

**PENERAPAN *REWARD* DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS
KARYAWAN DI BANK MUAMALAT KANTOR CABANG PALU**



SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
(SE) Pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu*

Oleh

DIANA AMBARWATY SYAHID

NIM : 19.5.15.0093

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
2023**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan Penuh Kesadaran, penyusun yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Palu, 7 Agustus 2023M
20 Muharram 1445 H

Penulis

DIANA AMBARWATY SYAHID
NIM: 19.5.15.0093

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Persetujuan Skripsi berjudul “**Penerapan *Reward* Dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan Di Bank Muamalat Kantor Cabang Palu**” oleh Mahasiswa atas nama Diana Ambarwaty Syahid NIM: 19.5.15.0093, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, Setelah melalui pemeriksaan secara seksama dari masing-masing pembimbing memandang skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat diajukan untuk diujikan.

Palu, 7 Agustus 2023 M
20 Muhharram 1445 H

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Ermawati, S.Ag., M.Ag
NIP. 19770331 200312 2 002

Fatma, S.E., M.M
NIDN. 2006078905

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Saudari Diana Ambarwaty Syahid NIM. 19.5.15.0093 dengan judul “**Penerapan Reward Dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan Di Bank Muamalat Kantor Cabang Palu**”, yang telah diujikan dihadapan dewan penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu pada tanggal 29 agustus 2023 M yang bertepatan dengan tanggal 12 Syafar 1445 H dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Perbankan Syariah dengan beberapa perbaikan.

Palu, 29 Agustus 2023 M
12 Syafar 1445 H

DEWAN PENGUJI

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua	Abdul Jalil, S.E., M.M	
Munaqisy 1	Nur Syamsu, S.H.I., M.S.I	
Munaqisy 2	Rizki Amalia, S.Si., M.Ak	
Pembimbing1	Dr. Ermawati, S.Ag., M.Ag	
Pembimbing 2	Fatma,. S.E., M.M	

Mengetahui :

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua
Jurusan Perbankan Syariah

Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I
NIP. 19650505 199903 1 002

Dr. Syaakir Sofyan, S.E.I., M.E.I
NIP. 19860204 201403 1 002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ. وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ
أَمَّا بَعْدُ

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, dimana dengan berkat rahmat Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat beserta salam kepada Nabi Muhammad SAW. Rasulullah terakhir yang diutus dengan membawa syari'ah yang mudah, penuh rahmat, dan yang telah membawa peradaban dari alam jahiliyah (kebodohan) ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Dengan izin Allah SWT serta bantuan semua pihak penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“Penerapan *Reward* Dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan Di Bank Muamalat KC Palu”**.

Alhamdulillah skripsi ini telah selesai, tentunya tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik secara moril maupun secara materil. Penulis mengucapkan dengan penuh rasa syukur, banyak terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada ketiga orang tua yang sangat penulis cintai, Bapak Abdullah Umar Syahid, Ibu Jumriah Made Ali Danuu dan Almarhum Bapak Sunardin, yang selalu mendoakan, membesarkan, mendidik, membantu segala kebutuhan saya selama kuliah dan memberikan semangat serta dorongan kepada penulis

sehingga skripsi ini selesai. Tanpa doa dari kedua orang tua mungkin penulis tidak bisa menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah membalas semua ketulusan dan melimpahkan rahmatnya-Nya. Aamiin.

2. Bapak Prof. Dr. H. Sagaf S. Pettalongi., M.Pd. selaku Rektor UIN Datokarama Palu, bapak Prof. Dr. H Abidin Djafar, M.Ag., Selaku Wakil Rektor Bidang Akademik Dan Pengembangan Lembaga, bapak Dr. H Kamarudin, M.Ag, Selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, perencanaan dan keuangan, bapak Dr. Mohamad Idhan S.Ag., M.Ag, Selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan Dan Kerjasama, beserta segenap jajarannya yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya guna meningkatkan kualitas UIN Datokarama Palu yang berada dibawah kepemimpinannya.
3. Bapak Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) yang telah banyak mengarahkan penulis dalam proses perkuliahan, bapak Drs. Saprudin, M.H.I selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi umum, Perencanaan dan Keuangan, bapak Dr. Malkan, M.Ag Selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Alumni, dan Kerjasama
4. Ibu Dr. Ermawati, S.Ag., M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan. Sekaligus pembimbing I yang dengan ikhlas meluangkan waktu dan pengarahan dalam membimbing penulis hingga akhir penulisan skripsi ini.

5. Bapak Dr. Syaakir Sofyan, S.E.I., M.E. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Palu, Bapak Jalil, S.E.,M.M Selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah.
6. Ibu Fadhliyah Mubakkirah S.H.I.,M.H.I. selaku Dosen Penasehat Akademik penulis yang selalu memberikan bimbingan, motivasi dan dorongan dalam menyelesaikan perkuliahan di Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu.
7. Ibu Fatma, S.E., M.M Selaku Pembimbing II yang dengan ikhlas meluangkan waktu dan pengarahan dalam membimbing penulis hingga akhir penulisan skripsi ini.
8. Kepala perpustakaan Bapak Rifai, S.E., M.M Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu yang telah memberikan pelayanan, pengarahan, dan memberikan pelayanan dengan baik selama Penulis mencari materi referensi sebagai bahan skripsi hingga menjadi sebuah karya ilmiah.
9. Seluruh staf perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, Bapak Rasyid Ridha M, S.Ag.,M.Pd.I., Bapak Abu Bakar, S.Sos., M.M., Ibu Drs. Mahani, M.Pd.I., Ibu Munira, S.Pd.I., dan Bapak Ikram, S.Pd. yang telah memberikan pelayanan selama Penulis mencari materi referensi sebagai bahan skripsi hingga menjadi sebuah karya ilmiah.
10. Seluruh bapak dan Ibu Dosen dalam lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu khususnya Bapak dan Ibu dosen yang dengan

setia, tulus dan ikhlas memberikan ilmu pengetahuan serta nasehat kepada Penulis selama kuliah. Seluruh staf Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan pelayanan yang baik kepada Penulis selama kuliah.

11. Segenap Narasumber, pimpinan dan karyawan Bank Muamalat Kantor Cabang Palu yang telah memberikan partisipasi dan bersedia meluangkan waktu kepada penulis guna melancarkan dan mensukseskan penelitian.
12. Teruntuk Adik ku yang penulis sangat cintai, yaitu Meutia Rahmadini Syahid, Al Hafsi Aditia, dan Kakak sepupu saya yang memberikan motifasi kepada saya Moh. Fadli, Nur Afani, Audy Oktavi dan Yuni Fradia serta seluruh keluarga yang penulis cintai yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namanya. Penulis menyampaikan terimakasih atas dukungan, motivasi, serta doa yang diberikan selama menyelesaikan skripsi ini.
13. Teman-teman seperjuangan jurusan Perbankan Syariah 3 angkatan 2019 yang turut membantu serta memberi saran-saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, dan untuk teman-temanku yang sangat teristimewa (Nurfaizah Adjidin, Amanda Giska Putri Lakaru, Wildan Dinata, Rifki Ferlin dan Fadhel Mohammad S.E) dan Sahabat-sahabatku dirumah yang telah banyak memberi dukungan dan selalu memberi motivasi dimasa-masa sulit bagi penulis dalam penyelesaian skripsi ini, serta seluruh teman-teman lainnya yang tidak penulis sebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karuniaNya dengan balasan yang tiada tara kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesainya skripsi ini. Penulis hanya bisa mendoakan semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapat balasan yang tak terduga oleh Allah SWT. Maka kepada Allah SWT jualah kita berserah diri dan meminta pertolongan, seraya memohon taufiq dan hidayah-Nya untuk kita semua. Amin Yarabbal Alamin.

Palu, 7 Agustus 2023 M
20 Muharram 1445 H

Penulis

DIANA AMBARWATY SYAHID
NIM: 19.5.15.0093

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
D. Penegasan Istilah.....	8
E. Garis-garis Besar Isi	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	12
B. Kajian Teori	16
C. Kerangka Pikir	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Desain Penelitian	39
B. Lokasi Penelitian.....	41
C. Kehadiran Penelian	41
D. Data dan Sumber Data	42
E. Teknik Pengumpulan Data	44
F. Teknik Analisis Data	46
G. Pengecekan Keabsahan Data	48
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Sejarah Singkat PT. Bank Muamalat.....	50
B. Produktivitas Karyawan Di Bank Muamalat KC Palu	55

C. Pemetaan Reward Karyawan Per 5 Tahun Di Bank Muamalat Kantor Cabang Palu Tahun 2019-2023	58
D. Penerapan Reward Dalam Meningkatkan Di Bank Muamalat Kantor Cabang Palu	59
E. Dampak Penerapan Reward Terhadap Produktivitas Karyawan Di Bank Muamalat Kantor Cabang Palu	60
F. Kelebihan Dan Kekurangan Penerapan Reward Terhadap Produktivitas Karyawan Di Bank Muamalat Kantor Cabang Palu	61
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	73
B. Saran	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Persamaan dan Perbedaan Penelitian	12
------------------	---	-----------

DAFTAR GAMBAR

Tabel 2.2	: Kerangka Pemikiran.....	38
------------------	----------------------------------	-----------

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I** : Lembar Pengajuan Judul
- Lampiran II** : Form Rencana Penelitian
- Lampiran III** : SK Dosen Pembimbing
- Lampiran IV** : Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran V** : Pedoman Wawancara
- Lampiran VI** : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran VII** : Daftar Riwayat Hidup

ABSTRAK

Nama Penulis : Diana Ambarwaty Syahid

NIM : 19.5.15.0093

**Judul Skripsi : Penerapan *Reward* Dalam Meningkatkan Produktivitas
Karyawan Di Bank Muamalat Kantor Cabang Palu**

Penerapan *Reward* Dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan Di Bank Muamalat Kantor Cabang Palu” Penelitian ini yaitu penerapan *reward* merupakan salah satu alat untuk meningkatkan motivasi kinerja para karyawan. *Reward* berasal dari bahasa Inggris yang diartikan sebagai ganjaran, hadiah, upah dan penghargaan. Rumusan masalah yang di teliti dalam penelitian ini sebagai berikut: Bagaimana penerapan *reward* dalam meningkatkan produktivitas karyawan di Bank Muamalat KC Palu. Bagaimana dampak penerapan *reward* terhadap produktivitas karyawan di Bank Muamalat KC Palu. Dan Apa saja kelebihan dan kekurangan dalam penerapan *reward* dalam meningkatkan produktivitas karyawan di Bank Muamalat KC Palu.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis, dampak, peluang dan tantangan dalam penerapan *reward* dalam meningkatkan produktivitas karyawan. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi. Teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Lokasi penelitian Bank Muamalat Kantor Cabang Palu. Adapun Narasumber ialah pimpinan dan karyawan di Bank Muamalat KC Palu.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *reward* di Bank Muamalat Kantor Cabang palu mampu meningkatkan produktivitas karyawan karna dua penghargaan yaitu penghargaan finansial dan penghargaan non finansial. Penghargaan finansial adalah penghargaan yang di berikan berupa saham reksadana, umroh, haji, logam mulia, dana tunai, piagam penghargaan, pendidikan anak (paud-S1) dan jalan-jalan ke luar negeri. Penghargaan non finansial seperti pelatihan, penghargaan atau apresiasi, kenaikan jabatan, kebijakan cuti dan liburan. Di berikan kepada karyawan yang memiliki produktivitas kerja yang bagus sehingga karyawan berhak mendapatkan penghargaan non finansial.

Kesimpulan: Proses penerapan *reward* di lakukan dengan pemberian target kerja dan diawasi oleh supervisor setelah berhasil mencapai target, karyawan di berikan reward. Penerapan reward berdampak positif bagi karyawan karna penerapan *reward* mampu menstimulasi dan memotivasi tenaga kerja karyawan agar lebih bersemangat dan produktif dalam bekerja. Saran: Meningkatkan ketelitian dalam pemberian imbalan agar tidak ada resiko kerugian dan tentunya mampu mebuat lingkungan kerja dan bisnis yang sehat agar mencapai tujuan yang diinginkan.

Implikasi dari penelitian ini adalah di harapkan Bank Muamalat KC mampu meningkatkan ketelitian dalam pemberian imbalan agar tidak ada resiko kerugian dan tentunya mampu mebuat lingkungan kerja dan bisnis yang sehat agar mencapai tujuan yang diinginkan.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perusahaan dalam melakukan kegiatannya akan berusaha untuk mencapai tujuan yang diinginkan, dan hal tersebut tidak hanya tergantung pada keunggulan teknologi serta sarana dan prasarana yang tersedia melainkan juga tergantung pada aspek sumber daya manusianya. Sumber daya manusia (SDM) di perusahaan perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan tuntutan dan kemampuan organisasi perusahaan. Keseimbangan tersebut merupakan kunci utama perusahaan agar dapat berkembang secara produktif dan wajar. Perkembangan usaha dan organisasi sangatlah bergantung pada produktivitas tenaga kerja yang ada di perusahaan.¹

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset perusahaan yang paling mahal dibanding dengan aset-aset lain karena SDM merupakan penggerak utama organisasi perusahaan. Karena SDM salah satu aset yang penting maka manajemen sumber daya manusia menjadi penting perannya dalam sebuah wadah pengorganisasian dari tempat kerja dikarenakan bersentuhan langsung dengan seluruh pegawai yang ada, dan juga pegawai menjadi salah satu hal yang paling identik dengan manajemen sumber daya manusia.²

¹Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2001).

²Patrik Sumampow, Rosalina Koleangan dan Victor Lengkong, "Penerapan Reward Dan Punishment Dalam Meningkatkan Hasil Kerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Mandolang," *Jurnal EMBA* 7, No. 4 (2019).

Reward merupakan salah satu alat untuk meningkatkan motivasi kinerja para karyawan. Secara bahasa *reward* berasal dari bahasa Inggris yang diartikan sebagai ganjaran, hadiah, upah dan penghargaan. *Reward* adalah situasi atau pernyataan lisan yang bisa menghasilkan kepuasan atau menambah kemungkinan suatu perbuatan yang dikerjakan.³ Dalam bahasa Arab padanan kata *reward* adalah targhib. Targhib merupakan suatu motivasi untuk mencapai keberhasilan yang dianggap sebagai ganjaran atau balasan yang menimbulkan perasaan senang.⁴ Penghargaan memiliki berbagai jenis dan bentuk tergantung pada waktu, tempat, untuk siapa, dan atas dasar apa penghargaan tersebut diberikan. Dengan adanya penghargaan, karyawan akan merasa bahwa usahanya dalam berprestasi dihargai oleh perusahaan, dan hal ini tentu memacu dan memotivasi karyawan untuk berprestasi lebih baik lagi.⁵

Kadang ada karyawan yang hanya bisa memenuhi salah satu indikator, sementara untuk mendapatkan reward ada beberapa indikator yang harus di capai karyawan, sehingga reward tidak bisa diterima oleh karyawan yang tidak memenuhi syarat indikator yang telah di tentukan. Sedangkan reward atas pencapaian target di luar gaji biasanya di bayarkan per tiga bulan dengan syarat KPI rata-rata di atas 100% dan tunjangan hari raya di berikan saat Idul Fitri dan Idul Adha, selain gaji ada juga

³James .P. Chaplin, *Kamus Lengkap Psikologi*, Terj.Kartini Kartono (Jakarta: Rajawali, 1989), 436.

⁴Muhammad Usman Najati, *Psikologi Dalam Al-Quran*,Terj. M. Zaka Al-Farisi (Bandung:Pustaka Setia, 2005), 265.

⁵Sahat Parulian Remus, “*Analisis Reward And Punishment Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Pt. Mina Jaya Persada Makmur Medan*,” *Jurnal Ilmiah Methonomi* 2, No. 1 (2016).

fasilitas kesehatan khususnya frontliner ada tunggangan penampilan dan untuk non frontliner di berikan tunjangan komunikasi/pulsa.⁶

Reward atau penghargaan merupakan bentuk apresiasi terhadap pelaku kebaikan, siapapun itu. Bentuk penghargaan sendiri sangat variatif, bisa dalam bentuk materi atau non materi, prinsipnya adalah untuk membangkitkan semangat seseorang yang telah berhasil melakukan kebaikan. Karena secara naluri siapapun yang telah melakukan kebaikan selalu ingin diberikan penghargaan, dan ini adalah bagian dari psikologi manusia sebagai makhluk. Maka dari itu Allah swt., melalui Al Qur'an juga memberikan apresiasi kepada manusia atas kebaikan yang telah mereka lakukan yang termatub dalam Q.S. Al-Zalzalah/99: 7- 8 sebagai berikut.⁷

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ ۗ (٧) وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا

(٨) يَرَهُ

Terjemahannya :

“Barang siapa yang melakukan kebaikan seberat dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasannya), dan barang siapa yang melakukan kejahatan seberat dzarrahpun, niscaya dia akan melihat balasannya.”⁸

Allah swt. memperingatkan manusia melalui ayat diatas bahwa setiap

⁶ Chika Anggraeni, *Relationship Manager Bussines Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Palu*, Wawancara Pada 23 Juni 2023

⁷ Ahmad Suhaimi, “*Hakikat Reward and Punishment Dalam Pendidikan Islam*,” *Indo-Islamika* 4, No. 2 (2014): 158.

