

**PERAN KEPEMIMPINAN *BRANCH MANAGER* DALAM
MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN PADA BANK
SULTENG CABANG DONGGALA**



SKRIPSI

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

Oleh

YELNI RAHMA
NIM: 18.3.15.0158

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) DATOKARAMA PALU**

2023

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal oleh hukum.

Palu, 30 Januari 2023 M
8 Rajab 1444 H

Penulis,



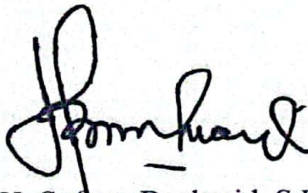
Yelni Rahma
NIM. 18.3.15.0158

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “Peran Kepemimpinan *Branch Manager* Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Pada Bank Sulteng Cabang Donggala” oleh mahasiswa atas nama Yelni Rahma NIM 18.3.15.015, mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan maka masing-masing pembimbing memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat ilmiah untuk di ujikan.

Palu, 30 Januari 2023 M
8 Rajab 1444 H

Pembimbing I



Dr. H. Sofyan Bachmid, S.Pd., M.M
NIP. 19680325 200003 1002

Pembimbing II



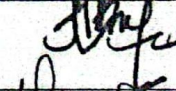
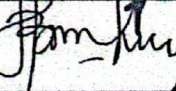



Nuriatullah, S.E.I., M.EK
NIP. 19900608 201903 2009

PENGESAHAN SKRIPSI

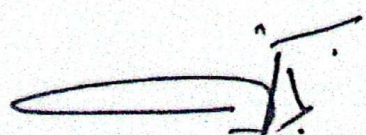
Skripsi saudara Yelni Rahma, NIM 18.3.15.0158 dengan judul “ Peran Kepemimpinan Branch Manager Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Pada Bank Sulteng Cabang Donggala” yang telah diujikan di hadapan dewan penguji Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu pada tanggal 20 Februari 2023 M, yang bertepatan dengan tanggal 29 Rajab 1444 H. Dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah (PS) dengan beberapa perbaikan.

DEWAN PENGUJI

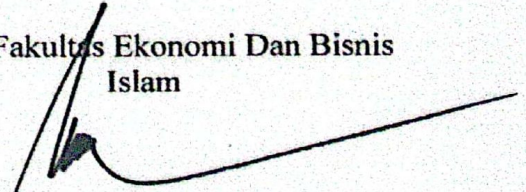
Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua	Dr. Malkan, M. Ag	
Penguji Utama I	Dr. Sitti Musyahidah, M. Th.i	
Penguji Utama II	Dr. Ermawati, S.Ag., M. Ag	
Pembimbing/Penguji I	Dr.H, Sofyan Bachmid, S.Pd., M.M	
Pembimbing/Penguji II	Nuriatullah, S.E.I,M. E.K	

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah


Dr. Syaakir Sofyan, S.E.I., M.E.
NIP: 19860204 2014031002

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Islam


Dr. H, Hilal Malarangan, M.H.I
NIP: 19650505 1999031002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

Puji dan syukur Penulis panjatkan ke hadirat Allah swt, karena berkat rahmat dan Karunia-Nya jualah, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan target waktu yang telah direncanakan. Shalawat dan salam Penulis persembahkan kepada nabi besar Muhammad SAW beserta segenap keluarga dan sahabatnya.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Datokarama Palu.

Dalam penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang turut membantu memberikan saran, masukan, semangat. Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, diantaranya :


1. Kedua orang tua tercinta Ayah Mujmal Lolo dan Ibu Rostini yang telah memberi dukungan selama menuntut ilmu. Sebagai kekuatan terbesar bagi penulis juga sebagai motivasi penulis untuk terus berprestasi dan menjadi kebanggaan orang tua. Semoga Allah SWT membalas semua ketulusan dan melimpahkan rahmat-Nya. Aamiin.
2. Prof. Dr. H Sagaf S. Pettalongi, M,Pd Selaku Rektor UIN Datokarama Palu, Para wakil rektor, dan seluruh Staff UIN Datokarama palu yang telah memberikan pelayanan maksimal kepada penulis.

3. Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu. Dr. Ermawati, S.Ag.,M.Ag Selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Dan Kelembagaan. Drs. Safrudin, M.H.I selaku wakil dekan bidang administrasi umum perencanaan dan keuangan. Dr. Malkan, M.Ag selaku wakil dekan Bidang kemahasiswaan Alumni dan Kerjasama yang telah memberikan beberapa kebijakan.
4. Dr. Syaakir Sofyan, S.E.I., M.E.K selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah dan Abdul Jalil, S.E., M.M Selaku sekretaris Jurusan Perbankan Syariah UIN Datokarama Palu yang telah banyak mengarahkan penulis dalam proses perkuliahan.
5. Dr. H. Sofyan Bachmid, S.Pd., M.M, selaku pembimbing I dan Nuriatullah, S.El.,M.EK, selaku pembimbing II yang dengan ikhlas telah membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini hingga selesai sesuai harapan.
6. Rabaniyah Istiqamah, S.Pd., M.Pd. selaku dosen penasehat Akademik.
7. Agustian Fidal, S.Sos selaku pimpinan Bank Sulteng Cabang Donggala yang telah memberi izin kepada penulis dalam rangka penyelesaian penelitian skripsi ini beserta karyawan yang bersedia menjadi informan pada penelitian ini.
8. Seluruh Dosen dan Pendidik yang telah mengajarkan ilmunya kepada Penulis, selama perkuliahan pada FEBI Jurusan Perbankan Syariah.
9. Kepada semua keluarga, dan teman-teman yang tidak bisa di sebutkan satu persatu, yang selalu memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Akhirnya kepada semua pihak yang terlibat dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Untuk semua orang yang berjasa dalam penyusunan skripsi ini penulis senantiasa mendoakan semoga

Allah SWT. Senantiasa melimpah gandakan pahala atas budi baik yang telah diberikan kepada penulis selama ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan- kekurangan, maka dari itu penulis sangat mengharapkan saran ataupun kritikan yang sifatnya membangun. Harapan dari penulis semoga skripsi ini bermanfaat untuk semua pembaca.

Penulis,



Yelni Rahma
18.3.15.0158

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
D. Penegasan Istilah.....	6
E. Garis-Garis Besar.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
A. Penelitian Terdahulu.....	10
B. Kajian Teori.....	16
1. Pengertian Kepemimpinan.....	16
2. Pengertian Branch Manager.....	20
3. Peran Kepemimpinan Branch Manager.....	21
4. Pengertian Motivasi kerja.....	25
C. Kerangka Pemikiran.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Jenis Penelitian.....	35
B. Lokasi Penelitian.....	36
C. Kehadiran Peneliti.....	36
D. Data dan Sumber Data.....	36
E. Teknik Pengumpulan Data.....	38
F. Teknik Analisis Data.....	40
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Gambaran Umum Bank Sulteng Cabang Donggala.....	45
B. Peran Kepemimpinan Branch Manager Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Pada Bank Sulteng Cabang Donggala	49

C..Kendala Yang Dihadapi Branch Manager Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Di Bank Sulteng Cabang Donggala....	59
BAB V PENUTUP.....	65
A. Kesimpulan.....	65
B..Implikasi Penelitian.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

1.. Penelitian Terdahulu.....	14
-------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

1.. Kerangka Pemikiran.....	34
2.. Struktur Organisasi Bank Sulteng Cabang Donggala.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

1. Blanko Pengajuan Judul Skripsi
2. Surat Keputusan Pembimbing Skripsi
3. Buku konsultasi bimbingan skripsi
4. Surat Izin penelitian Skripsi
5. Surat Izin Melakukan Penelitian
6. Pedoman wawancara
7. Daftar Informan
8. Dokumentasi
9. Daftar riwayat Hidup

ABSTRAK

Nama Penulis : Yelni Rahma
NIM : 18.3.15.0158
Judul Skripsi : PERAN KEPEMIMPINAN BRANCH MANAGER DALAM
MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN
PADA BANK SULTENG CABANG DONGGALA

