

Sekretaris
Desi Devrika Devra, S. Hi., MSi

Penguji I
Dr. Jenita, SE, MM

Penguji II
Dr. H. Heri Sunandar, M.CL

(Handwritten signatures of the examiners)

Kepala Sub Bagian Akademik
 Fakultas Syariah dan Hukum

Jalinus, S.Ag

NIP. 197508012007011023



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
 Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPPTSP/NON IZIN-RISET/48288
 TENTANG



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

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum UIN SUSKA RIAU, Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/4997/2022 Tanggal 9 Juni 2022**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- | | | |
|----------------------|---|---|
| 1. Nama | : | YUSNIDA HARIATI HARAHAP |
| 2. NIM / KTP | : | 01920622699 |
| 3. Program Studi | : | D-III PERBANKAN SYARIAH |
| 4. Jenjang | : | DIII |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | UPAYA BRANCH MANAGER DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KANTOR CABANG (KC) PEKANBARU ARIFIN AHAMAD |
| 7. Lokasi Penelitian | : | PT. BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KANTOR CABANG (KC) PEKANBARU ARIFIN AHAMAD |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

- Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
- Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
- 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 : 13 Juni 2022



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
 Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

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

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

- Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
- Kepala Kantor Cabang BSI Pekanbaru Arifin Ahmad di Tempat
- Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum UIN SUSKA RIAU di Pekanbaru
- Yang Bersangkutan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan 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.

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
 KC Pekanbaru Arifin Ahmad
 Jl. Arifin Ahmad No.7-9
 Pekanbaru - 28125
 Indonesia
 T : (0761) - 6700081
 F : (0761) - 6700085
 www.bankbsi.co.id

SURAT KETERANGAN

No. 02/1127-3/026

PT BANK SYARIAH INDONESIA yang berkedudukan di Jalan Arifin Ahmad No. 7-9, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : YUSNIDA HARIATI HARAHAAP
 NIM : 01920622699
 Jurusan : Perbankan Syariah D3
 Universitas : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Telah melaksanakan penelitian/riset di PT Bank Syariah Indonesia – KC Pekanbaru Arifin Ahmad dengan judul skripsi “UPAYA BRANCH MANAGER DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN PADA PT BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PEKANBARU ARIFIN AHMAD”.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 04 Juli 2022

PT BANK SYARIAH INDONESIA
 KC PEKANBARU ARIFIN AHMAD

BSI BANK SYARIAH
 INDONESIA
 KC Pekanbaru Arifin Ahmad

Noor Rachmad
 Branch Manager



RIWAYAT HIDUP



Yusnida Hariati Harahap, Lahir di Gunung Manaon, pada tanggal 04 Agustus 2001. Penulis merupakan anak kedua dari Lima bersaudara yang terlahir dari pasangan ayahanda Pada Syawal Harahap dan ibunda Nur Mahanum Hasibuan. Pendidikan formal yang ditempuh penulis adalah SDN 101810 Gunung Manaon SIM, lulus pada tahun 2013. Kemudian melanjutkan pendidikan ke SMPN 1 Simangambat pada tahun 2016. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan ke SMKS Labor Binaan FKIP UNRI Pekanbaru lulus pada tahun 2019. Kemudian penulis melanjutkan studi kejurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau 2019-2022.

Setelah menjalani proses perkuliahan, pada bulan Juli s/d Agustus 2021 penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL), pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Ujung Tanjung, Rokan Hilir.

Dengan ketekunan, motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan Laporan Akhir ini. Semoga dengan penulisan Laporan Akhir ini mampu memberikan kontribusi positif bagi penelitian.

Penulis melaksanakan penelitian di Bank Syariah Indonesia KC Pekanbaru Arifin Ahmad dengan judul **“UPAYA *BRANCH MANAGER* DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KANTOR CABANG PEKANBARU ARIFIN AHMAD”**

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa penulisan nama 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