⁸ Quran.kemenag.go.id/surah/99

tindakan dan perilaku mereka akan dibalas dengan seadil-adilnya. Hal ini menunjukkan bahwa *reward* dan juga sanksi sudah diajarkan dalam Islam sebagai peringatan bagi manusia agar menjalani hidup sesuai dengan syariat yang ditentukan oleh Allah swt. Dalam hal ini, perusahaan menggunakan “penghargaan” sebagai bagian dalam proses motivasi untuk meningkatkan produktivitas karyawan. Perusahaan dapat merancang sistem *reward* dengan cara menentukan tujuan kelompok atau organisasi yang hendak dicapai serta perilaku atau kinerja yang dapat menarik *reward* tersebut. *Reward* yang diterima karyawan akan membuat mereka merasa dihargai oleh organisasi dan merasa bahwa organisasi serius terlibat dalam pengembangan karir mereka. Fungsi *reward* yaitu sebagai bayaran atas dasar untuk dapat meningkatkan produktivitas para karyawan guna mencapai keunggulan yang kompetitif, artinya pemberian bayaran dalam upaya meningkatkan produktivitas.

Dalam mencapai tujuan perusahaan, dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki produktivitas kerja. Produktivitas digambarkan dengan bagaimana cara seorang pegawai untuk memanfaatkan sumber daya yang tersedia untuk membantu dalam setiap pelaksanaan tugas-tugasnya agar dapat terlaksana dengan baik. Produktivitas pada dasarnya mencakup sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa kehidupan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan hari esok harus lebih baik dari hari ini. Sikap yang demikian akan mendorong seseorang untuk tidak cepat merasa puas, akan tetapi harus mengembangkan diri dan meningkatkan kemampuan kerja dengan cara selalu mencari perbaikan-perbaikan dan peningkatan.

Produktivitas sering diartikan sebagai kemampuan seseorang atau kelompok untuk menghasilkan barang dan jasa sesuai dengan tujuan organisasi atau perusahaan.⁹

Produktivitas Karyawan adalah keluaran, *output* atau hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan (*job requirement*). Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai tujuan yang disebut juga sebagai standar pekerjaan. Kinerja yang baik merupakan suatu langkah untuk menuju tercapainya individu.¹⁰ Oleh karena itu, kinerja merupakan sasaran penentu dalam mencapai tujuan individu dan dengan menerapkan sistem *reward* yang telah disesuaikan. Dalam era sekarang ini banyak perusahaan yang menerapkan sistem syariah dalam operasioanalnya termasuk penerapan *reward*, namun tidak semua perusahaan bisa mengaplikasikan *reward* yang benar-benar telah disesuaikan.

Seperti halnya di Bank Muamalat KC Palu yang juga mengusung nilai-nilai Islam dalam kinerjanya dan telah menerapkan sistem *reward* dalam bank-nya. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan salah satu karyawan di Bank Muamalat KC Palu, bahwa ada beberapa *reward* yang diterapkan di bank tersebut yaitu berupa haji, umroh, alat kesehatan dan emas, uang, pendidikan (untuk anak) dan

⁹Imas Suryani Dan Yogi Sugiarto Maulana, "Analisis Disiplin Kerja Dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan," Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis 4, No. 1 (Agustus 2019).

¹⁰Hendra Kurniawan dan Arasy Alimudin, "Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Garam (Persero)," Ilmu Manajemen Magistra 1, No. 2 (2015): 108.

bonus lainnya bagi karyawan berprestasi yang telah memenuhi syarat dan kriteria tertentu yang telah ditetapkan di Bank Muamalat KC Palu.¹¹

Beberapa poin penting yang menjadi aktivitas SDM yaitu penilaian kompetensi karyawan untuk melihat kemampuan SDM, serta pemberian *reward* untuk menstimulasi dan memotivasi tenaga kerja agar lebih bersemangat dan produktif. Hal inilah yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Bank Muamalat KC Palu karena telah menerapkan sistem *reward* dalam sistem kerjanya, yang dimana *reward* yang diberikan berupa hadiah yang bisa dibidang hadiah besar. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui penerapan *reward* yang ada di Bank Muamalat KC Palu tersebut apakah dapat meningkatkan produktivitas karyawan dan memberikan sumbangsih positif terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat topik ini sehingga akan dijadikan Proposal dengan judul “Penerapan *Reward* Dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan Di Bank Muamalat KC Palu”.

¹¹Juamdi, *Relationship Manager Retail Bisnis Bank Muamalat KC Palu*, wawancara oleh Penulis di Bank Muamalat KC Palu .

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka perumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *reward* dalam meningkatkan produktivitas karyawan di Bank Muamalat KC Palu?
2. Bagaimana dampak penerapan *reward* terhadap produktivitas karyawan di Bank Muamalat KC Palu?
3. Apa saja kelebihan dan kekurangan dalam penerapan *reward* dalam meningkatkan produktivitas karyawan di Bank Muamalat KC Palu?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Pada hakikatnya, setiap penelitian mempunyai tujuan yang didasarkan pada rumusan masalah Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana penerapan *reward* terhadap produktivitas karyawan Bank Muamalat KC Palu.
2. Untuk mengetahui bagaimana dampak penerapan *reward* terhadap produktivitas karyawan di Bank Muamalat KC Palu
3. Untuk mengetahui apa saja peluang dan tantangan dalam penerapan *reward* dalam meningkatkan produktivitas karyawan di Bank Muamalat KC Palu

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dan kegunaan dari penelitian ini adalah :

- a. Bagi penulis, sebagai bahan landasan untuk mewujudkan bahan kajian penelitian dan sebagai persyaratan untuk mencapai gelar sarjana ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palu, Kemudian dapat menambah pengetahuan khususnya di dunia perbankan.
- b. Bagi peneliti lain, sebagai bahan referensi yang dapat menjadi bahan perbandingan dalam melakukan penelitian di masa yang akan datang.
- c. Bagi Bank, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan agar dapat mengelola dan membuat sistem prosedur yang jelas dalam pemberian penghargaan dan menentukan kriteria yang sesuai dalam pemberian penghargaan kepada pegawai yang memiliki kinerja yang baik agar produktivitas kerja karyawan bisa terus meningkat.

D. Penegasan Istilah

1. Reward

Penghargaan atau *reward* adalah ganjaran yang diberikan untuk memotivasi para karyawan agar produktivitasnya tinggi. Penghargaan adalah insentif yang mengaitkan bayaran atas dasar untuk dapat meningkatkan produktivitas para karyawan guna mencapai keunggulan yang kompetitif.¹²

Reward adalah imbalan, hadiah atau ganjaran. Dalam konsep manajemen, *reward* adalah salah satu alat untuk meningkatkan motivasi para pegawai. Organisasi memberi *reward* kepada karyawan untuk memotivasi kinerja mereka dan mendorong

¹²Sahat Parulian Remus, "Analisis Reward And Punishment Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Pt. Mina Jaya Persada Makmur Medan," Jurnal Ilmiah Methonomi 2, No. 1 (2016)

loyalitas. *Reward* organisasi memiliki sejumlah bentuk yang berbeda meliputi: uang (gaji, bonus, gaji insentif), penghargaan dan benefit.¹³

2. Produktivitas

Produktivitas adalah suatu hasil yang dicapai oleh seseorang dalam bidang pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu dan dievaluasi oleh orang-orang. Menurut Serdamayanti dalam, produktivitas kerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.¹⁴

Dipandang dari Sudut filosofis, Ardana berpendapat bahwa Produktivitas adalah suatu sikap mental yang selalu berusaha dan mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini lebih baik dari hari kemarin dan esok harus lebih baik dari hari ini, sedangkan dari sudut teknis produktivitas adalah perbandingan antara hasil yang dicapai (output) dengan seluruh sumber daya yang dipegunakan (input).¹⁵

3. Karyawan

Menurut Undang-Undang Tahun 1969 tentang Ketentuan- Ketentuan Pokok Mengenai Tenaga Kerja dalam pasal 1 dikatakan bahwa karyawan adalah tenaga kerja yang melakukan pekerjaan dan memberikan hasil kerjanya kepada pengusaha

¹³Fred Luthans, *Perilaku Organisasi Edisi Sepuluh* (Yogyakarta: Andi, 2006), 153.

¹⁴Andi Siti Raodahtul Jannah dan Edy Jumady, “Efek Pemberian Insentif Dan Komitmen Dalam Upaya Peningkatan Produktivitas Kerja Karyawan PT Gelael Supermarket Makassar,” *Jurnal Komunikasi Bisnis dan Manajemen* 7. No.2 (Juli 2020).

¹⁵ I. Komang Ardana, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: Graha ilmu, 2012), 269

yang mengerjakan dimana hasil karyanya itu sesuai dengan profesi atau pekerjaan atas dasar keahlian sebagai mata pencariannya.¹⁶

Menurut Hasibuan, Karyawan adalah orang penjual jasa (pikiran atau tenaga) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu.¹⁷ Lebih spesifik, karyawan/i adalah manusia yang menggunakan tenaga dan kemampuannya untuk mendapatkan balasan berupa pendapatan, baik berupa uang maupun bentuk lainnya kepada pemberi kerja atau pengusaha atau majikan. Kamus Besar Bahasa Indonesia menyebutkan bahwa karyawan merupakan orang yang bekerja pada suatu lembaga (kantor, perusahaan, dsb) dengan mendapatkan gaji atau upah.¹⁸

4. Bank Muamalat

Bank Muamalat Indonesia (BMI) adalah bank umum pertama di Indonesia yang menerapkan prinsip Syariah Islam dalam menjalankan operasionalnya. Didirikan pada 1 November 1991 atas gagasan dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia yang diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia dan Pemerintah Indonesia. Mulai beroperasi pada tahun 1992, yang didukung oleh cendekiawan Muslim dan pengusaha, serta masyarakat luas. Pada tahun 1994, telah menjadi bank devisa. Produk pendanaan yang ada menggunakan prinsip Wadiah (titipan) dan Mudharabah (bagi-hasil).

¹⁶Republik Indonesia, “Undang-undang R.I. Nomor 14 Tahun 1969 Tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Mengenai Tenaga Kerja”

¹⁷Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010)

¹⁸Adi Putra Pratama Zega, “*Hubungan Antara Gaya Kepemimpinan Transaksional Dengan Motivasi Kerja Pada Karyawan Pt Asuransi Jiwa Mandiri Inhealth Indonesia Kantor Operasional Medan*,” Skripsi, (Medan: Fakultas Psikologi Universitas Medan Area Tahun 2018)

Sedangkan penanaman dananya menggunakan prinsip jual beli, bagi-hasil, dan sewa. Bank Muamalat merupakan perusahaan publik yang sahamnya tidak tercatat di Bursa Efek Indonesia (BEI) dan secara resmi beroperasi sebagai Bank Devisa sejak tanggal 27 Oktober 1994 berdasarkan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia.¹⁹

Dalam penelitian ini, bank muamalat yang dimaksud adalah Bank Muamalat KC Palu yang berlokasi di Jl. Prof. Moh. Yamin, Kota Palu, Sulawesi Tengah.

E. Garis-Garis Besar Isi

Untuk mempermudah bagi pembaca tentang pembahasan proposal ini, maka penulis menganalisa secara garis besar menurut ketentuan yang ada didalam komposisi proposal ini. Oleh karena itu, garis besar pembahasan ini berupaya menjelaskan seluruh hal yang diungkapkan di dalam materi pembahasan tersebut, antara lain sebagai berikut:

Bab I adalah Pendahuluan, yang menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan garis-garis besar isi.

Bab II merupakan bab kajian pustaka, yang menguraikan dan menjelaskan tentang penelitian terdahulu, kajian teori, kerangka pemikiran dan hipotesis.

Bab III merupakan bab metode penelitian, yang menguraikan dan menjelaskan tentang jenis dan pendekatan penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisa data.

¹⁹www.bankmuamalat.co.id (20 Maret 2023)

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya dan telah diuji hasil kebenarannya berdasarkan metode penelitian yang telah digunakan.¹ Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang membahas kajian tentang peran *reward* dalam meningkatkan produktivitas karyawan. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang dapat digunakan penulis sebagai acuan.

Tabel 1.1

Tabel penelitian Terdahulu

Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Persaman	Perbedaan	Hasil Penelitian
Andi Siti Raodahtul Jannah dan Edy Jumady (2020) Efek Pemberian Insentif Dan Komitmen Dalam Upaya Peningkatan Produktivitas Kerja Karyawan PT Gelael Supermarket Makassar. ²	1. Objek Penelitian (Produktivitas Karyawan)	1. Objek penelitian (Insentif dan Komitmen) 2. Subjek penelitian 3. Jenis penelitian (kuantitatif)	-Variabel pemberian insentif (X1) dan komitmen karyawan (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Gelael Supermarket Makassar. -Variabel pemberian insentif (X1) dan komitmen karyawan (X2) secara simultan berpengaruh positif

¹Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Sukabumi : CV Jejak BMT Tumang, KJKS. 2016), 7

²Andi Siti Raodahtul Jannah dan Edy Jumady, "Efek Pemberian Insentif Dan Komitmen Dalam Upaya Peningkatan Produktivitas Kerja Karyawan PT Gelael Supermarket Makassar," *Jurnal Komunikasi Bisnis dan Manajemen* 7. No.2 (Juli 2020).

			dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Gelael Supermarket Makassar
Riky Septiadi, Akhmad Samhudi, dan Syahrani (2020) Analisis Sistem <i>Reward</i> Dan <i>Punishment</i> Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Daya Anugrah Mandiri Divisi <i>Service</i> Banjarbaru. ³	1. Jenis penelitian (kualitatif) 2. Objek Penelitian (Sistem <i>reward</i>) 3. Analisis data	1. Objek Penelitian (<i>Punishment</i>) 2. Lokasi Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem <i>reward</i> dan <i>punishment</i> mampu meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan PT. Daya Anugrah Mandiri Divisi <i>Service</i> yang sebagian besar memiliki kinerja yang baik dalam menyelesaikan setiap pekerjaannya, memiliki kedisiplinan yang baik, serta mampu memberikan kontribusi terbesar untuk kemajuan perusahaan. Kinerja individu akan tercapai apabila didukung oleh atribut individu, upaya kerja (work effort) serta dukungan organisasi.

³Riky Septiadi, Akhmad Samhudi, dan Syahrani, "Analisis Sistem *Reward* Dan *Punishment* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Daya Anugrah Mandiri Divisi *Service* Banjarbaru," ePrints UNISKA (2020).

<p>Agnesia Yuli Widhiastuti dan Roziana Ainul Hidayati (2022) Pengaruh Reward, Kompensasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT Metal Hitech Engineering Gresik.⁴</p>	<p>1. Objek Penelitian (<i>Reward</i> dan Produktivitas Karyawan)</p>	<p>1. Jenis penelitian (kuantitatif) 2. Subjek penelitian 3. Objek penelitian (Kompensasi dan lingkungan kerja) 4. Analisis data</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel <i>reward</i>, kompensasi dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan PT Metal Hitech Engineering.</p>
<p>Luckman Ashary (2019) Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Produktivitas Karyawan Industri Kuliner Di Kabupaten Jember.⁵</p>	<p>1. Objek penelitian (Produktivitas Karyawan) 2. Jenis penelitian</p>	<p>1. Objek Penelitian (Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia) 2. Subjek penelitian 3. Analisis data</p>	<p>Dari kajian ini dapat disimpulkan bahwa Industri Kuliner memiliki peranan penting dalam perekonomian lokal daerah, khususnya dalam menggerakkan aktivitas ekonomi regional dan penyediaan lapangan kerja di Kabupaten Jember. Namun demikian Industri Kuliner masih menghadapi berbagai masalah mendasar, yaitu masalah kualitas produk, peningkatan produktivitas SDM, pemasaran dan <i>sustainability</i> usaha. Diperlukan berbagai kebijakan yang bersifat terobosan untuk memotong</p>

⁴Agnesia Yuli Widhiastuti dan Roziana Ainul Hidayat, "Pengaruh Reward, Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT Metal Hitech Engineering Gresik," Jurnal Riset Ilmiah 1, No. 2 (Oktober 2022)

⁵Luckman Ashary, "Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Produktivitas Karyawan Industri Kuliner Di Kabupaten Jember," Jurnal Ekonomi dan Bisnis GROWTH 17, No. 2 (November 2019).

			mata rantai masalah yang dihadapi Industri Kuliner, khususnya untuk mengatasi beberapa hal yang menjadi hambatan dalam bidng pengembangan produk dan pemasaran.
Nuriatullah (2020) Pengaruh Motivasi Terhadap Peningkatan Produktivitas Kinerja Karyawan Pada Tamzis Baituttamwil Area Yogyakarta. ⁶	1. Objek Penelitian (peningkatan produktivitas)	1. Objek penelitian (Motivasi) 2. Jenis penelitian (kuantitatif) 3. Teknik Analisis Data	Hasil dari uji t menunjukkan bahwa variabel motivasi berupa kebutuhan fisiologis, kebutuhan sosial, kebutuhan aktualisasi diri, kebutuhan penghargaan, kebutuhan spiritual, mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap produktivitas kinerja karyawan. Adapun variabel yang berpengaruh dominan adalah variabel kebutuhan spiritual. Sedangkan untuk variabel kebutuhan keamanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap produktivitas kinerja karyawan.