Skripsi ini membahas tentang “Peran Kepemimpinan Branch Manager Dalam Meningkatkan Motivasi kerja Karyawan Pada Bank Sulteng Cabang Donggala” adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana peran kepemimpinan branch manager dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan pada PT Bank Sulteng Cabang Donggala dan apa saja kendala yang dihadapi branch manager dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan pada PT Bank Sulteng Cabang Donggala.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk mendeskripsikan secara terperinci tentang Peran Kepemimpinan Branch Manager Dalam Meningkatkan Motivasi kerja Karyawan Pada Bank Sulteng Cabang Donggala. Pengumpulan data dalam penelitian adalah melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, bahwa branch manager Bank Sulteng Cabang Donggala telah melakukan peran kepemimpinannya dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan 1. Melakukan kerja sama tim 2. Komunikasi antara atasan dan bawahan saat *breafing* atau saat rapat 3. Memberi gaji sesuai beban pekerjaan 4. Pengarahan dan bimbingan kepada karyawan berupa arahan secara langsung seperti mengontrol pekerjaan karyawan serta membimbing karyawan untuk lebih maju 5. Bersikap tegas dengan memberi hukuman disertai pengawasan 6. Membentuk kondisi kerja yang kondusif dengan melakukan pendekatan kepada karyawan dan tidak terlalu mengekanganya 7. Memberian *reward* kepada karyawan yang mencapai target berupa penghargaan dan bonus-bonus. Jika kelima komponen tersebut dilakukan dengan baik motivasi kerja karyawan pun akan meningkat. Adapun kendala yang dihadapi yaitu kendala yang timbul dari dalam diri karyawan (intrinsik) dan kendala yang timbul dari luar (ekstrinsik).

Diharapkan branch manager dapat menjalankan peran kepemimpinannya dengan baik dalam hal meningkatkan motivasi kerja karyawan. Meningkatkan motivasi kerja karyawan merupakan salah satu hal penting untuk kemajuan perusahaan. Apabila motivasi kerja karyawan meningkat maka peran kepemimpinan branch manager juga berhasil. Dan karyawan diharapkan dapat menerapkan motivasi kerja yang diberikan branch manager sehingga dapat tercapainya tujuan perusahaan.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi sebagai era tanpa batas, salah satunya ditandai dengan persaingan dunia usaha yang semakin ketat.¹ Setiap perusahaan dituntut untuk dapat menggunakan sumber daya yang dimiliki seoptimal mungkin, dalam arti perusahaan harus dapat menciptakan keunggulan kompetitif melalui pengelolaan dan pengkoordinasian sumber daya manusia secara efektif dan efisien agar dapat bersaing dengan perusahaan lain. Sumber daya manusia yang ada di perusahaan salah satunya adalah karyawan atau pegawai. Hal ini karena peralatan secanggih apapun tidak akan berarti tanpa adanya SDM yang mampu dimanfaatkan demi mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Mengingat pentingnya peran SDM, maka merupakan harapan setiap perusahaan memiliki manusia-manusia berkualitas yang akan memudahkan mereka dalam mencapai tujuannya.²

Dalam suatu organisasi, kepemimpinan memegang peranan yang sangat penting karena pemimpin yang akan menggerakkan dan mengarahkan organisasi dalam mencapai tujuan dan sekaligus merupakan tugas yang tidak mudah, karena harus memahami setiap perilaku bawahan yang berbeda-beda. Bawahan dipengaruhi sedemikian rupa sehingga bisa memberikan pengabdian dan partisipasinya kepada organisasi secara efektif dan efisien. Dengan kata lain,

¹ Amri, "Peran Pemimpin Dalam Memotivasi Pegawai Tata Usaha (Studi Pada MTSN Kota Baru, Kabupaten Solok), Dalam Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan, Vol 1, No. 2, (2016)

² Ibid

bahwa sukses tidaknya usaha mencapai tujuan organisasi ditentukan oleh kualitas kepemimpinan.³

Kepemimpinan (*leadership*) merupakan pengaruh untuk memberikan motivasi kepada karyawan untuk mencapai tujuan organisasi. Memimpin berarti menciptakan budaya dan nilai bersama dengan mengomunikasikan tujuan kepada karyawan di seluruh organisasi, dan memberikan masukan kepada karyawan agar memiliki kinerja dengan tingkat yang lebih tinggi.⁴ Peran pemimpin di suatu perusahaan diantaranya adalah memberikan motivasi dan pengawasan kepada karyawan dengan tujuan agar produktivitas kinerja setiap karyawan dapat mencapai kepuasan kerja.⁵

Kepemimpinan mempunyai kaitan yang erat dengan motivasi, sebab keberhasilan seorang pemimpin dalam menggerakkan orang lain dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sangat tergantung kepada kewibawaan, dan juga pemimpin itu di dalam menciptakan motivasi dalam diri setiap orang bawahan, maupun atasan pemimpin itu sendiri.⁶

Setiap pemimpin pada dasarnya memiliki model, cara, maupun sistem yang berbeda dalam memimpin organisasinya. Hal ini sering disebut peran kepemimpinan. Peran kepemimpinan tersebut digunakan oleh seorang

³ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta : Kencana, 2009), 214

⁴ Richard L. Daft, *Manajemen Edisi Enam*, (Jakarta : Salemba Empat, 2007), 8-9

⁵ Ramadhan Alfalaqqul Mardin, Heru Susilo, dan Ika Ruhana, "Analisis Peran Pemimpin Dalam Memotivasi Dan Mengawasi Karyawan (Studi Pada PT. Citra Perdana Kendedes Malang)," dalam *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis Fisip Universitas Brawijaya* Vol 31 (2016).