⁶Nuriatullah, "Pengaruh Motivasi Terhadap Peningkatan Produktivitas Kinerja Karyawan Pada Tamzis Baituttamwil Area Yogyakarta," *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah* 2, No. 1 (2020): 24.

B. Kajian Teori

1. *Human Resources Management*

Dasar teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Human Resources Management Theory* atau Teori Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). MSDM bergerak dalam usaha menggerakkan dan mengelola sumber daya manusia di dalam suatu organisasi agar mampu berpikir dan bertindak seperti apa yang diharapkan oleh organisasi. Manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu pegawai.⁷

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah bagian dari fungsi manajemen dan merupakan bidang strategis dari organisasi. Jika manajemen menitikberatkan “bagaimana mencapai tujuan bersama dengan orang lain”, maka MSDM memfokuskan pada “orang” baik sebagai subyek atau pelaku dan sekaligus sebagai obyek dari pelaku. Jadi, bagaimana mengelola orang-orang dalam organisasi yang direncanakan (*planning*), diorganisasikan (*organizing*), dilaksanakan (*directing*) dan dikendalikan (*controlling*) agar tujuan yang dicapai organisasi dapat diperoleh hasil yang seoptimal mungkin, efisien dan efektif.

MSDM harus dipandang sebagai perluasan dari pandangan tradisional untuk mengelola orang secara efektif dan untuk itu membutuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuan untuk mengelolanya (Ulrich, 1991). Oleh sebab itu

⁷A. A. Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (PT Remaja, Bandung, 2000)

wajarlah apabila penyusunan strategi SDM harus relevan terhadap penyusunan strategi bisnis (Schuller & Jackson, 1992). Tentu saja ini akan membutuhkan komitmen akan keterlibatan lebih tinggi dari staf SDM. Untuk itulah mengapa diperlukan adanya suatu usaha bagi perusahaan dalam mengembangkan, mengelola dan menjaga kualitas dari para karyawannya.⁸

2. Teori *Reward*

2.1 Pengertian *Reward*

Menurut Mangkunegara, *Reward* adalah insentif yang mengaitkan bayaran atas dasar untuk dapat meningkatkan produktivitas para karyawan guna mencapai keunggulan yang kompetitif.⁹ Selanjutnya, Menurut Handoko, *reward* merupakan sebagai bentuk apresiasi usaha untuk mendapatkan tenaga kerja yang profesional sesuai dengan tuntutan jabatan diperlukan suatu pembinaan, pengorganisasian penggunaan, dan pemeliharaan tenaga kerja agar mampu melaksanakan tugas dengan efektif dan efisien dalam mencapai tujuan organisasi.¹⁰ Sedangkan menurut Simamora, *reward* adalah insentif yang mengaitkan bayaran atas dasar untuk dapat meningkatkan produktivitas para karyawan guna mencapai keunggulan yang kompetitif.¹¹

⁸Luckman Ashary, "*Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia...*,

⁹A. A. Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan Edisi Ketiga* (Rosda: Bandung, 2013): 6.

¹⁰T. Hani Handoko, *Manajemen Edisi Kedua: Cetakan Ketigabelas* (Yogyakarta: BPF, 2013): 66.

¹¹Simamora, *Membuat Karyawan Lebih Produktif Dalam Jangka Panjang (Manajemen SDM)* (Yogyakarta: STIE YKPN, 2014): 514.

Menurut Riva'i terdapat beberapa pertimbangan penting yang dapat digunakan manajer untuk mengembangkan dan mendistribusikan *reward* yaitu:

- 1) Penghargaan yang tersedia harus cukup untuk memuaskan kebutuhan dasar manusia.
- 2) Individu akan cenderung membandingkan penghargaan yang diterimanya dengan penghargaan yang diterima oleh orang lain.
- 3) Proses dimana penghargaan didistribusikan seharusnya dipersepsikan sebagai proses yang adil.
- 4) Manajer yang mendistribusikan penghargaan harus memahami perbedaan setiap individu yang dibawahinya.¹²

2.2 Tujuan dan Manfaat Pemberian *Reward*

Dalam konsep manajemen, *reward* merupakan salah satu alat untuk meningkatkan motivasi kinerja para karyawan. Metode ini bisa mengasosiasikan perbuatan dan kelakuan seseorang dengan perasaan bahagia, senang dan biasanya akan membuat mereka melakukan suatu perbuatan baik secara berulang-ulang. Manusia selalu mempunyai cita-cita, harapan dan keinginan. Inilah yang dimanfaatkan oleh metode *reward*. Dengan metode ini, seseorang mengerjakan

¹²Veithzal Riva'i, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, Edisi Kedua* (RajaGrafindo: Jakarta, 2013): 38.

perbuatan baik atau mencapai suatu prestasi tertentu akan diberikan *reward* yang menarik sebagai imbalan.¹³

Manfaat dari pemberian *reward* kepada karyawan adalah agar mereka dapat termotivasi sehingga akan lebih giat lagi dalam melakukan pekerjaannya untuk memperbaiki atau mempertinggi prestasi kerja yang telah dicapainya, dengan kata lain karyawan menjadi lebih keras kemauannya untuk meningkatkan kinerjanya.

Tujuan dari sistem penghargaan adalah untuk menarik, mempertahankan dan memotivasi karyawan berkualitas dan untuk memelihara struktur bayaran yang adil secara internal dan kompetitif secara eksternal. Riva'i membagi tujuan dari program *reward* menjadi 3 tujuan utama, antara lain:¹⁴

1. Menarik orang yang memiliki kualifikasi untuk bergabung dengan organisasi
2. Mempertahankan karyawan agar terus datang untuk bekerja
3. Memotivasi karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang tinggi.

Sedangkan menurut Sedarmayanti, tujuan pemberian *reward* oleh perusahaan kepada karyawannya adalah memotivasi sumber daya manusia, mengembangkan sumber daya manusia, menarik sumber daya manusia, memuaskan sumber daya manusia dan memelihara sumber daya manusia.¹⁵

¹³Andi Mardiana dan Asrin Saleh, "Pemberian Reward Terhadap Peningkatan Motivasi Kerja Karyawan Dalam Perspektif Islam," Jurnal Ekonomi Syariah IAIN Sultan Amai Gorontalo 2, No.1 (April 2021).

¹⁴Veithzal Riva'i, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan...*, 56

¹⁵Sedarmayanti, *Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja* (Bandung: PT. Refika Aditama, 2017): 356

2.3 Jenis-jenis *Reward*

Menurut Ivancevich, Konopaske dan Matteson dalam Gania, *reward* dapat dikelompokkan kedalam dua jenis, yaitu:¹⁶

a. Penghargaan ekstrinsik (*Reward ekstrinsic*)

Merupakan penghargaan yang datang dari luar seseorang atau penghargaan yang diberikan oleh orang lain terhadap seseorang. Bentuk penghargaan ekstrinsik dapat berupa:

1) Penghargaan finansial:

Bonus/insentif adalah tambahan-tambahan imbalan di atas atau di luar gaji/upah yang diberikan organisasi.

Seperti reward yang ada di Bank Muamalat KC Palu yaitu:¹⁷

Reward saham *reksadana*, *reward* umroh, *reward* haji, *reward* uang, emas, pernikahan, duka, jalan-jalan ke luar negeri dan pendidikan anak (Paud-Kuliah S1).

2) Penghargaan non finansial

a) Penghargaan *interpersonal* Atau biasa yang disebut dengan penghargaan antar pribadi, manajer memiliki sejumlah kekuasaan untuk mendistribusikan penghargaan *interpersonal*, seperti status dan pengakuan.

¹⁶Jhon M. Ivancevich, Robert Konopaske And Michael T.Matteson, *Organizational Behavior And Managamen Volume 1*, Terj. Gina Gania, *Perilaku Organisasi Dan Manajemen Jilid 1* (Jakarta: Erlangga, 2005): 226

¹⁷Chika Anggraeni, *Relationship Manager Bussines Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Palu*, Wawancara Pada 27 Juni 2023

b) Promosi: Manajer menjadikan penghargaan promosi sebagai usaha untuk menempatkan orang yang tepat pada pekerjaan yang tepat. Kinerja jika diukur dengan akurat, sering kali memberikan pertimbangan yang signifikan dalam alokasi penghargaan promosi.

b. Penghargaan *intrinsik (intrinsic rewards)* adalah suatu penghargaan yang diatur oleh diri sendiri, yaitu bentuk penghargaan atau imbalan balas jasa yang di berikan kepada seseorang karna telah berperilaku baik memberikan suatu sumbangsi atau berhasil melaksanakan tugas yang di berikan sesuai target yang telah di tetapkan, yaitu meliputi:

1) Penyelesaian (*completion*)

Kemampuan memulai dan menyelesaikan suatu pekerjaan atau proyek merupakan hal yang sangat penting bagi sebagian orang. Orang-orang seperti ini menilai apa yang mereka sebut sebagai penyelesaian tugas. Beberapa orang memiliki kebutuhan untuk menyelesaikan tugas dan efek dari menyelesaikan tugas bagi seseorang merupakan suatu bentuk penghargaan pada dirinya sendiri.

2) Pencapaian (*achievement*)

Pencapaian merupakan penghargaan yang muncul dalam diri sendiri, yang diperoleh ketika seseorang meraih suatu tujuan yang menantang.

3) Otonomi (*autonomy*)

Sebagian orang menginginkan pekerjaan yang memberikan hak untuk mengambil keputusan dan bekerja tanpa diawasi dengan ketat. Perasaan

otonomi dapat dihasilkan dari kebebasan melakukan apa yang terbaik oleh karyawan dalam situasi tertentu.

2.4 Faktor-faktor Yang Dapat Mempengaruhi *Reward*

Terdapat empat faktor yang harus dijadikan dasar dalam mempertimbangkan kebijakan penghargaan (*reward*) menurut Winda Sri Astuti dkk (2018), yaitu:¹⁸

- 1) Konsistensi internal merupakan penetapan pemberian penghargaan (*reward*) yang didasarkan pada perbandingan jenis-jenis pekerjaan didalam perusahaan.
- 2) Kompetensi eksternal adalah penetapan besarnya penghargaan pada tingkatan dimana perusahaan masih memiliki keunggulan kompetitif dengan perusahaan lain sehingga perusahaan dapat mempertahankan karyawan yang memiliki keunggulan/berkualitas untuk tetap bekerja diperusahaan.
- 3) Kontribusi karyawan merupakan penetapan besarnya penghargaan yang merujuk kepada kontribusi yang telah diberikan karyawan kepada perusahaan.
- 4) Administrasi merupakan faktor keempat yang dijadikan bahan pertimbangan oleh perusahaan dalam menetapkan kebijaksanaan pemberian penghargaan, antara lain aspek perencanaan, anggaran yang tersedia, komunikasi dan evaluasi.

¹⁸Winda Sri Astuti , Herman Sjahrudin, Dan Susenohadi Purnomo, “*Pengaruh Reward dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan,*” Jurnal Organisasi dan Manajemen Issue 1 (Agustus 2018).

2.4 Indikator *Reward*

Menurut Pratama dan Sukarno, indikator *reward* terdiri dari:¹⁹

1. Upah, merupakan imbalan yang dibayarkan berdasarkan jam kerja, jumlah barang yang dihasilkan atau banyaknya pelayanan yang diberikan.
2. Gaji adalah balas jasa yang dibayar secara periodik kepada karyawan tetap serta mempunyai jaminan yang pasti, dan akan dibayarkan kepada karyawan secara teratur, seperti tahunan, caturwulan, bulanan atau mingguan
3. Insentif, adalah kompensasi khusus yang diberikan perusahaan kepada karyawan diluar gaji utamanya untuk membantu memotivasi atau mendorong karyawan tersebut. Insentif adalah imbalan langsung yang diberikan kepada karyawan karena kinerjanya melebihi standar yang ditentukan.
4. Tunjangan. Seperti dana pensiun, perawatan di rumah sakit dan liburan pada dasarnya bukan merupakan hal yang berhubungan dengan kinerja karyawan, akan tetapi didasarkan pada senioritas atau catatan kehadiran.
5. Penghargaan Interpersonal, biasanya yang disebut dengan penghargaan antar pribadi, manajer jumlah kekuasaan untuk mendistribusikan penghargaan interpersonal, seperti status dan pengakuan

¹⁹Ilham Wahyu Pratama Dan Gendut Sukarno, “Analisis Penilaian Kinerja, Reward, dan Punishment Terhadap Kinerja Pegawai Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur,” Jurnal STEI Ekonomi 30, No.2 (Desember 2021).

6. Promosi, dapat terjadi apabila seorang karyawan dipindahkan dari satu pekerjaan ke pekerjaan lain yang lebih tinggi dalam pembayaran, tanggung jawab dan level. Dengan promosi berarti ada kepercayaan dan pengakuan mengenai kemampuan serta kecakapan karyawan yang bersangkutan untuk menduduki suatu jabatan yang lebih tinggi. Promosi akan memberikan status social, wewenang (*authority*), tanggung jawab (*responsibility*) serta penghasilan (*outmes*) yang semakin besar bagi karyawan.

2.5 Sistem *Reward* Dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia

Motivasi adalah salah satu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang.²⁰ Motivasi dasar dari kebanyakan orang menjadi karyawan pada suatu perusahaan ialah untuk mencari nafkah. Maka apabila seseorang menggunakan pengetahuan, keterampilan, tenaga, dan sebagian waktunya untuk berkarya dan berkerja pada suatu perusahaan, di sisi lain ia juga mengharapkan menerima suatu imbalan tertentu.

Pada saat ini masalah imbalan dipandang sebagai salah satu tantangan yang harus dihadapi oleh manajemen suatu perusahaan karena imbalan oleh pekerja tidak lagi dipandang semata-mata sebagai alat pemenuh kebutuhan materiilnya, namun sudah di kaitkan dengan harkat dan martabat manusia. Oleh karenanya, dalam

²⁰Eddy Sutrisno, *Manpower Planing: Personal Management*, PT. Grasindo, Jakarta, 2009, hlm.16

mengembangkan dan menerapkan suatu sistem imbalan tertentu, kepentingan perusahaan dan kepentingan pekerja mutlak di perhitungkan.

Sondang Siagian mengatakan bahwa dalam usaha mengembangkan sistem imbalan (*reward*), para ahli di bidang manajemen sumber daya manusia perlu melakukan empat hal, yang antara lain :²¹

- a) Melakukan analisis pekerjaan. Artinya perlu disusun deskripsi jabatan, uraian pekerjaan dan standar pekerjaan yang terdapat dalam suatu organisasi.
- b) Melakukan penilaian pekerjaan dikaitkan dengan keadilan internal. Dalam melakukan penilaian pekerjaan diusahakan tersusunnya urutan peringkat pekerjaan, penentuan nilai untuk setiap pekerjaan, susunan perbandingan dengan pekerjaan lain dalam organisasi dan pemberian point untuk setiap pekerjaan.
- c) Melakukan survei berbagai sistem imbalan yang berlaku guna memperoleh bahan yang berkaitan dengan keadilan eksternal. Organisasi yang disurvei dapat berupa instansi pemerintah yang secara fungsional berwenang mengurus ketenagakerjaan, organisasi profesi, serikat pekerja dan perusahaan konsultan terutama yang mengkhususkan diri dalam manajemen sumber daya manusia.
- d) Menentukan harga setiap pekerjaan dihubungkan dengan harga pekerjaan sejenis ditempat lain. Dalam mengambil langkah ini dilakuakn perbandingan

²¹Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia Ed. 1 cet. 8*, (Jakarta: Bumi Aksara 2000), 257.

antara nilai berbagai pekerjaan dalam organisasi dengan nilai yang berlaku di pasaran kerja.

3. Produktivitas Karyawan

3.1 Pengertian Produktivitas

Pengertian produktivitas pada umumnya lebih dikaitkan dengan pandangan produksi dan ekonomi, sering pula dikaitkan dengan pandangan sosiologi. Tidak dapat diingkari bahwa pada akhirnya apapun yang dihasilkan melalui kegiatan organisasi dimaksudkan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat termasuk di dalamnya tenaga kerja itu sendiri.²² Namun, dapat diketahui bahwa produktivitas bisa mengukur sejauh mana sumber daya digabungkan dan diberdayakan sehingga dapat mewujudkan hasil-hasil tertentu yang diharapkan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa produktivitas adalah sebuah konsep yang menggambarkan hubungan antara hasil (jumlah barang dan jasa) dengan sumber (jumlah tenaga kerja, modal, tanah, energi, dan sebagainya) yang dipakai untuk menghasilkan hasil tersebut.

Jannah dan Jumady mengatakan bahwa produktivitas adalah suatu hasil yang dicapai oleh seseorang dalam bidang pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku di suatu perusahaan dan dievaluasi oleh orang-orang.²³ Produktivitas menurut Mondy, diartikan sebagai efisiensi dari penggunaan sumber daya untuk menghasilkan *output* (keluaran), artinya dapat dikatakan produktivitas merupakan rasio yang

²²Luckman Ashary, "*Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia...*,"

²³Andi Siti Raodahtul Jannah dan Edy Jumady, "*Efek Pemberian Insentif Dan Komitmen...*,"

berhubungan dengan keluaran terhadap satu atau lebih dari keluaran tersebut.²⁴ Menurut Elbadiansyah, produktivitas adalah suatu perbandingan antara hasil yang dicapai (*output*) dengan keseluruhan sumber daya yang diperlukan (*input*).²⁵ Demikian pula menurut Serdamayanti, bahwa produktivitas kerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.²⁶

Dipandang dari Sudut filosofis, Ardana berpendapat bahwa Produktivitas adalah suatu sikap mental yang selalu berusaha dan mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini lebih baik dari hari kemarin dan esok harus lebih baik dari hari ini, sedangkan dari sudut teknis produktivitas adalah perbandingan antara hasil yang dicapai (*output*) dengan seluruh sumber daya yang dipegunakan (*input*).²⁷

Produktivitas merupakan faktor penting untuk membangun daya saing organisasi, mempertahankan kinerja strategis dan keuangan, mencapai tujuan yang diinginkan dan memenuhi proposi nilai pemangku kepentingan. Untuk mencapai produktivitas karyawan yang maksimal diperlukan adanya manajemen yang efektif. Ukuran pencapaian produktivitas karyawan yang maksimal tidak hanya ditentukan

²⁴R. Wayne Mondy, *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Kesepuluh, Jilid 2* (Jakarta: Erlangga, 2008): 45.

²⁵Elbadiansyah, *Manajemen Sumber Daya Manusia Cetakan Kesatu* (Malang:IRDH, 2019): 250.

²⁶Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja* (Jakarta: Mandar Maju, 2014).

²⁷I. Komang Ardana, *Manajemen Sumber Daya Manusia...*,

dengan sejumlah angka, melainkan pada sejumlah *output* yang diperoleh dari seseorang karyawan selama periode waktu yang telah ditetapkan.²⁸

Setiap organisasi baik berbentuk perusahaan maupun lainnya akan selalu berupaya agar para anggota atau pekerja yang terlibat dalam kegiatan organisasi dapat memberikan prestasi dalam bentuk produktivitas kerja yang tinggi untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan.

3.2 Konsep Kerja dan Produktivitas Dalam Islam

Dalam agama Islam, tindakan atau sesuatu yang dikerjakan seseorang seringkali didefinisikan dengan istilah amalan. Amalan atau pekerjaan dalam Islam diarahkan untuk memenuhi kewajiban seseorang sebagai upaya untuk mendekatkan diri kepada Allah swt. Menurut Asyraf Hj Ab Rahman istilah “kerja” dalam Islam bukanlah semata-mata merujuk kepada mencari rezeki untuk menghidupi diri dan keluarga dengan menghabiskan waktu terus menerus tak kenal lelah, tetapi mencakup segala bentuk amalan atau pekerjaan yang mempunyai unsur kebaikan dan keberkahan bagi diri, keluarga dan masyarakat sekelilingnya serta negara.²⁹

Selain Al-Qur’an sebagai pedoman dalam hidup, hadits dalam Islam juga merupakan pedoman bagi manusia dalam bertindak atau melakukan suatu perbuatan, berikut merupakan beberapa Hadits yang menjelaskan pentingnya bekerja dalam Islam.

²⁸I Made Adi Prabawa dan I Wayan Gede Supartha, “*Meningkatkan Produktivitas Karyawan Melalui Pemberdayaan, Kerja Sama Tim Dan Pelatihan Di Perusahaan Jasa,*” E-Jurnal Manajemen Unud 7, No. 1 (2018).

²⁹Muhammad Iqbal Noor, *Motivasi Islam Dan Motivasi Prososial Pada Lembaga Amil Zakat* (Semarang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 2012): 41.

حَدَّثَنِي أَبُو الطَّاهِرِ وَيُونُسُ بْنُ عَبْدِ الْأَعْلَى قَالَا حَدَّثَنَا ابْنُ وَهْبٍ أَخْبَرَنِي عَمْرُو بْنُ الْحَارِثِ عَنْ ابْنِ شِهَابٍ عَنْ أَبِي عُبَيْدٍ مَوْلَى عَبْدِ الرَّحْمَنِ بْنِ عَوْفٍ أَنَّهُ سَمِعَ أَبَا هُرَيْرَةَ يَقُولُ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ لَأَنْ يَحْتَرِمَ أَحَدُكُمْ حُرْمَةً مِنْ حَطَبٍ فَيَحْمِلَهَا عَلَى ظَهْرِهِ فَيَبِيعَهَا خَيْرٌ لَهُ مِنْ أَنْ يَسْأَلَ رَجُلًا يُعْطِيهِ أَوْ يَمْنَعَهُ

Artinya :

Telah menceritakan kepadaku [Abu Thahir] dan [Yunus bin Abdul A'la] keduanya berkata, Telah menceritakan kepada kami [Ibnu Wahb] telah mengabarkan kepadaku [Amru bin Harits] dari [Ibnu Syihab] dari [Abu Ubaid] Maula Abdurrahman bin Auf, bahwa ia mendengar [Abu Hurairah] berkata; Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam bersabda: "Seorang dari kalian mengikat satu ikatan kayu bakar, lalu ia memikulnya di atas punggungnya, kemudian ia jual adalah lebih baik baginya daripada harus meminta-minta kepada orang, baik orang itu memberi atau menolaknya." (HR. Muslim).³⁰

Dalam hadits yang disebutkan diatas, menunjukkan bahwa bekerja merupakan perbuatan yang sangat baik dan mulia dalam ajaran Islam. Bekerja bahkan dapat menjadikan seseorang dapat diampuni dosa-dosanya. Dan bagi orang yang bekerja dengan tangannya sendiri untuk memuhi kebutuhan hidupnya maupun kebutuhan anak dan isterinya, maka orang seperti ini dikategorikan sebagai jihad fi sabilillah. Dengan demikian bekerja dalam ajaran Islam merupakan sesuatu yang penting dan harus sesuai dengan apa yang telah disebutkan dalam Al-Qur'an dan Hadits.³¹

Motivasi berupa *reward* atau bonus bukanlah satu-satunya hal yang dikejar dalam bekerja, melainkan bekerja untuk mendapatkan ampunan dan ganjaran Allah juga adalah motivasi terbesar bagi seorang muslim. Bekerja dalam Islam tidak hanya

³⁰Abu al-Husain Muslim bin al-Hajjaj al-Qusyairi al-Naisaburi, dikutip dalam Dr. Ermawati, *Kritik Hadis-Hadis Etika Ekonomi* (Cet. 1; Yogyakarta: Pesantren Anwarul Qur'an, 2021): 95.

³¹Baharuddin, "Produktivitas Kerja Dalam Perspektif Ekonomi Islam," *Jurnal Balanca* 1, No. 1 (2019): 42.

mengejar “bonus duniawi” namun juga sebagai amal soleh manusia untuk menuju kepada kekekalan. Allah swt. menjelaskan bahwa bagaimana kita bekerja dan berjuang maka begitu pula Allah membalasnya dengan apa yang telah kita usahakan, sebagaimana firman Allah swt. dalam QS. At-Taubah/9: 105, yaitu sebagai berikut:

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ
الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ

Terjemahannya :

“Katakanlah (Nabi Muhammad), “Bekerjalah! Maka, Allah, rasul-Nya, dan orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu. Kamu akan dikembalikan kepada (Zat) yang mengetahui yang gaib dan yang nyata. Lalu, Dia akan memberitakan kepada kamu apa yang selama ini kamu kerjakan”.³²

3.3 Unsur-Unsur Produktivitas Kerja

Unsur-unsur produktivitas kerja menurut Vincent Gaspersz adalah sebagai berikut:³³

- a. Efisiensi Merupakan suatu ukuran dalam membandingkan penggunaan masukan (*input*) yang direncanakan dengan penggunaan masukan yang sebenarnya dilaksanakan. Efisiensi adalah usaha mencapai prestasi yang sebesar-besarnya dengan menggunakan kemungkinan-kemungkinan yang tersedia (material, mesin, dan manusia) dalam tempo yang sependek-pendeknya, di dalam keadaan yang nyata (sepanjang keadaan itu bisa

³²Quran.kemenag.go.id/surah/9

³³Vincent Gaspersz, *Manajemen Produktivitas Total* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000)

berubah) tanpa mengganggu keseimbangan antara faktor-faktor tujuan, alat, tenaga, dan waktu.

b. Efektivitas Merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat ditarik baik secara kualitas maupun waktu.

c. Kualitas

Suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh telah dipenuhi berbagai persyaratan, spesifikasi dan atau harapan konsumen.

3.4 Manfaat Penilaian Produktivitas Kerja

Menurut Afandi, manfaat dari penilaian produktivitas kerja adalah sebagai berikut :³⁴

1. Umpan balik pelaksanaan kerja untuk memperbaiki produktivitas kerja karyawan
2. Evaluasi produktivitas kerja digunakan untuk penyelesaian, misalnya, pemberian bonus dan bentuk kompensasi lainnya.
3. Untuk keputusan-keputusan penetapan, misalnya: promosi, transfer dan emosi.
4. Untuk kebutuhan latihan dan pengembangan.
5. Untuk perencanaan dan pengembangan karir.
6. Untuk mengetahui penyimpangan-penyimpangan proses staffing.

³⁴Pandi Afandi, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: Zanafa Publishing, 2018): 96.

3.5 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas

Ada beberapa faktor yang menentukan besar kecilnya produktivitas suatu instansi, antara lain *Knowledge* (pengetahuan), *Skills* (keterampilan), *Abilities* (kemampuan), *Attitude* (kebiasaan), dan *Behaviors* (perilaku).

Sedangkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan yaitu:

1. Pelatihan Latihan kerja dimaksudkan untuk melengkapi karyawan dengan keterampilan dan cara-cara yang tepat untuk menggunakan peralatan kerja. Stoner (1991) mengemukakan bahwa peningkatan produktivitas bukan pada pemutakhiran peralatan, akan tetapi pada pengembangan karyawan yang paling utama.
2. Mental dan kemampuan fisik karyawan Keadaan mental dan fisik karyawan merupakan hal yang sangat penting untuk menjadi perhatian bagi organisasi, sebab keadaan fisik dan mental karyawan mempunyai hubungan yang sangat erat dengan produktivitas kerja karyawan.
3. Hubungan antara atasan dan bawahan Hubungan atasan dan bawahan akan memengaruhi kegiatan yang dilakukan sehari-hari. Sikap yang saling jalin-menjalin telah mampu meningkatkan produktivitas karyawan dalam bekerja.³⁵

³⁵Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan ke-3* (Jakarta: Kencana, 2011): 103.

Adapun faktor-faktor lain yang mempengaruhi produktivitas terutama di Negara berkembang menurut Dessler, adalah sebagai berikut:³⁶

- a. Manusia Manusia dipandang sebagai sumber daya manusia dapat dibagi menjadi beberapa bagian, yaitu kuantitas, tingkat keahlian, latar kebudayaan, struktur pekerjaan, sikap, minat, jenis kelamin, kemampuan.
- b. Modal
Terutama modal tetap misalnya: mesin, gedung, alat-alat teknologi serta bahan baku (volume dan standar).
- c. Proses
Tata ruang kerja, penanganan bahan baku, penanganan mesin, perencanaan dan pengawasan produksi, pemeliharaan melalui pencegahan dan teknologi.
- d. Produksi
Kuantitas, kualitas, ruangan produksi, struktur organisasi dan spesialisasi produksi.
- e. Lingkungan Organisasi
Organisasi dan perencanaan, system manajemen, kondisi kerja, iklim kerja, tujuan perusahaan yang berhubungan dengan kelestarian perusahaan.

³⁶Gary Dessler, *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Kesepuluh, Jilid 1* (Jakarta : Indeks, 2008).

f. Lingkungan Kerja

Kondisi ekonomi dan perdagangan, struktur sosial dan perdagangan, struktur sosial dan politik, tujuan pengembangan jangka panjang, kebijakan ekonomi pemerintah.

g. Lingkungan Intern

Kondisi perdagangan internasional, investasi, spesialisasi produksi, kebijakan migrasi sumber daya manusia.

h. Tingkat Upah

Tingkat upah karyawan berpengaruh terhadap tingkat prestasi.

3.6 Indikator Produktivitas

Handoko menyatakan bahwa untuk mengukur produktivitas kerja, diperlukan indikator sebagai berikut:³⁷

1. Kemampuan

Kemampuan seorang pegawai dalam menjalankan tugas bergantung pada keterampilan yang dimiliki dan profesionalisme mereka dalam bekerja. Hal ini memberikan daya untuk menyelesaikan tugas-tugas yang mereka miliki.

2. Meningkatkan hasil yang dicapai

Hasil adalah sesuatu yang dapat dirasakan dan dinikmati dari apa yang mereka kerjakan. Jadi, hal tersebut merupakan upaya untuk memanfaatkan produktivitas kerja bagi seseorang yang terlibat dalam suatu pekerjaan.

³⁷T. Hani Handoko, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta, 2014): 130.

3. Semangat kerja

Semangat kerja merupakan usaha untuk lebih baik dari sebelumnya. Semanta kerja seseorang dapat dilihat dari etos kerja dan hasil yang dicapai kemudian dibandingkan dengan yang sebelumnya.

4. Pengembangan diri

Pengembangan diri dapat dilakukan dengan melihat tantangan dan harapan yang akan dihadapi kemudian. Semakin kuat tantangan maka pengembangan diri pasti akan dilakukan.

5. Mutu

Mutu merupakan hasil pekerjaan seseorang dan juga kualitas kerja seseorang. Peningkatan mutu bertujuan untuk memberikan hasil yang terbaik.

3.7 Pengaruh Sistem *Reward* dengan Produktivitas Kerja

Reward yang dapat berupa finansial yaitu berbentuk gaji, insentif, upah, bonus, komisi, asuransi karyawan, bantuan sosial karyawan, tunjangan libur atau cuti tetap dibayar dan sebagainya, maupun bentuk non finansial seperti tugas yang menarik, tantangan tugas, tanggung jawab tugas, peluang, pengakuan, pencapaian tujuan, serta lingkungan pekerjaan yang menarik.³⁸

Dalam bukunya Sarwoto mengatakan bahwa insentif sebagai suatu sarana motivasi dapat diberi batasan pendorong yang diberikan dengan sengaja kepada para

³⁸R.S. Schuler dan V.L. Huber, *Personal and Human Resource Management 5th edition* (Minnesota: West Publishing Company, 1993)

pekerja agar dalam diri mereka timbul semangat yang lebih besar untuk berprestasi bagi organisasi.³⁹

Dari kedua uraian mengenai jenis pemberian penghargaan yang diberikan kepada karyawan, maka terdapat hubungan dengan produktivitas kerja karyawan. Karena dengan adanya pemberian penghargaan itu akan memberikan dampak bagi karyawan dan perusahaan. Karyawan akan merasa lebih dihargai atas jerih payah dan usaha-usaha yang dilakukan untuk perusahaan, disamping itu tentunya pemberian penghargaan itu diharapkan dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan terhadap perusahaan.

4. Pengertian Karyawan

Dalam mewujudkan visi dan misi, suatu organisasi atau perusahaan membutuhkan beberapa faktor produksi, salah satunya tenaga kerja. Tenaga kerja atau karyawan sebagai penggerak dari semua aktivitas perusahaan. Pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif merupakan jalan bagi suatu perusahaan untuk meningkatkan produktivitas di masa yang akan datang.

Menurut Hasibuan, Karyawan adalah orang penjual jasa (pikiran atau tenaga) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu.⁴⁰ Lebih spesifik, karyawan/i adalah manusia yang menggunakan tenaga dan kemampuannya untuk mendapatkan balasan berupa pendapatan, baik berupa uang maupun bentuk lainnya kepada pemberi kerja atau pengusaha atau majikan. Kamus Besar Bahasa

³⁹Kertodipuro Sarwoto, *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1985)

⁴⁰Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010)

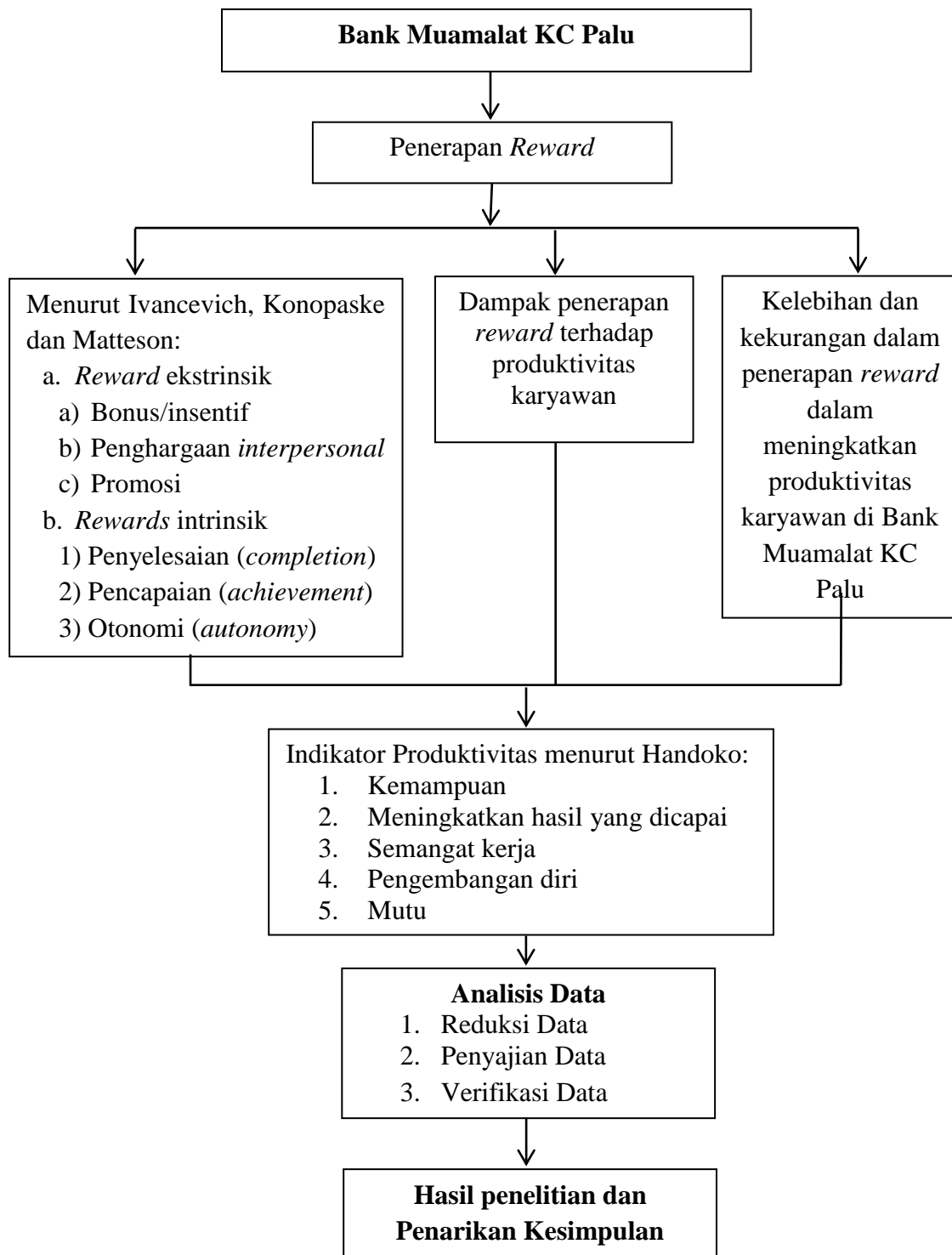
Indonesia menyebutkan bahwa karyawan merupakan orang yang bekerja pada suatu lembaga (kantor, perusahaan, dsb) dengan mendapatkan gaji atau upah.