⁶ Wahjosumidjo, *Kepemimpinan Dan Motivasi* (Jakarta:Ghalia Indonesia,1987),h.171

pemimpin dalam mempengaruhi tingkah laku orang lain agar sesuai dengan keinginannya.⁷ Sama halnya dengan peran kepemimpinan yang diterapkan *branch manager* PT. Bank Sulteng Cabang Donggala dalam meningkatkan motivasi kerja karyawannya. Dalam hal ini *Branch manager* adalah seseorang yang dipilih untuk mempromosikan dan mengelola anak cabang suatu badan usaha atau perusahaan dan untuk memimpin bawahan untuk bekerja lebih baik. .

Untuk lebih memaksimalkan peran kepemimpinannya, *branch manager* menjadi bagian penting dalam hal meningkatkan motivasi kerja karyawan. Melalui motivasi kerja, organisasi mengharapkan kontribusi karyawan untuk mendukung tujuan organisasi secara konsisten dan terarah.

Motivasi dapat diartikan sebagai kekuatan (energi) seseorang yang dapat menimbulkan tingkat *persistensi* dan antusiasmenya dalam melaksanakan suatu kegiatan, baik yang bersumber dari dalam diri individu itu sendiri (motivasi intrinsik) maupun dari luar individu (motivasi ekstrinsik). Seberapa kuat motivasi yang dimiliki individu akan banyak menentukan terhadap kualitas perilaku yang ditampilkannya, baik dalam konteks belajar, bekerja maupun dalam kehidupan lainnya.⁸

Motivasi kerja penting karena dengan motivasi ini diharapkan setiap individu karyawan mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai produktivitas kerja

⁷ Ditya Novitasari, "Penerapan Pola Kepemimpinan Branch Manager Dalam Pengelolaan PT. Asuransi Tafakul Umum Kantor Pemasaran Cabang Pekanbaru", *skripsi* (Riau: IAIN Sultan Sarif Kasim, 2014), hlm. 3

⁸ Purnamie Titisari, *Perananan Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2014), hlm. 27.

yang tinggi. Memotivasi karyawan sangat sulit, karena pemimpin sulit untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan yang diperlukan bawahan dari hasil pekerjaannya itu.⁹

Berdasarkan observasi awal di Bank Sulteng Cabang Donggala kepemimpinan seorang *branch manager* memiliki peranan yang sangat dominan terhadap efektivitas kerja dan produktivitas kerja karyawan, semua kegiatan atau pekerjaan yang ada di Bank Sulteng Cabang Donggala mengacu pada arahan pimpinan, ketika *branch manager* memberikan motivasi kepada karyawan, tidak semua karyawan mampu menerima dan menjalankan motivasi yang diberikan. Hal tersebut dilihat dari beberapa karyawan yang tidak fokus bekerja, datang terlambat dan bahkan tidak masuk kerja tanpa meminta izin dahulu, sehingga menimbulkan kurang disiplinnya karyawan terhadap waktu dan menyebabkan pekerjaan yang mereka lakukan menjadi tersendat. Berdasarkan masalah-masalah tersebut kepemimpinan seorang *branch manager* mempunyai peranan yang sangat penting dalam meningkatkan motivasi kerja para karyawannya.

Melihat pentingnya peran kepemimpinan seorang manajer cabang (*branch manager*) dalam mengoperasikan kantor cabang dan meningkatkan motivasi kerja kepada individu yang berbeda-beda, maka seorang manajer cabang harus tegas dalam memimpin bawahannya untuk bekerja lebih baik sehingga produktivitas dan tujuan organisasi dapat dicapai secara efektif dan efisien. Dengan demikian penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Peran Kepemimpinan**

⁹ Malayu S.P. Hasibuan, *Organisasi & Motivasi* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2001), hlm. 93.