Karyawan merupakan aset yang sangat berharga bagi perusahaan, karena seluruh aktivitas di dalam perusahaan terlaksana karena adanya karyawan, tanpa karyawan aktivitas perusahaan tidak akan terlaksana dan mengakibatkan perusahaan mengalami kerugian atau kehilangan pendapatan.⁴¹

C. Kerangka Pikir

Secara sederhana untuk mempermudah penelitian ini, peneliti membuat bagan kerangka pikir sebagai berikut.

⁴¹Adi Putra Pratama Zega, “*Hubungan Antara Gaya Kepemimpinan Transaksional...*,”



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Desain Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, yaitu penulis berada langsung di lapangan atau lokasi penelitian berusaha untuk mencari dan mendapatkan data-data mengenai objek kajian penelitian dan kemudian berusaha menjawab rumusan masalah penelitian berdasarkan data-data yang diperoleh, dengan cara mendeskripsikannya dalam bentuk narasi. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yaitu suatu penelitian yang di upayakan untuk mengamati permasalahan secara sistematis dan akurat mengenai fakta dan sifat objek tertentu.¹

Terkait dengan penelitian kualitatif, Imron Arifin mengemukakan bahwa “penelitian kualitatif bersifat fleksibel, terbuka dan dapat dikondisikan berdasarkan lapangan penelitian”.² Sedangkan Lexy J. Moleong mengemukakan bahwa “metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati”.³ Jadi menurut mereka pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu secara utuh (*holistic*). Rosady Ruslan menambahkan bahwa “penelitian kualitatif

¹Mahmud, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Pustaka Setia, 2011), 100.

²Imron Arifin, *Penelitian Kualitatif dalam Ilmu-ilmu Sosial dan Keagamaan*, (Malang: Kalimasada Press, 2010), 40

³Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002), 210

diharapkan mampu menghasilkan suatu uraian mendalam tentang ucapan, tulisan dan tingkah laku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, organisasi tertentu dalam suatu konteks *setting* tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh komprehensif dan holistik.⁴

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa penelitian kualitatif memiliki karakteristik yang membedakannya dengan jenis penelitian lainnya. Karakteristik tersebut adalah: naturalistik yaitu memiliki latar aktual sebagai sumber langsung data dan penelitian merupakan instrumen kunci, data deskriptif yaitu data yang dikumpulkan lebih mengambil bentuk kata-kata atau gambar dari pada angka-angka, berurusan dengan proses yaitu lebih berkonsentrasi pada proses dari pada hasil atau produk, induktif yaitu cenderung menganalisis data secara induktif (khusus ke umum), dan makna yaitu penelitian kualitatif sangat mempedulikan makna-makna dari hasil data-data penelitian yang diperoleh.

Adapun alasan penulis menggunakan penelitian kualitatif, karena lebih mudah mengadakan penyesuaian apabila berhadapan dengan kenyataan ganda, metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi sehingga penulis berkeyakinan bahwa jenis penelitian yang penulis gunakan dalam rangka penyusunan karya ilmiah ini sudah tepat dengan judul proposal yang penulis maksud.

⁴Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), 213.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Muamalat KC Palu yang berlokasi di Jl. Prof. Moh. Yamin, Lolu Utara, Kec. Palu Timur., Kota Palu, Sulawesi Tengah. Lokasi penelitian tersebut mudah dijangkau sehingga memudahkan penulis untuk melakukan penelitian sesuai dengan kebutuhan rencana penyusunan proposal, dan penulis juga sangat berharap untuk memperoleh nilai tambahan dalam melakukan penelitian ini dan sebagai langkah awal bentuk pengabdian dan aplikasi keilmuan selama melakukan studi.

Adapun waktu penelitian yang akan digunakan penulis dalam penelitian ini, diperkirakan kurang lebih satu bulan, maka penulis akan dipermudah dalam berbagai hal, termasuk dalam memperoleh data-data yang terkait dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

C. Kehadiran Peneliti

Proses penelitian kualitatif, menghendaki kehadiran peneliti dilokasi penelitian mutlak adanya, sebagai upaya mendapatkan dan mengumpulkan data yang akurat. Karena dalam sebuah penelitian kedudukan peneliti merupakan perencana, instrumen utama, pengumpul data, penganalisis data sampai pada akhirnya peneliti adalah sebagai orang yang melaporkan hasil penelitian, dalam hal ini peneliti sebagai instrumen utama dimaksudkan sebagai pengumpul data.

S. Margono mengemukakan kehadiran peneliti dilokasi penelitian, sebagai berikut:

Manusia sebagai alat (instrumen) utama pengumpul data. Penelitian kualitatif menghendaki penelitian dengan bantuan orang lain sebagai alat utama pengumpul data. Hal ini dimaksudkan agar lebih mudah mengadakan penyesuaian terhadap kenyataan-kenyataan yang ada dilapangan.⁵

Berdasarkan pernyataan tersebut, kehadiran peneliti dilapangan sangatlah penting, karena dalam penelitian studi kualitatif, data-data penelitian diperoleh dari orang lain (informan). Oleh karena itu, peneliti harus hadir dilokasi penelitian untuk memperoleh data tersebut. Sebelum penelitian ini dilakukan terlebih dahulu penulis meminta izin kepada pimpinan bank, dengan memperlihatkan surat izin penelitian dari Kampus Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu yang ditujukan kepada karyawan bank. Surat tersebut berisikan permohonan izin bagi penulis untuk mengadakan penelitian pada karyawan bank, dengan demikian kehadiran penulis dapat diketahui oleh pihak karyawan bank mengenai penerapan *reward* dalam meningkatkan produktivitas karyawan sehingga memudahkan penulis dalam mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini.

D. Data dan Sumber Data

Data merupakan suatu hal yang mutlak diperlukan demi kelengkapan dalam penyusunan proposal, karena data penelitian adalah sumber utama memperoleh gambaran dari permasalahan yang diteliti. Data penelitian dapat dibedakan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder, hal tersebut dapat dilihat pada uraian dibawah ini:

⁵S. Margono, *Metode Penelitian Pendidikan, Cet. II* (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), 36.

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh penulis secara langsung dengan melakukan observasi terhadap kejadian-kejadian yang ada. Sumber data penelitian kualitatif disebut informan, yaitu orang yang memberikan informasi pada saat wawancara (*interview*). Menurut Winarno Surakhmad, “data primer adalah data yang diambil dari sumber data primer atau sumber pertama lapangan”.⁶ Sedangkan menurut Husein Umar “data primer merupakan data yang terdapat dari sumber pertama, baik individu atau perorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti”.⁷

Berdasarkan kedua pendapat tersebut dapat dipahami bahwa data primer merupakan data utama penelitian kualitatif yang memberikan informasi kepada peneliti. Dengan demikian, sumber data primer terdiri dari: Pimpinan Bank dan Karyawan Bank berjumlah 23 orang yang akan menjadi responden dalam penelitian ini.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui dokumentasi dan catatan-catatan melalui objek penelitian. Menurut Iskandar, bahwa “data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui pengambilan atau pengolahan data yang bersifat studi dokumentasi (analisis dokumen) berupa penelaahannya terhadap dokumen pribadi,

⁶Winarno Surakhmad, *Dasar dan Teknik Research, Pengantar Metodologi Ilmiah* (Bandung: Torsito, 2000), 154.

⁷Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tafsir Bisnis*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2010), 42.

resmi kelembagaan, referensi-referensi, literatur laporan dan lain-lain yang memiliki relevansi dengan fokus permasalahan penelitian.⁸

Dengan demikian, data sekunder merupakan data pendukung kelengkapan data atau informasi hasil penelitian yang berupa catatan atau *print out* rancangan, buku-buku referensi dan hasil kegiatan yang dilaksanakan oleh informan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Mengumpulkan data merupakan langkah penting yang harus dilalui oleh penulis sehingga ia dapat menemukan jawaban atas permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Hal ini dikarenakan kualitas data ditentukan oleh kualitas alat pengambil data atau alat pengukurnya. Adapun Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara langsung terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian dengan menggunakan panca indera. Observasi merupakan Teknik pengamatan dan pencatatan sistematis dari fenomena-fenomena yang diselidiki. Observasi dilakukan untuk menemukan data dan informasi dari gejala atau fenomena secara sistematis dan didasarkan pada tujuan penyelidikan yang telah dirumuskan.⁹

Berdasarkan uraian tersebut dapat dipahami bahwa, observasi memiliki kedudukan penting dalam penelitian kualitatif khususnya bagi penulis. Karena hasil

⁸Iskandar, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*, (Jakarta: Ikapi, 2013), 257.

⁹Mahmud, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Pustaka Setia, 2011), 168.

observasi merupakan tambahan data yang sangat berharga untuk menggali informasi mengenai permasalahan yang diteliti. Informasi tersebut berguna bagi penulis sebagai informasi pembanding dari hasil wawancara, sehingga memiliki fungsi saling menguatkan antara informasi observasi dan informasi wawancara.

2. Wawancara (*interview*)

Wawancara (*interview*) merupakan metode pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh pewawancara (pengumpul data) kepada informan, jawaban-jawaban atau informasi dicatat atau direkam dengan memakai alat perekam. Menurut Lexy J. Moleong “wawancara yaitu cara mengumpulkan data melalui kontak atau hubungan pribadi antara pengumpul data dan sumber data”.¹⁰ Sedangkan Sugiono bahwa “wawancara adalah proses tanya jawab dalam dalam penelitian yang berlangsung secara lisan antara dua orang atau lebih dalam bentuk tatap muka dan mendengarkan keterangan-keterangan secara langsung mengenai informasi-informasi atau keterangan-keterangan”.¹¹ Metode wawancara yang penulis lakukan, diarahkan kepada karyawan Bank Muamalat KC Palu.

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah lalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan ceritera, biografi,

¹⁰Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002), 165.

¹¹Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 194.

peraturan dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.¹²

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, menyusun kedalam pola, memilih yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Analisis data dilakukan melalui tiga tahapan yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data yaitu menyeleksi data-data yang relevan dengan pembahasan. Matthew B. Milles dan A. Michael Huberman, menjelaskan bahwa “reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan, sebagaimana yang kita ketahui reduksi data berlangsung terus menerus secara proyek yang berorientasi kualitatif langsung”.¹³ Reduksi data diterapkan pada hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dengan mereduksi kata-kata yang dianggap penulis tidak signifikan bagi penelitian ini, seperti keadaan lokasi

¹²*Ibid.*, 240.

¹³Matthew B. Milles dan A. Michael Huberman, *Qualitative Data Analysis*, terj. Tjecep Rohendi Rohili, *Analisis Data Kualitatif: Buku tentang metode-metode baru*, (Jakarta: UI Pres, 2005), 15-16.

observasi dan dokumentasi yang tidak terkait dengan masalah yang diteliti, gurauan dan basa basi informan dan sejenisnya.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka selanjutnya adalah penyajian data yang dimaknai sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan mencermati penyajian data ini, penulis akan lebih mudah memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan.¹⁴ Penyajian data yakni untuk menghindari kesalahan terhadap data-data yang diperoleh dari lapangan penelitian, model-model data yang disajikan dalam bentuk penjelasan atau penilaian kata-kata sehingga data dipahami dengan benar dan jelas.

3. Verifikasi Data

Data yang telah direduksi dan disajikan akan menghasilkan kesimpulan yang merupakan awal yang bersifat sementara. Jika pada pengumpulan data tahap berikutnya tetap di dukung dengan bukti-bukti yang valid dan konsisten, maka kesimpulan yang kredibel, dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi yang menemukan makna data yang telah disajikan.

¹⁴*Ibid.*, 16.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data atau validitas data tidak diuji dengan menggunakan metode statistik, melainkan dengan analisis kritis kualitatif. Adapun pengecekan keabsahan data diterapkan dengan beberapa metode triangulasi, antara lain:

1. Triangulasi dengan sumber, berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif. Hal ini dapat dicapai dengan jalan yaitu: (1) membandingkan data hasil wawancara; (2) membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi; (3) membandingkan apa yang orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu; (4) membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintah; (5) membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.
2. Triangulasi dengan metode, terdapat dua strategi, yaitu: (1) pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian, beberapa teknik pengumpulan data dan (2) pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.
3. Triangulasi penyidik, ialah dengan jalan memanfaatkan penelitian atau pengamatan lain untuk pengecekan kembali derajat kepercayaan data,

memanfaatkan pengamat lainnya, membantu mengurangi kelencengan dalam pengumpulan data.

4. Triangulasi dengan teori, hal ini dapat diperiksa lagi derajat kepercayaannya dengan satu atau lebih teori dan dinamakan penjelasan banding (*rival explanation*). Dalam hal ini, jika analisis telah menguraikan pola, hubungan, dan menyertakan penjelasan yang muncul dari analisis, maka penting sekali untuk mencari tema atau penjelasan pembandingan atau penyaing. Hal itu dapat dilakukan secara induktif atau secara logika.¹⁵

Di samping penulis gunakan kriteria dan triangulasi untuk pengecekan keabsahan data di atas, juga penulis melakukan pembahasan melalui diskusi dengan rekan-rekan sejawat. Hal ini digunakan karena merupakan salah satu teknik untuk pengecekan keabsahan data dalam suatu penelitian. Diskusi dengan rekan-rekan sejawat dilakukan untuk mempertahankan agar penulis tetap tegar mempertahankan sikap terbuka dan kejujuran dari data yang dikumpulkan serta membantu penulis untuk tetap konsisten dan fokus terhadap pokok permasalahan yang dibahas.

¹⁵Lexy J. *metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002), 210

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Sejarah Singkat PT. Bank Muamalat

Bank Muamalat adalah pelopor bank syariah di Indonesia, pertama hadir sebagai solusi perbankan non riba. Di resmikan pada 1 November 1991, atas prakarsa dari MUI (Majelis Ulama Indonesia), ICMI (Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia), Presiden RI ke-2 BP (Badan Pengusahaan).H.M. Soeharto dan masyarakat Jawa Barat. Pada saat pendirian di Istana Bogor berhasil mengumpulkan 180 Miliar sebagai modal dasar perseorang. Ketangguhan system bagi hasil yang di pratekkan Bank Muamalat membuat bank ini mampu bertahan ditengah krisis moneter yang terjadi pada tahun 1998. Dengan melihat rekam jejak BMI (Bank Muamalat Indonesia) yang berhasil melewati krisis dengan baik, maka pada tahun 1998 pemerintah Republik Indonesia dan DPR RI mengesahkan UU Perbankan Syariah yang menjadikan Bank Syariah sebagai satu sistem yang dianut Indonesia dalam struktur perbankan nasional.¹

Hingga saat ini aset Bank Muamalat per 31 Desember 2021 secara nasional telah bertumbuh dengan pesat mencapai Rp. 59 triliun, dengan rata-rata pertumbuhan pertahun sebesar 35,9 % (diatas rata-rata pertumbuhan industri). Sedangkan aset Bank sekarang per 31 Maret 2023 tercatat sebesar Rp 61,6 triliun.

¹Dokumen Bank Muamalat Indonesia CabangPalu

Perseorangan berhasil menjaga kualitas aset dengan baik yang terlihat dari rasio Non performing financing (NPF) sebesar 0,75% (nett). Jaringan Bank Muamalat telah menjagkau berbagai pelosok nusantara dari Sabang hingga Marauke serta Kuala Lumpur, Malaysia.²

Saat ini Bank Muamalat memberi layanan kepada sekitar 4 juta nasabah dari 457 kantor layanan dan didukung oleh jaringan di lebih dari 4000 outlet. Sistem *Online Payment Point* (SOPP) di PT. Pos Indonesia dan 2000 ATM Muamalat. Disamping itu tergabung dalam jaringan ATM bersama dan ATM Prima BCA serta kartu ATM Bank Muamalat dapat diakses di lebih dari 170 Negara yang tergabung dalam jaringan VISA Internasional.³

2. Kiprah Bank Muamalat Kantor Cabang Palu

Bank Muamalat di provinsi Sulawesi Tengah pertama kali dibuka di Kota Palu pada November 2004. Produk tabungan SHAR-e mendapatkan respon yang sangat baik dari masyarakat Sulawesi Tengah dengan penjualan produk tersebut hampir diseluruh kabupaten. Dari segi presentase dari tahun 2013 Bank Muamalat cabang Palu menjadi juara 2 nasional untuk kategori cabang retail dengan aset kurang dari 500 M, yang mana memiliki kelebihan dalam komposisi dana pihak ketiga sebesar 83% CASA (tabungan dan giro) dengan jumlah rekening sebanyak 45.352.

²Ibid

³Ibid

presentasi ini mengulang kesuksesan pada tahun 2011 saat menjadi juara pertama nasional cabang retail.⁴

Saat ini jaringan pelayanan cabang Palu dilengkapi dengan ATM sebanyak 29 unit yang terbesar di area Kota Palu yaitu, Kab. Sigi, Kab, Donggala, dan Kab Luwuk. Yang tersebar dipusat-pusat perbelanjaan seperti, SPBU, Bandara, dan berbagai lokasi strategis lainnya. Outlet yang telah berdiri sebanyak 3 outlet yakni ke-1 berada di kota palu (KC), ke-2 di Palu Barat (KCP) dan ke-3 di Luwuk (KCP) serta di lengkapi dua unit mobile branch (kantor layanan keliling).

Sebagai bukti komitmen layanan terbaik untuk nasabah, kini kantor cabang utama Palu berpusat di Kompleks Perkantoran D'Vatulemo, gedung milik sendiri ini dengan kondisi fisik yang lebih representative, fasilitas *parker* yang memadai dan akses yang mudah dari pusat kota dan pemerintahan. Diharapkan dengan peningkatan layanan ini dapat meningkatkan *market share* Bank Muamalat di Provinsi Sulawesi Tengah.

a. Visi dan Misi

1) Visi

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

⁴Ibid

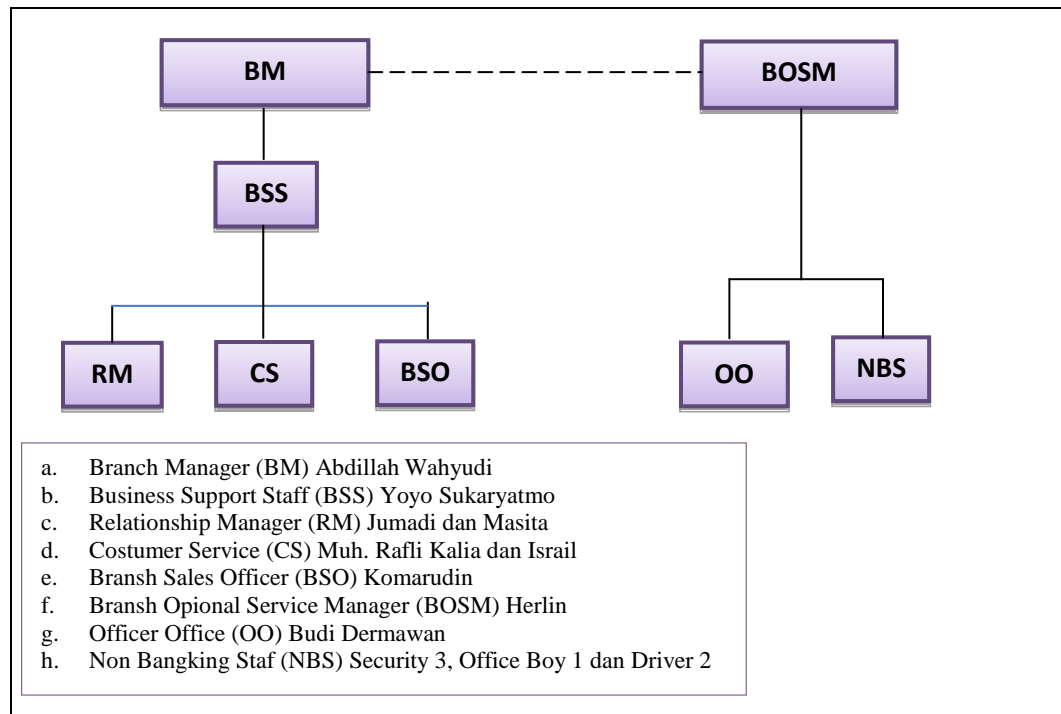
2) Misi

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.⁵

3. Struktur Organisasi Bank Muamalat Kantor Cabang Palu

Tabel 4.1

STRUKTUR ORGANISASI BANK MUAMALAT KC PALU



⁵Ibid

1. Tugas - Tugas Setiap Jabatan

- a) *Branch Manager* (BM) Memimpin dan bertanggung jawab terhadap pencapaian kinerja dan pengelolaan bisnis, serta segala aktivitas kegiatan operasional kantor Cabang dalam hal kegiatan sales, dan operasional. Memastikan tercapainya target bisnis kantor cabang sesuai dengan rencana dan strategi yang telah ditetapkan. Melakukan *cost control* atas semua biaya operasi dan administrasi di kantor cabang . Melakukan pengawasan terhadap kegiatan operasional (penjualan, pelayanan dan operasional) di kantor cabang.
- b) *Business Support Staff* (BSS) bertugas sebagai sekretaris *Branch Manager* BM dan bertanggung jawab merekap data-data.
- c) *Relationship Manager* (RM) Bertugas menjalankan aktivitas pencapaian target bisnis produk Funding, Wealth Management dan Financing di Kantor Cabang dengan mengacu pada prosedur yang berlaku, guna memberikan kontribusi dan keuntungan yang maksimal bagi Bank Muamalat Indonesia. Tugas tambahan melayani kebutuhan nasabah yang datang ke outlet.
- d) *Customer Service* (CS) Melakukan penawaran produk kepada nasabah serta memberikan pelayanan yang *excellent* dan melakukan pengadministrasian, pendokumentasian dan kegiatan yang berkaitan dengan transaksi pelayanan kepada nasabah.
- e) *Branch Sales Officer* (BSO) Melakukan penjualan produk Multiguna, KPR, Tabungan dan Porsi Haji.

- f) *Branch Opional Service Manager (BOSM)* Memimpin dan bertanggung jawab terhadap pencapaian kinerja dan pengelolaan bisnis, serta segala aktivitas kegiatan operasional kantor Cabang dalam hal kegiatan sales, dan operasional. Memastikan tercapainya target bisnis kantor cabang sesuai dengan rencana dan strategi yang telah ditetapkan. Melakukan *cost control* atas semua biaya operasi dan administrasi di kantor cabang. Melakukan pengawasan terhadap kegiatan operasional (penjualan, pelayanan dan operasional) di kantor cabang.
- g) *Officer Officer (OO)* tugasnya hampir sama dengan *Branch Service Opration Manager (BOSM)* bertanggung jawab atas oprasional, layanan, dan fasilitas outlet.
- h) *Non Banking Staf (NBS)* terbagi menjadi tiga yaitu Security, Office Boy dan Driver.

B. Produktivitas Karyawan Di Bank Muamalat Kantor Cabang Palu

Produktivitas ialah kemampuan mendapatkan kegunaan yang sebesar besarnya dari sarana-sarana dan prasarana yang telah dimiliki dengan menciptakan suatu output yang optimal, dan maksimal maksimal.⁶ Dari penjelasan tersebut menjelaskan bahwa apabila produktivitas kerja karyawan cukup tinggi, maka karyawan dikatakan bias serta mampu menghasilkan total hasil yang sama dengan

⁶Ading Sunarto” Hubungan Stress Kerja Dan Produktivitas Kerja Karyawan Pada Pt. Bank Mandiri Cluster Cilegon I” Jurnal Semarak 2, No.3, Oktober (2019):3

total input yang lebih besar menghasilkan jumlah yang lebih besar disbanding dengan jumlah masukan.

Agar tingkat produktivitas karyawan terhadap Bank tetap terjaga, ada motivasi yang di berikan bank dan dianggap perlu untuk karyawan yaitu penerapan *reward* berupa:

1. Penghargaan finansial

Penghargaan finansial karyawan berupa pemberian insentif, gaji, upah, fasilitas transportasi, tunjangan karyawan seperti dana pensiun perawatan di rumah sakit dan liburan keluar negeri. Hal tersebut di dapatkan karyawan pada *senioritas* (senior) atau catatan kehadiran.

2. Penghargaan non finansial

Penghargaan interpersonal dan penghargaan promosi (kenaikan jabatan). Di berikan kepada karyawan yang memiliki produktivitas kerja yang bagus sehingga karyawan mendapatkan penghargaan interpersonal dan penghargaan promosi yaitu pengakuan atau kenaikan jabatan bahwa karyawan tersebut naik tingkat jabatan.

3. Penyelesaian (*completion*)

Kemampuan memulai dan menyelesaikan suatu pekerjaan contohnya seperti kasus pembiayaan bermasalah. Pembiayaan bermasalah disebabkan faktor-faktor antara lain: penilaian AO *Account Officer* (orang yang bertanggung jawab

atas pengelolaan pembekuan keuangan suatu perusahaan), yang tidak sesuai dengan peraturan bank indonesia yang berlaku, *side streaming* (nasabah tidak melakukan objek yang di wakili), yang sering dilakukan oleh nasabah, dan di bank muamalat Kantor Cabang Palu hanya menerapkan *Rescheduling* (penjadwalan ulang), *Reconditioning* (rekondisi/kondisi) dan Lelang Eksekusi (lelang untuk melaksanakan putusan atau penetapan pengadilan).

4. Pencapaian (*achievement*)

Produktivitas seseorang merupakan ukuran sejauh mana keberhasilan seseorang dalam melakukan tugas pekerjaannya. Produktivitas karyawan diartikan sebagai pencapaian tugas, dimana karyawan dalam bekerja harus sesuai dengan program kerja Bank Muamalat untuk menunjukkan tingkat produktivitas dan kinerja organisasi dalam mencapai visi, misi, dan tujuan Bank Muamalat.

5. Otonomi (*autonomy*)

Otonomi yang dimaksud disini adalah asas kebebasan, pemberian hak istimewa oleh pimpinan kepada karyawannya untuk membuat keputusan dan bekerja tanpa diawasi dengan ketat. Rasa otonomi dapat berasal dari kebebasan melakukan apa yang terbaik menurut karyawan Bank Muamalat Kantor Cabang Palu yang bersangkutan dalam situasi khusus terkait dengan pekerjaannya. Salah satu bentuk pelaksanaannya adalah Bank Muamalat Kantor Cabang Palu memberikan hak tersebut kepada karyawannya dalam menentukan metode

pemasaran atau strategi *marketing* dalam memasarkan setiap produk yang ditawarkan oleh pihak Bank kepada calon nasabahnya.

C. Pemetaan Reward Karyawan Per 5 Tahun Di Bank Muamalat Kantor

Cabang Palu Tahun 2019-2023

Tabel 4.2

Pemetaan Penerimaan Reward

NO	REWARD	JUMLAH	KETERANGAN
1	Logam Mulia	3	Bapak Jumadi, Bapak Dhormawan, Ibu Masita
2	Dana Tunai	11	Bapak Yoyo Sukaryatmo, Bapak Jumadi, Bapak Komarudin, Bapak Dhomarudin, Bapak Ridwan, Bapak Andi Mario, Bapak Herdianto, Bapak Rafli Kalia, Ibu Herlin, Ibu Masita, dan Ibu Imelda,
3	Saham Reksadana	4	Bapak Jumadi, Bapak Chezar, Bapak Muh Rafli Kalia, dan Ibu masita
4	Piagam Penghargaan	6	Bapak Jumadi, Bapak Rusdi, Bapak Komarudin, Bapak Herdianto, Ibu Masita, dan Ibu Herlin
5	Alat Kesehatan	5	Bapak Komarudin, Bapak Rusli, Bapak Ridwan, Bapak Yoyo Sukaryatmo, Ibu Herlin, dan Ibu Imeda
6	Naik Jabatan	3	Bapak Budi Dermawan, Bapak Komarudin, dan Ibu Masita

7	Haji	-	
8	Umroh	-	
9	Pendidikan Anak	2	Bapak Mohammad Fardan Lukman dan Ibu Herlin
10	Jalan-Jalan Ke Luar Negeri	1	Bapak Muh Rafli Kalia (berangkat akhir bulan oktober)

D. Penerapan *Reward* Dalam Meningkatkan Produktivitas Di Bank Muamalat Kantor Cabang Palu

1. Proses penerapan *reward* dilakukan dengan pemberian target kerja dan diawasi oleh *supervisor*. Setelah karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan yang telah diberikan dan mencapai target yang telah di tentukan dan barulah karyawan akan di berikan *reward*. Adapun proses pemberian *reward* uang yang didapatkan akan diberikan pada bulan berikutnya dan juga diberikan per tiga bulan. Proses pemberian *reward* haji dan umroh yang di lakukan setiap 5 tahun sekali dan di undi setiap 5 tahun sekali, penilaian akan dilakukan secara nasional dari cabang ke cabang Bank Muamalat sedangkan *reward* pemberian alat kesehatan, di ukur dari tunjangan kehadiran.
2. Syarat-syarat pemberian *reward* karyawan harus mampu mencapai target yang telah di berikan dengan mendapatkan minimal 70% dan maksimal 100% maka karyawan akan di berikan *reward* sesuai dengan pencapaian target yang telah di berikan. Syarat pemberian *reward* dan promosi berdasarkan KPI (*Key Performance Indikator*) rata-rata lebih dari 100%.

3. Sejarah *reward* di Bank Muamalat KC Palu sudah ada saat bank muamalat beroperasi.

E. Dampak Penerapan *Reward* Terhadap Produktivitas Karyawan Di Bank Muamalat Kantor Cabang Palu

1. Dampak penerapan *reward* terhadap karyawan menurut bapak Abdillah Wahyudi selaku *Branch Manager* (pimpinan) Bank Muamalat KC Palu. *Reward* sangat berdampak positif karna mampu memotivasi dan menstimulasi tenaga kerja karyawan agar lebih produktif dalam bekerja. Sehingga mereka memiliki target atau tujuan yang terarah dan hasil kerja yang lebih bagus dari sebelumnya.⁷
2. Dampak penerapan *reward* terhadap karyawan menurut bapak Komarudin selaku *Back Office* dan Ibu Masita selaku *Relationship Manager Bussines* Bank Muamalat KC Palu. *Reward* mampu meningkat produktivitas kerja, karena dengan adanya *reward* karyawan ingin terus menerus mendapatkan *reward* bahkan ingin mendapatkan lebih dari yang mereka dapatkan sebelumnya, dengan adanya *reward* karyawan juga mampu mengukur kemampuan dalam bekerjasehingga karyawan mampu menyelesaikan tugas yang di berikan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk (BMI).⁸

⁷Abdillah Wahyudi, *Branch Manager* Bank Muamalat KC Palu, wawancara oleh penulis di Bank Muamalat KC Palu, Kota Palu Sulawesi Tengah (6 Juli 2023)

⁸Komarudin, *Back Office* dan Masita, *Relationship Manager Bussines* Bank Muamalat KC Palu, wawancara oleh penulis di Bank Muamalat KC Palu, Kota Palu Sulawesi Tengah (6 Juli 2023)

3. Dampak penerapan *reward* dalam pencapaian target karyawan menurut Ibu Chika Angreani selaku Relationship Manager Bank Muamalat KCP (kantor cabang pembantu) Palu. Penerapan *reward* selain memberikan motivasi kerja karyawan dalam pemberian target kerja juga memberikan dampak kejenuhan yang menimbulkan rasa malas bekerja karna namanya juga manusia pasti memiliki batasan masing-masing namun menurut saya pribadi itu semua di kembalikan lagi ke diri sendiri dengan anggapan saya ini bekerja dengan motivasi apa dan targetnya apa. Dengan begitu pasti jadi semangat ulang, terus tidak boleh sering mengeluh dan harus rajin memotivasi diri sendiri.⁹

F. Kelebihan dan Kekurangan Penerapan *Reward* Dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan Di Bank Muamalat Kantor Cabang Palu

1. Kelebihan pemberian *reward* sangat berdampak positif karena dapat memotivasi karyawan untuk bekerja semaksimal mungkin memberikan yang terbaik untuk perusahaan.
2. Kekurangannya lebih berdampak pada resiko kerugian jika dilakukan secara keliru, yang dapat membentuk lingkungan kerja bisnis yang tidak sehat, serta perusahaan tidak dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Risiko kerugian dari pemberlakuan sistem *reward* ini adalah munculnya rasa ketidakadilan pada karyawan karena standar kompensasi yang sulit diukur. Risiko lainnya, perusahaan dapat mengesampingkan kualitas, layanan, dan tujuan jangka

⁹Chika Angreani, Relationship Manager Bisnis Bank Muamalat KCP Palu, wawancara oleh penulis di Bank Muamalat KC Palu Kota Palu Sulawesi Tengah (22 Agustus 2023)

panjang karena berfokus pada produktivitas atau output jangka pendek saja. Ini yang dapat terjadi pada perusahaan yang menerapkan sistem *reward*.