Branch Manager Dalam Meningkatkan Motivasi kerja Karyawan Pada Bank Sulteng Cabang Donggala”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat di rumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran kepemimpinan *branch manager* dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan pada PT Bank Sulteng Cabang Donggala?
2. Apa saja kendala yang dihadapi *branch manager* dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan pada PT Bank Sulteng Cabang Donggala?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan motivasi kerja karyawan di bank sulteng cabang donggala, meliputi beberapa hal:

1. Tujuan penelitian
 - a. Untuk mengetahui peran branch manager dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan pada Bank Sulteng Cabang Donggala
 - b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang di hadapi branch manager dalam memotivasi kerja karyawan pada Bank Sulteng Cabang Donggala

2. Manfaat penelitian

a. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah wawasan dan khasanah keilmuan sebagai sumber bacaan atau dijadikan referensi yang dapat memberikan informasi teoritis dan empiris pada pihak-pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kepemimpinan branch manager dan motivasi kerja karyawan pada bank Sulteng Cabang Donggala.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi branch manager atau pimpinan cabang dan sebagai kontribusi pengetahuan dan bermanfaat bagi instansi perbankan khususnya PT. Bank Sulteng Cabang Donggala, untuk lebih semangat dalam memberikan motivasi kerja karyawan untuk bekerja lebih maksimal dan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat maupun perusahaan.

D. Penegasan Istilah

Untuk dapat mempermudah kita dalam memahami judul penelitian ini, maka penulis memberikan penegasan dan penjelasan tentang “Peran Kepemimpinan Branch Manager Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Pada Bank Sulteng Cabang Donggala”.

1. Peran

Peran secara etimologi diartikan sebagai sesuatu yang memegang pimpinan utama dalam terjadinya sesuatu atau peristiwa. Peran berasal dari kata peran yang menurut kamus besar Indonesia ialah tindakan yang dilakukan oleh seorang di suatu peristiwa.

Peran adalah sesuatu yang menjadi bagian atau yang memegang pimpinan utama (dalam suatu peristiwa).

2. Kepemimpinan

Secara etimologis (ilmu asal kata) “pemimpin” dan “kepemimpinan” itu berasal dari kata “pimpin” (Inggris to *lead*), maka dengan konjugasi berubah menjadi “pemimpin” (*leader*) dan “kepemimpinan” (*leadership*). Kata-kata “pimpin” mengandung beberapa arti yang erat kaitannya dengan pengertian “menuntut, membimbing, mendorong, mengambil langkah pertama, bergerak lebih awal, berbuat lebih dahulu memberi contoh, dan sebagainya”.

Kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi pihak lain, melalui komunikasi baik langsung maupun tidak langsung dengan maksud untuk menggerakkan orang-orang agar dengan penuh pengertian, kesadaran dan senang hati bersedia mengikuti kehendak pimpinan itu.

3. *Branch Manager*

Manajer cabang atau *branch manager* adalah karyawan yang membawa kantor cabang dan bertanggung jawab untuk menyelaraskan operasi cabang dengan kantor pusat perusahaan. Branch manager adalah jabatan eksekutif yang bertanggung jawab untuk mengelola sebuah kantor cabang di lokasi tertentu.

4. Motivasi Kerja

Motivasi adalah tenaga pendorong atau penarik yang menyebabkan adanya tingkah laku ke arah suatu tujuan tertentu.

Motivasi kerja adalah merupakan hasil sebuah proses yang bersifat internal atau eksternal bagi seorang individu, yang menyebabkan timbulnya sikap antusiasme dan persistensi dalam hal melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu.

E. Garis-Garis Besar

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami tulisan ini, maka penulis memberikan gambaran umum tentang kerangka skripsi. Tulisan ini tersusun dari tiga bab dan memiliki pembahasan yang saling berkaitan satu dengan yang lain.

Bab I adalah pendahuluan yang menjelaskan hal-hal terkait penelitian ini. Yaitu latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penegasan istilah dan garis-garis besar isi.

Bab II adalah kajian pustaka yang menjelaskan uraian terkait tinjauan pustaka. Yaitu penelitian terdahulu, kajian teori dan kerangka pemikiran.

Bab III membahas tentang metode penelitian, jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan keabsahan data.

Bab IV membahas tentang hasil penelitian dan pembahasan berdasarkan permasalahan yang dikaji dan diangkat sebelumnya berdasarkan hasil wawancara dan keterangan yang penyusun lakukan.