Sebagaimana yang dijelaskan oleh Bapak Jumadi selaku *Relationship Manager Bussines Bank Muamalat KC Palu* mengatakan:¹⁰

Gambar 4.1
Dokumentasi wawancara



“Pemberian *reward* memang diterapkan di Bank Muamalat, dan bertujuan untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan, sehingga pencapaian karyawan akan mendapatkan hasil yang baik untuk karyawan itu sendiri. Di Bank Muamalat juga menetapkan standar kualitas pekerjaan, dimana karyawan diharapkan untuk mampu memenuhi target pencapaian 20 nasabah/bulan, dan di berikan waktu setiap melayani nasabah maksimal selama 30 menit untuk menyelesaikan pelayanan dan memberikan hasil yang baik, maka dengan keberhasilan itu karyawan dinyatakan berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya dan layak mendapatkan *reward* yang sudah ada”

Tujuan pemberian *reward* di Bank Muamalat KC Palu tidak lain untuk mendorong dan memotivasi karyawan dalam pencapaian target kerja. Dalam

¹⁰Jumadi, *Relationship Manager Bisnis Bank Muamalat KC Palu*, wawancara oleh penulis di Bank Muamalat KC Palu, Kota Palu Sulawesi Tengah (6 Juli 2023)

pemberian *reward* juga karyawan dan perusahaan sama-sama memberikan keuntungan.

Penelitian terdahulu oleh Riky Septiadi, Akhmad Samhudi, dan Syahrani (2020) menyatakan bahwa penerapan sistem *reward* mampu meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh bapak Jumadi selaku *Relationship Manager Bussines* Bank Muamalat KC Palu menyatakan bahwa pemberian *reward* bertujuan untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan, sehingga pencapaian karyawan akan mendapatkan hasil yang baik untuk karyawan itu sendiri.

Menurut hasil wawancara penelitian kepada Bapak Abdillah Wahyudi selaku *Branch Manager* (Pimpinan) Bank Muamalat KC mengatakan bahwa:¹¹

Gambar 4.2
Dokumentasi wawancara

¹¹Abdillah wahyudi, *Relationship Branch Manager* Bank Muamalat KC Palu, wawancara oleh Penulis di Bank Muamalat KC Palu, Kota palu Sulawesi Tengah (6 Juli 2023)



“Selain itu, memang di Bank Muamalat juga menerapkan *reward* sebagai motivasi agar dapat mendorong karyawan untuk mencapai pencapaian yang lebih baik dari sebelumnya. Kelebihan pemberian *reward* sangat berdampak positif karena dapat memotivasi karyawan untuk bekerja semaksimal mungkin memberikan yang terbaik untuk perusahaan. Sedangkan kekurangannya lebih berdampak pada resiko kerugian jika dilakukan secara keliru, yang dapat membentuk lingkungan kerja bisnis yang tidak sehat, serta perusahaan tidak dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Risiko kerugian dari pemberlakuan sistem *reward* ini adalah munculnya rasa ketidakadilan pada karyawan karena standar kompensasi yang sulit diukur. Risiko lainnya, perusahaan dapat mengesampingkan kualitas, layanan, dan tujuan jangka panjang karena berfokus pada produktivitas atau *output* jangka pendek saja. Ini yang dapat terjadi pada perusahaan yang menerapkan sistem *reward*.”

Bank Muamalat menerapkan *reward* tidak lain untuk memotivasi karyawan dalam menyelesaikan target kerja dan pencapaian yang meningkat serta memberikan yang lebih baik dari sebelumnya kepada perusahaan.

Penelitian terdahulu oleh Andi Siti Raodahtul Jannah dan Edy Juamadi (2020) menyatakan bahwa pemberian insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh bapak Abdillah Wahyudi selaku *Branch Manager* (pimpinan) Bank Muamalat KC Palu menyatakan

bahwa penerapan *reward* di Bank Muamalat KC Palu sangat berdampak positif karena dapat memotivasi karyawan untuk bekerja semaksimal mungkin membarikan yang terbaik untuk perusahaan.

Menurut hasil Pak Yoyo Sukaryatmo selaku *Business Support Staff* Bank Muamalat Palu tersebut menyimpulkan bahwa:¹²

Gambar 4.3
Dokumentasi wawancara



“*System* penerapan *reward* memang ada dan berlaku di lingkungan kerja karyawan Bank Muamalat Palu. Adapun untuk penilaian *reward* karyawan dilihat dari sejauh mana karyawan mampu memenuhi dan mencapai KPI atau *Key Performance Indicator* mereka. Tentang jenis *reward* yang berlaku di Bank Muamalat Palu adalah dengan pemberian uang insentif di luar gaji pokok sebesar 0,01 dari target yang didapat yang akan dibayarkan di bulan berikutnya. Jika nominal yang ditargetkan ialah sebesar 10.000.000 rupiah maka karyawan akan mendapatkan *reward* sebesar 100.000 rupiah dan

¹²Ibu Imelda, *Coordinator Of Financing* Bank Muamalat KC Palu, wawancara oleh Penulis di Bank Muamalat KC Palu, Kota palu Sulawesi Tengah (6 Juli 2023)

seterusnya, dan ada jenis *reward* dengan menaikkan jabatan sesuai dengan jenjang karir yang berlaku di Bank Muamalat.”

Bank Muamalat melakukan penilaian menggunakan *Key Performance Indikator* (KPI) untuk mengukur kemampuan karyawan dalam mencapai target kerja yang telah di tentukan perusahaan.

Menurut hasil wawancara oleh Ibu Herlin selaku *Branch Oprasional Manager* Bank Muamalat Palu yang pernah mendapatkan *reward* haji mengatakan bahwa:¹³

Gambar 4.4
Dokumentasi wawancara



“*Reward* haji hanya di berikan kepada karyawan yang telah mencapai masa kerja 5 tahun dan akan di undi setiap 5 tahun sekali. Dalam masa kerja juga membutuhkan kualitas kerja yang baik agar mampu bertahan selama waktu yang di tetapkan dalam mendapatkan *reward* haji. Namun di tahun ini sistem penerapan *reward* haji sudah di ubah dantidak lagi di tentukan dari lama bekerja tapi dari siapa yang memiliki *perfomance* yang lebih bagus akan mendapatkan *reward* haji. *Reward* haji juga mampu memberikan dampak positif bagi rekan karyawan lainnya yang ingin mendapatkan *reward* haji dan

¹³Bapak Muh Rafli Kalia, *Cosfomer Servis* Bank Muamalat Palu, wawancara oleh Penulis di Bank Muamalat KC Palu, Kota Palu Sulawesi Tengah (6 Juli 2023)

tentunya memberikan rasa kepercayaan diri dalam keberhasilan untuk mendapatkan reward haji.”

Reward haji yang di dapat oleh Ibu Herlin adalah *reward* yang mengutamakan masa kerja karyawan sedang penerapan *reward* di tahun ini sudah di ubah menjadi *reward* yang mengutamakan performance kerja karyawan, pencapaian masa kerja dan tetap akan di undi setiap 5 tahun sekali.

Penelitian terdahulu oleh Andi Siti Raodahtul Jannah dan Edy Jumadi (2020) menyatakan bahwa pemberian insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh ibu Herlin selaku *Branch Oprasional Manager* Bank Muamalat KC Palu menyatakan bahwa selama di terapkan pemberian *reward* haji kepada karyawan itu mampu memberikan dampak positif kepada penerima *reward* dan rekan kerja lainnya yang ingin mendapatkan *reward* haji.

Menurut hasil wawancara mengenai produktivitas kerja oleh Bapak Muh Rafli Kalia selaku *Costomer Servis* Bank Muamalat Palu mengatakan bahwa:¹⁴

Gambar 4.5
Dokumentasi wawancara

¹⁴Bapak Rafli Kalia, *Costomer Servis* Bank Muamalat Palu, wawancara oleh penulis di Bank Muamalat KC Palu, Kota Palu Sulawesi Tengah (6 Juli 2023)



“Pekerjaan sangat harus di selesaikan pada saat itu karna pekerjaan yang di lakukan karyawan telah di tetapkan oleh SLA (*Service Level Agreement*) sehingga pekerjaan harus diselesaikan dan memberikan hasil yang baik. Hasil yang baik karena *Customer Service* dapat memberikan solusi bagi nasabah. Untuk mengoptimalkan kemampuan dan keterampilan dalam bekerja kita juga harus meng-*upgrade skill* secara berkala. Penghargaan yang pernah di dapatkan ialah *cash reward* (hadiah tunai) sebesar Rp. 4.000.000 dari pencapaian penjualan asuransi jiwa dari mitra yang bekerja sama dengan Bank Muamalat dengan kategori pemenang tertinggi no 1 di seluruh Indonesia. Adapun reward lainnya yang di dapatkan ialah jalan-jalan ke luar Negeri. Reward dan pujian sangat sering di dapatkan saat mencapai pencapaian dan itu sangat memotivasi karyawan untuk mendapatkan pencapaian yang lebih dari yang sudah di dapatkan. Selain itu masa kerja saya di Bank Muamalat KC Palu baru 10 bulan sampai saat ini”.

Pekerjaan yang di lakukan oleh *Customer Serve* telah di tetapkan oleh SLA (*Service Level Agreement*) yang mengharuskan diselesaikan pada hari itu juga, selain harus selesai juga memberikan hasil yang baik. Reward dan pujian yang di dapatkan mampu meningkatkan produktivitas karyawan dalam bekerja dan mendorong karyawan untuk mendapatkan pencapaian kerja juga mendapatkan *reward* yang telah ada.

Penelitian terdahulu oleh Agnesia Yuli Widhiastuti dan Roziana Ainul Hidayati (2022) menyatakan bahwa *reward* berpengaruh signifikan terhadap

produktivitas kerja karyawan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh bapak Muh Kalia Rafli selaku *Costumer Servis* Bank Muamalat KC Palu menyatakan bahwa *reward* dan pujian berpengaruh signifikan (positif) dalam meningkatkan produktivitas karyawan karena mampu memotivasi karyawan.

Dalam wawancara mengenai penyelesaian pekerjaan, penghargaan pencapaian dan *reward* juga di ungkapkan oleh Bapak Komarudin selaku *Back Office* menyatakan bahwa:¹⁵

Gambar 4.6
Dokumentasi wawancara



“Dalam penyelesaian pekerjaan itu harus selesai pada hari itu juga, kecuali terlalu banyak (*over load*) dan memang tidak bisa diselesaikan pada hari itu maka dapat di pending esok harinya. Sedangkan dalam mengoptimalkan kemampuan dan keterampilan dalam bekerja harus bertanya kepada yang lebih kompeten sesuai bidang yang di kerjakan dan memperluas wawasan dengan banyak belajar, masuk kerja di Bank Muamalat palu dari tahun 2013 (sudah 10 tahun) dan pencapaian penghargaan yang sudah di dapatkan sudah banyak, salah satunya perwakilan finalis teller terbaik tahun 2016. Reward

¹⁵Bapak Komarudin, *Back Office* Bank Muamalat KC Palu, wawancara oleh Penulis di Bank Muamalat KC Palu, Kota palu Sulawesi Tengah (6 Juli 2023)

yang di berikan oleh Bank Muamalat mampu meningkatkan produktivitas kerja karena dengan adanya reward di dalam pencapaian kerja sangat mampu memberikan semangat kerja. ”

Pendingan bisa dilakukan jika pekerjaan yang di lakukan *teller* sudah *over load* dan di seleaikan di esok hari. Kemampuan dan keterampilan dalam bekerja juga harus di optimalkan agar pekerjaan bisa selesai dengan cepat.

Penelitian terdahulu oleh Riky Septiadi, Akhmad Samhudi, dan Syahrani (2020) menyatakan bahwa *reward* memiliki pengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh bapak Komarudin selaku *Back Office* Bank Muamalat KC Palu mengatakan bahwa *reward* di Bank Muamalat mampu meningkatkan produktivitas kerja karena dengan adanya pemberian *reward* dalam pencapaian kerja sangat mampu memberikan semangat kerja.

Wawancara lainnya pernyataan yang hampir sama juga diungkapkan oleh Ibu Masita selaku *Relationship Manager Bussines* menyatakan bahwa:¹⁶

Gambar 4.7
Dokumentasi wawancara

¹⁶Masita, *Relationship Manager Bussines* Bank Muamalat KC Palu, wawancara oleh penulis di bank KC Palu, Kota Palu Sulawesi Tengah (14 Juli 2023)



“Dalam mengoptimalkan kemampuan bekerja harus memiliki pemahaman kualitas produk harus bagus dan memiliki keterampilan *cross selling skill*, sedangkan kualitas kerja di nilai dari cara melayani nasabah dan penjualan produk seperti Asuransi porsi Haji plus dan CASA (*current account and saving account/* dana murah). Dalam penjualan di berikan target seperti Asuransi 15 juta dan porsi Haji Plus minimal 1 S. Sedangkan semua yang dilakukan oleh karyawan di awasi oleh *Supervisor*. Berbicara soal prestasi, saat saya masih menjadi *Costomer Servis* saya pernah berhasil mencapai dua penghargaan yaitu penghargaan prestasi penjualan asuransi terbaik dan CS terbaik Sesulampua. Walaupun menjadi CS terbaik saya tidak mendapatkan *reward* berupa uang atau namun mendapatkan piagam dan logam mulia 5 gram, tidak hanya itu penghargaan dan pencapaian predikat yang di dapatkan bisa menjadi tolak ukur dalam mengangkat level saya dari *Costomer Servis* menjadi *Relationship Manager Bussines*. Dengan adanya pemberian *reward* promosi jabatan dan *reward* lainnya tentu sangat mendorong dan memberikan dampak positif terhadap karyawan seperti peningkatan produktivitas kerja yang menjadi lebih baik dari sebelumnya.”

Dalam bekerja sebagai *Costomer Servis* harus memahami kualitas produk selain itu karyawan juga harus memiliki keterampilan dalam strategi pemasaran (*Cross seling skill*). Pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan akan di awasi oleh *Supervisor*. sedangkan *reward* promosi jabatan dan *reward* lainnya sangat mendorong dan memberikan dampak positif terhadap karyawan dan memberikan peningkatan produktivitas kerja yang menjadi lebih baik dari sebelumnya.

Penelitian terdahulu oleh Andi Siti Raodahtul Jannah dan Edy Jumadi (2020) menyatakan bahwa pemberian insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh ibu Masita selaku *Relationship Manager Bussines* Bank Muamalat KC Palu mengatakan bahwa *reward* di Bank Muamalat mampu meningkatkan produktivitas kerja karena dengan adanya pemberian *reward* memberikan dampak positif terhadap karyawan seperti peningkatan produktivitas kerja yang menjadi lebih baik dari sebelumnya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Sebagai kesimpulan akhir dari skripsi ini, yaitu pembahasan tentang penerapan reward dalam meningkatkan produktivitas karyawan di Bank Muamalat KC Palu, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Proses penerapan *reward* dilakukan dengan pemberian target kerja dan diawasi oleh *supervisor* dan setelah karyawan mampu menyelesaikan pekerjaannya dan mencapai target yang telah di tentukan, barulah karyawan akan di berikan *reward*, dan proses pemberian *reward* uang yang didapatkan akan diberikan pada bulan berikutnya dan juga diberikan per tiga bulan. Adapun syarat-syarat pemberian *reward* karyawan harus mampu mencapai target yang telah di berikan dengan mendapatkan minimal 70% dan maksimal 100% maka karyawan akan di berikan *reward* sesuai dengan pencapaian target yang telah di berikan. Syarat pemberian *reward* dan promo. Sejarah *reward* di Bank Muamalat KC Palu sudah ada saat bank muamalat beroperasi berdasarkan KPI (*Key Performance Indikator*) rata-rata lebih dari 100%.
2. Penerapan *reward* di Bank Muamalat KC Palu berdampak positif bagi karyawan karna dari penerapan *reward* mampu menstimulasi dan memotivasi tenaga kerja karyawan agar lebih bersemangat dan produktif

dalam bekerja. Sehingga mereka memiliki target atau tujuan yang terarah dan mendapatkan hasil kerja yang bagus.

3. Sejauh ini kelebihan dan kekurangan penerapan *reward* sebagai berikut:
Kelebihan pemberian *reward* sangat berdampak positif karena dapat memotivasi karyawan untuk bekerja semaksimal mungkin memberikan yang terbaik untuk perusahaan. Sedangkan kekurangannya lebih berdampak pada resiko kerugian jika dilakukan secara keliru, yang dapat membentuk lingkungan kerja bisnis yang tidak sehat, serta perusahaan tidak dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Risiko kerugian dari pemberlakuan sistem insentif ini adalah munculnya rasa ketidakadilan pada karyawan karena standar kompensasi yang sulit diukur. Risiko lainnya, perusahaan dapat mengesampingkan kualitas, layanan, dan tujuan jangka panjang karena berfokus pada produktivitas atau output jangka pendek saja. Ini yang dapat terjadi pada perusahaan yang menerapkan sistem *reward*.

B. Saran

Adapun saran yang akan diberikan oleh penulis yaitu:

1. Diharapkan Bank Muamalat KC Palu untuk meningkatkan ketelitian dalam pemberian imbalan agar tidak ada resiko kerugian dan tentunya mampu membentuk lingkungan kerja dan bisnis yang sehat agar mencapai tujuan yang diinginkan. Pemberlakuan sistem insentif ini yang pada awalnya memberikan rasa ketidakadilan bagi karyawan karena standar kompensasi yang sulit diukur

juga harus diperbaharui agar mampu memberikan keadilan bagi seluruh karyawan yang ada di Bank Muamalat KC Palu

2. Diharapkan Bank Muamalat KC Palu mampu mengoptimalkan pemberian *reward* berjalan dengan baik serta faktor internal dan faktor eksternal perusahaan dapat di jalankan sesuai dengan yang di harapkan dengan cara mampu meningkatkan permintaan pasar agar terhindar dari “permintaan pasar yang sedang menurun menyebabkan angka penjualan turut menurun”

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, Pandi. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Zanafa Publishing, 2018.
- al-Naisaburi, Abu al-Husain Muslim bin al-Hajjaj al-Qusyairi. Dikutip dalam Dr. Ermawati. *Kritik Hadis-Hadis Etika Ekonomi*. Cet. 1; Yogyakarta: Pesantren Anwarul Qur'an, 2021.
- Anggito, Albi. Setiawan, Johan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi : CV Jejak BMT Tumang, KJKS. 2016.
- Ardana, I. Komang. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha ilmu, 2012.
- Arifin, Imron. *Penelitian Kualitatif dalam Ilmu-ilmu Sosial dan Keagamaan*. Malang: Kalimasada Press, 2010.
- Ashary, Luckman. "Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Produktivitas Karyawan Industri Kuliner Di Kabupaten Jember." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis GROWTH* 17, No. 2 (November 2019): 32-51.
- Astuti, Winda Sri. Sjahruddin, Herman. Purnomo, Susenohadi. "Pengaruh Reward dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan." *Jurnal Organisasi dan Manajemen Issue 1* (Agustus 2018): 31-46.
- Baharuddin. "Produktivitas Kerja Dalam Perspektif Ekonomi Islam." *Jurnal Balanca* 1, No. 1 (2019): 39-55.
- Chaplin, James P. *Kamus Lengkap Psikologi*, Terj.Kartini Kartono. Jakarta: Rajawali, 1989.
- Dessler, Gary. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Kesepuluh, Jilid 1*. Jakarta : Indeks, 2008.
- Elbadiansyah. *Manajemen Sumber Daya Manusia Cetakan Kesatu*. Malang:IRDH, 2019.
- Gaspersz, Vincent. *Manajemen Produktivitas Total*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000.

Handoko, T. Hani. *Manajemen Edisi Kedua: Cetakan Ketigabelas*. Yogyakarta: BPF, 2013.

—————. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPF-Yogyakarta, 2014.

Hasibuan. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.

Iskandar. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Jakarta: Ikapi, 2013.

Ivancevich, John M. Konopaske, Robert. Matteson, Michael T. *Organizational Behavior And Management Volume 1*, terj. Gina Gania, *Perilaku Organisasi dan Manajemen Jilid 1*. Jakarta: Erlangga, 2005.

Jannah, Andi Siti Raodahtul. Jumady, Edy. “Efek Pemberian Insentif Dan Komitmen Dalam Upaya Peningkatan Produktivitas Kerja Karyawan PT Gelael Supermarket Makassar.” *Jurnal Komunikasi Bisnis dan Manajemen* 7. No.2 (Juli 2020): 83-95.

Kurniawan, Hendra. Alimudin, Arasy. “Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Garam (Persero.” *Ilmu Manajemen Magistra* 1, No. 2 (2015): 1-13.

Luthans, Fred. *Perilaku Organisasi Edisi Sepuluh*. Yogyakarta: Andi, 2006.

Mahmud. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia, 2011.

Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja, Bandung, 2000.

—————. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan Edisi Ketiga*. Rosda: Bandung, 2013.

—————. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2001.

Mardiana, Andi. Saleh, Asrin. “Pemberian Reward Terhadap Peningkatan Motivasi Kerja Karyawan Dalam Perspektif Islam.” *Jurnal Ekonomi Syariah IAIN Sultan Amai Gorontalo* 2, No.1 (April 2021): 1-14.

Margono, S. *Metode Penelitian Pendidikan, Cet. II*. Jakarta: Rineka Cipta, 2000.

- Milles, Matthew B. Huberman, A. Michael. *Qualitative Data Analisis*, terj. Tjecep Rohendi Rohili, *Analisis Data Kualitatif: Buku tentang metode-metode baru*. Jakarta: UI Pres, 2005.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002.
- Mondy, R. Wayne. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Kesepuluh, Jilid 2*. Jakarta: Erlangga, 2008.
- Najati, Muhammad Usman. *Psikologi Dalam Al-Quran, Terj. M. Zaka Al-Farisi*. Bandung: Pustaka Setia, 2005.
- Noor, Muhammad Iqbal. *Motivasi Islam Dan Motivasi Prososial Pada Lembaga Amil Zakat*. Semarang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 2012.
- Nuriatullah. "Pengaruh Motivasi Terhadap Peningkatan Produktivitas Kinerja Karyawan Pada Tamzis Baituttamwil Area Yogyakarta." *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah* 2, No. 1 (2020): 24-46.
- Prabawa, I Made Adi. Supartha, I Wayan Gede. "Meningkatkan Produktivitas Karyawan Melalui Pemberdayaan, Kerja Sama Tim Dan Pelatihan Di Perusahaan Jasa." *E-Jurnal Manajemen Unud* 7, No. 1 (2018): 497- 524.
- Pratama, Ilham Wahyu. Sukarno, Gendut. "Analisis Penilaian Kinerja, Reward, dan Punishment Terhadap Kinerja Pegawai Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur," *Jurnal STEI Ekonomi* 30, No.2 (Desember 2021): 20-32.
- Remus, Sahat Parulian. "Analisis Reward And Punishment Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Pt. Mina Jaya Persada Makmur Medan." *Jurnal Ilmiah Methonomi* 2, No. 1 (2016): 10-23.
- Riva'i, Veithzal. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, Edisi Kedua*. RajaGrafindo: Jakarta, 2013.
- Ruslan, Rosady. *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004.
- Sarwoto, Kertodipuro. *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 1985.

- Schuler, R.S. Huber, V.L., *Personal and Human Resource Management 5th edition*. Minnesota: West Publishing Company, 1993.
- Sedarmayanti. *Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja*. Bandung: PT. Refika Aditama, 2017.
- . *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Mandar Maju, 2014.
- Septiadi, Riky. Samhudi, Akhmad. Syahrani. “Analisis Sistem Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Daya Anugrah Mandiri Divisi Service Banjarbaru.” ePrints UNISKA (2020).
- Siagian, Sondang P. *Manajemen Sumber Daya Manusia Ed. 1 cet. 8*. Jakarta: Bumi Aksara 2000.
- Simamora, *Membuat Karyawan Lebih Produktif Dalam Jangka Panjang. (Manajemen SDM)*. Yogyakarta: STIE YKPN, 2014.
- Sugiono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Suhaimi, Ahmad. “*Hakikat Reward and Punishment Dalam Pendidikan Islam.*” *Indo-Islamika* 4, No. 2 (2014): 156-168.
- Sumampow, Patrik. Koleangan, Rosalina. Lengkong, Victor. “*Penerapan Reward Dan Punishment Dalam Meningkatkan Hasil Kerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Mandolang.*” *Jurnal EMBA* 7, No. 4 (2019): 4571-4590.
- Surakhmad, Winarno. *Dasar dan Teknik Research, Pengantar Metodologi Ilmiah* (Bandung: Torsito, 2000).
- Sutrisno, Edy. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan ke-3*. Jakarta: Kencana, 2011.
- Umar, Husein. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tafsir Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2010.
- Widhiastuti, Agnesia Yuli. Hidayat, Roziana Ainul. “*Pengaruh Reward, Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT*

Metal Hitech Engineering Gresik.” Jurnal Riset Ilmiah 1, No. 2 (Oktober 2022): 445-454.

Zega, Adi Putra Pratama. “*Hubungan Antara Gaya Kepemimpinan Transaksional Dengan Motivasi Kerja Pada Karyawan Pt Asuransi Jiwa Mandiri Inhealth Indonesia Kantor Operasional Medan.*” Skripsi, Fakultas Psikologi, Universitas Medan Area, Medan, 2018.

Sumber Lainnya :

www.bankmuamalat.co.id (20 Maret 2023)

Republik Indonesia, “Undang-undang R.I. Nomor 14 Tahun 1969 Tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Mengenai Tenaga Kerja”

PEDOMAN WAWANCARA

A. Identitas Informan :

1. Nama : Jumadi
Jabatan : Relationship Manager Bisnis Bank Muamalat KC Palu
2. Pimpinan di Bank Muamalat KC Palu
Nama : Abdillah
3. Karyawan di Bank Muamalat KC Palu
Nama : Bapak Komarudin, Bapak Rafli, Ibu Herlin, Ibu Imelda, Ibu Chika, ibu Masita

B. Pertanyaan Untuk Pimpinan Bank

1. Apakah perusahaan memberikan *reward* berupa insentif pada karyawan jika ada pekerjaan lebih yang harus dikerjakan.?
2. Bagaimana perusahaan menetapkan gaji karyawan berdasarkan beban kerja dan pengalaman karyawan.?
3. Apakah tunjangan yang diberikan perusahaan sesuai dengan kebutuhan karyawan.?
4. Apakah anda sering memberi pujian atau penghargaan interpersonal memberikan pujian kepada seluruh anggota yang dinilai memiliki prestasi dalam melaksanakan tugas.?
5. Menurut anda, apakah promosi jabatan bisa memotivasi karyawan sehingga dapat meningkatkan produktivitas para karyawan.?
6. Bagaimana dampak penerapan *reward* terhadap produktivitas karyawan di Bank Muamalat KC Palu.?
7. Apa saja kelebihan dan kekurangan dalam penerapan *reward* dalam meningkatkan produktivitas karyawan di Bank Muamalat KC Palu.?

C. Pertanyaan Untuk Karyawan Bank

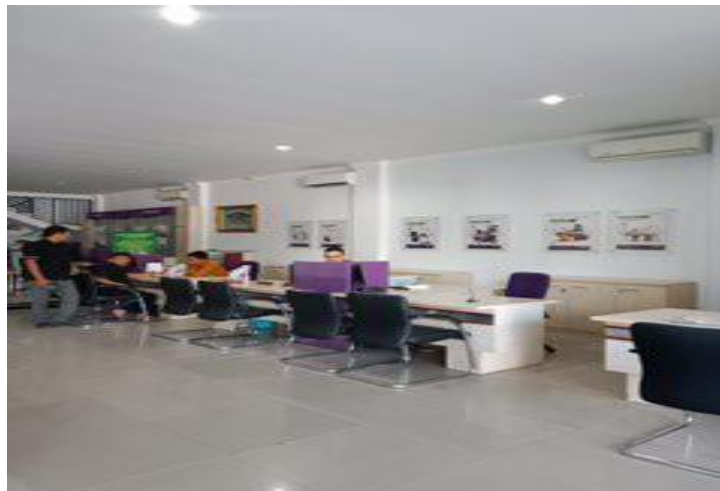
1. Apakah anda dapat menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu dan memberi hasil yang baik.?
2. Bagaimana anda mengoptimalkan kemampuan dan keterampilan dalam bekerja.?
3. Apakah kualitas dan kuantitas hasil kerja anda sudah sesuai dengan standar yang ditentukan perusahaan.?
4. Apa penghargaan Interperonal yang diberikan sudah sesuai dengan kemampuan kerja anda.?
5. Apakah bonus yang diberikan mampu meningkatkan hasil kerja anda.?
6. Menurut anda bagaimana pengaruh pengakuan berupa pujian terhadap semangat kerja anda.?
7. Apakah promosi kerja membantu anda dalam pengembangan diri selama bekerja.?
8. Pencapaian penghargaan apa saja yang sudah anda dapatkan selama bekerja.?
9. Apakah *reward* yang diberikan meningkatkan kualitas anda sebagai seorang pekerja.?
10. Sudah berapa lama anda bekerja di bank Muamalat Kantor Cabang Palu.?

DOKUMENTASI

1. Gedung Bank Muamalat KC Palu



2. Ruangan kantor Bank Muamalat KC Palu



3. Wawancara Dengan Pak Jumadi Relationship Manager Bisnis



4. Wawancara Dengan Bapak Abdillah Selaku Branch Manager (Pimpinan)



5. Wawancara Dengan Bapak Yoyo Sukaryatmo *Business Support Staff*



6. Wawancara Dengan Ibu Herlin Branch Oprasional Manager



7. Wawancara Dengan Bapak Muh Rafli Kalia Costomer Servis



8. Wawancara Dengan Bapak Komarudin Back Office



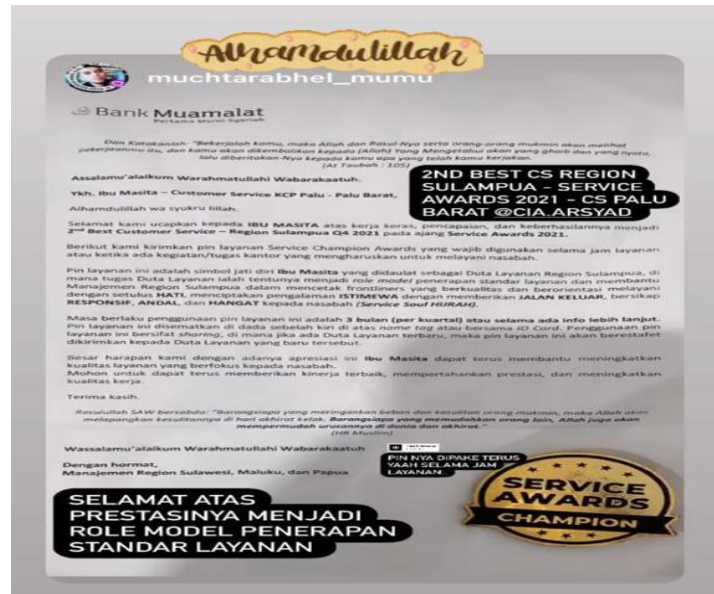
9. Wawancara Dengan Masita selaku Relationship Manager



10. Wawancara Dengan Ibu Chika Anggreani



11. Piagam Penghargaan Ibu Masita



DAFTAR INFORMAN
PIMPINAN DAN KARYAWAN BANK MUAMALAT KC PALU

NO.	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	Abdillah Wahyudi	Branch Manager Bank Muamalat KC Palu	
2.	Herlin	Branch Operation Manager Bank Muamalat KC Palu	
3.	Jumadi	Relationship Manager Bisnis Bank Muamalat KC Palu	
4.	Chika Anggreani	Relationship Manager Bisnis Bank Muamalat KCP Palu	
5.	Yoyo Sukariatmo	Business Suport Staff Bank Muamalat KC Palu	
6.	Komarudin	Back Ofiice Bank Muamalat KC Palu	
7.	Masita	Relationship Manager Bank Muamalat KC Palu	
8.	Muh. Rafli Kalia	Costomer Servis Bank Muamalat KC Palu	

Palu, 26 Juli 2023

Penulis

Diana Ambarwaty Syahid
NIM. 19.5.15.0093



Palu, 12 Juni 2023 M
23 Zulkaidah 1444 H

No : 123 /BMI/C-PLU/VI/2022

Kepada Yth.
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
Cq. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Jl. Diponegoro No. 23 Palu - Sulawesi Tengah

Perihal : Ijin Melakukan Penelitian

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan perlindungan-Nya kepada Bapak/Ibu beserta seluruh staff dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Aamiin.

Berdasarkan Surat yang ditujukan kepada Bank Muamalat Cabang Palu perihal permohonan Ijin penelitian dengan Nomor surat sbb :

- 2104/Un.24/F.V/PP/.009/06/2023 Tertanggal 05 Juni 2023
- Nama : Diana Ambarawaty
- NIM : 19.5.15.0093
- Jurusan : Perbankan Syariah

Dengan ini kami menyampaikan bahwa yang bersangkutan diberikan ijin untuk melakukan penelitian.

Demikian surat ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya, *Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk
CABANG PALU


Bank Muamalat
KANTOR CABANG PALU

Abdillah Wahyudi
Branch Manager

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Diana Ambarwaty Syahid
Tempat Tanggal Lahir : Palu, 05 September 2001
NIM : 195150093
Alamat Rumah : Jl. Malonda Kel. Buluri
Email : Dianasyahid88@gmail.com
Nama Ayah : Abdullah Umar Syahid
Nama Ibu : Jumriah Madeali Danna



B. Riwayat Pendidikan

1. SD, Tahun lulus : SDN Buluri, 2013
2. SMP/MTs, Tahun lulus: SMP Negeri 8 Palu, 2016
3. SMA/MA, Tahun lulus: SMA Negeri 8 Palu, 2019

Palu, 11 Juli 2023 M

Penulis

Diana Ambarwaty Syahid
NIM, 19,5,15,0093