Bab V yang penutup dari isi skripsi, berisikan beberapa kesimpulan yang tentunya senantiasa mengacu pada rumusan masalah yang telah dikaji.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan hal penting sebagai dasar pijakan dalam rangka untuk mengetahui penelitian sebelumnya, penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu, penelitian terdahulu juga bertujuan untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian penulis. Maka dalam kajian pustaka ini, penulis mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

Nanok Hadi Pramono, Djamhur Hamid, Moehammad Djudi Mukzam (2013) dalam penelitiannya yang berjudul “Peran Pemimpin Dalam Memotivasi Karyawan (Studi Pada Cv. Tigi Cyber Computer Malang)”. Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, dapat diketahui kendala-kendala yang dihadapi pemimpin dalam memotivasi karyawan yaitu setiap karyawan mempunyai tipe dan karakter yang berbeda-beda dari setiap orang. Mengatasi permasalahan dalam memotivasi, seorang pemimpin lebih meningkatkan hubungan personal dengan para karyawan dalam pendekatan ini akan terjalin sebuah hubungan yang berkesinambungan antara semua karyawan. Memahami karakter dan kepribadian setiap karyawan akan memudahkan untuk memberikan motivasi. Adapun kesamaan dengan peneliti yang akan dilakukan sama-sama mengkaji tentang peran kepemimpinan dalam memotivasi karyawan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaanya, penelitian yang akan penulis lakukan fokus dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan, sedangkan

penelitian yang dilakukan oleh Nanok Hadi Pramono, Djamhur Hamid, Moehammad Djudi Mukzam, fokus terhadap peran seorang pimpinan untuk memotivasi karyawan dan penelitian ini dilakukan di Cv. Tigi Cyber Computer Malang.¹⁰

Novi Elvianta, Husni Thamrin, dan Bahrum jamil (2014) Universitas Medan Area, dalam penelitiannya yang berjudul “Peran Pemimpin Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan di PT. Mestika Sakti Anugrah Semesta Medan”. Adapun hasil penelitian ini dapat disimpulkan Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran pemimpin dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di PT. Mestika Anugerah Semesta Medan dilakukan dengan cara memenuhi persyaratan diantaranya, interaksi sosial satu sama lain yang saling membantu dan membutuhkan sehingga tercipta lingkungan kerja yang nyaman dan tentram. Dalam proses bersosialisasi dan berinteraksi, seorang pemimpin mampu memberikan dorongan atau semangat motivasi kepada para bawahan guna mencapai kinerja organisasi secara optimal dan dapat menimbulkan dorongan yang positif karyawan dalam bertindak. Kesamaan dan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah keduanya meneliti tentang kepemimpinan dan motivasi dengan menggunakan metode kualitatif adapun perbedaannya yaitu lokasi penelitian.¹¹

¹⁰ Nanok Hadi Pramono, Djamhur Hamid, Moehammad Djudi Mukzam, “*Peranan Pemimpin Dalam Memotivasi Karyawan (Studi Pada CV. Tigi Cyber Computer Malang)*”, dalam Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 6 No. 2 (2013)

¹¹ Novi Elvianta, Husni Thamrin, Bahrum jamil, “*Peran Pemimpin Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan di PT. Mestika Sakti Anugrah Semesta Medan*” dalam jurnal Ilmu Administrasi Publik, Vol. 2 No 1 (2014)

Affandi (2016) Universitas Tadulako, dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Gaya Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai Pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Sigi”. Adapun persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan adalah sama-sama meneliti tentang kepemimpinan dalam meningkatkan motivasi kerja sedangkan perbedaannya penulis meneliti mengenai peran sedangkan penelitian tersebut meneliti tentang gaya kepemimpinan dan lokasi penelitian berbeda. Hasil penelitian tersebut. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa motivasi dari pegawai dinas sosial tenaga kerja dan transmigrasi kabupaten sigi bersifat partisipatif. Gaya kepemimpin jenis ini dapat memberikan kerjasama antar karyawan. Hal ini dapat dilihat dari cara kerja karyawan mengkonsultasikan pekerjaan mereka kepada pemimpin, cara pemimpin mengambil keputusan, bagaimana pemimpin mendelegasikan wewenang kepada karyawan, dan cara pemimpin memberikan kesempatan kepada karyawan untuk berekspresi. Dengan menerapkan gaya kepemimpinan partisipatif, maka kepala dinas sosial tenaga kerja dan transmigrasi dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan dengan memberikan suasana nyaman serta memberikan kepercayaan dan tanggung jawab dalam melakukan pekerjaan.¹²

Muhammad Ansar Jafar, Trimulato Trimulato, Ilham Gani (2023) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Di Moderasi Oleh Lingkungan Kerja” Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

¹² Affandi, “Analisis Gaya Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai Pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Sigi” dalam Jurnal Katalogis, Vol. 4 No 9 (2016)

Motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Kepemimpinan dan motivasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja mampu memoderasi secara signifikan pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja tidak mampu memoderasi pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan. Kesamaan dan perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan adalah yang pertama kesamaan dengan penelitian tersebut sama-sama meneliti tentang kepemimpinan dan motivasi kerja karyawan. Sedangkan perbedaannya yaitu lokasi atau tempat penelitian yang berbeda.¹³

Sri Selvika T Morad (2019) Institut Agama Islam Negeri Palu, dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Di Matahari Departement Store Palu Grand Mall”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja karyawan di Matahari Department Store Palu Grand Mall dengan nilai sig lebih kecil dari nilai α yaitu $0,000 < 0,05$ dengan besaran pengaruhnya adalah sebesar 0,793 atau 79,3%, sedangkan sisanya 44,4% dijelaskan oleh variable independen yang lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Kesamaan dan perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan adalah yang pertama kesamaan dengan penelitian tersebut sama-sama meneliti tentang kepemimpinan dan motivasi kerja karyawan. Sedangkan perbedaannya yaitu, penelitian tersebut

¹³ Muhammad Ansar Jafar, Trimulato Trimulato, Ilham Gani “Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Di Moderasi Oleh Lingkungan Kerja” Dalam Jurnal Perbankan Syariah, Vol.4, No.1: 20-34 (2023), Hlm. 20

menggunakan metode penelitian kuantitatif dan tempat penelitian tersebut di departemen store palu grand mall.¹⁴

Berdasarkan uraian diatas dapat kita sajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 2.1

No.	Nama Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Nanok Hadi Pramono, Djamhur Hamid, Moehammad Djudi Mukzam	Peran Pemimpin Dalam Memotivasi Karyawan (Studi Pada Cv. Tigi Cyber Computer Malang)	• Metode penelitian • Subjek penelitian • Objek penelitian	• Tempat penelitian
2	Novi Elvianta, Husni Thamrin, dan Bahrum jamil	Peran Pemimpin Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan di PT. Mestika Sakti Anugrah Semesta Medan	• Metode penelitian • Subjek penelitian • Objek penelitian	• Tempat penelitian
3	Affandi	Analisis Gaya	• Metode	• Tempat

¹⁴ Sri Selvika T Morad, "Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Di Matahari Departemen Store Palu Grand Mall", *Skripsi* (Palu: IAIN Palu, 2019)

		<p>Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai Pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Sigi</p>	<p>penelitian</p> <ul style="list-style-type: none"> • Subjek Penelitian • Objek penelitian 	<p>penelitian</p>
4	<p>Muhammad Ansar Jafar, Trimulato Trimulato, Ilham Gani</p>	<p>Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Di Moderasi Oleh Lingkungan Kerja</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Subjek penelitian 	<ul style="list-style-type: none"> • Metode Penelitian • Tempat penelitian • Objek penelitian
5	<p>Sri Selvika T Morad</p>	<p>Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Di Matahari Departement Store Palu Grand Mall</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Subjek penelitian • Objek penelitian 	<ul style="list-style-type: none"> • Metode penelitian • Tempat penelitian

B. Kajian Teori

1. Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan suatu proses yang kompleks dimana seseorang mempengaruhi orang lain untuk melaksanakan suatu misi, tugas atau tujuan, serta mengarahkan suatu organisasi agar menjadi lebih kohesif dan koheren.¹⁵ Kepemimpinan adalah suatu proses kegiatan seseorang untuk menggerakkan dengan memimpin, membimbing, mempengaruhi orang lain, untuk melakukan sesuatu agar dicapai hasil yang diharapkan.¹⁶ Maka kepemimpinan merupakan suatu ilmu yang mengkaji secara komprehensif tentang bagaimana mengarahkan, mempengaruhi dan mengawasi orang lain untuk mengerjakan tugas sesuai dengan perintah yang direncanakan. Ilmu kepemimpinan telah semakin berkembang seiring dengan dinamika perkembangan hidup manusia.¹⁷

Harbani mengemukakan bahwa kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi pihak lain, melalui komunikasi baik langsung maupun tidak langsung dengan maksud untuk menggerakkan orang-orang agar dengan

¹⁵ Fathul Aminudin Azis, *Manajemen Dalam Perspektif Islam*, (Cilacap: Pustaka Elbayan, 2017), hlm.53.

¹⁶ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Kencana, 2009. h. 213.

¹⁷ Irham Fahmi, *Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep Dan Kinerja*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016), 105

penuh pengertian, kesadaran dan senang hati bersedia mengikuti kehendak pimpinan itu.¹⁸

Studi tentang kepemimpinan sejak dulu banyak menarik perhatian para ahli. Sepanjang sejarah, telah dikenal adanya kepemimpinan yang berhasil dan yang tidak berhasil. Selain itu kepemimpinan banyak mempengaruhi cara kerja dan perilaku banyak orang. Sebagian sebabnya sudah diketahui dan sebagian lagi belum terungkap. Kepemimpinan merupakan faktor yang sering dipermasalahkan karena baik pemerintah maupun masyarakat semakin menyadari bahwa terciptanya suatu tujuan dalam skala nasional, regional atau lokal tergantung pada kepemimpinan seseorang yang memimpin suatu instalasi, jabatan, organisasi, lembaga dan sebagainya. Sehingga dapat dijelaskan bahwa suatu organisasi akan berhasil atau gagal ditentukan oleh kepemimpinan, dimana pimpinanlah yang bertanggung jawab atas segala pelaksanaan suatu pekerjaan tersebut.¹⁹

Secara garis besar pendekatan teori kepemimpinan dibagi tiga aspek, yaitu teori sifat (*trait theory*), teori perilaku (*behavior theory*), dan teori kepemimpinan situasional (*situational theory*). Berikut ini akan dijelaskan secara singkat masing-masing teori kepemimpinan.²⁰

a. Teori sifat

¹⁸ Harbani, Pasolong, *Kepemimpinan Birokrasi* (Bandung: CV. Alfabeta, 2008), h. 5

¹⁹ Ratna Yulia Wijayanti, "Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja PNS di Lingkungan Organisasi Dinas Pendidikan Kabupaten Kudus," *Analisis Manajemen* No 2 (2010), 137.

²⁰ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Kencana, 2009. h. 226

Teori Sifat (*trait theory*), bahwa seseorang yang dilahirkan sebagai pemimpin karena memiliki sifat-sifat sebagai pemimpin. Namun pandangan teori ini juga tidak memungkiri bahwa sifat-sifat kepemimpinan tidak seluruhnya dilahirkan, tetapi dapat juga dicapai melalui pendidikan dan pengalaman. Para penganut teori sifat ini berusaha menggeneralisasi sifat-sifat umum yang dimiliki oleh pemimpin, seperti fisik, mental, dan kepribadian. Dengan asumsi pemikiran, bahwa keberhasilan seseorang sebagai pemimpin ditentukan oleh kualitas sifat atau karakteristik tertentu yang dimiliki dalam diri pemimpin tersebut, baik berhubungan dengan fisik, mental, psikologis, personalitas, dan intelektualitas. Beberapa sifat yang dimiliki oleh seorang pemimpin yang sukses antara lain: Takwa, sehat, sakap, jujur, tegas, setia, cerdas, berani, disiplin, manusiawi, berkemauan keras, berinovasi, berwawasan luas, komunikatif, daya nalar tajam, daya tanggap peka, Kreatif, Tanggung jawab, dan sifat positif lainnya.

b. Teori perilaku

Teori perilaku ini dilandasi pemikiran, bahwa kepemimpinan merupakan interaksi antara pemimpin dengan pengikut, dan dalam interaksi tersebut pengikutlah yang menganalisis dan memersepsikan apakah menerima atau menolak kepemimpinannya. Pendekatan perilaku menghasilkan dua orientasi, yaitu perilaku pemimpin yang berorientasi pada tugas atau yang mengutamakan penyelesaian tugas dan perilaku pemimpin yang berorientasi pada orang atau yang mengutamakan penciptaan hubungan-hubungan manusiawi.

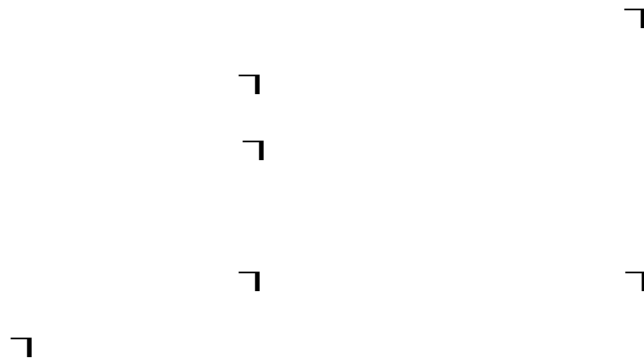
c. Teori situasi

Teori situasi mencoba mengembangkan kepemimpinan sesuai dengan situasi dan kebutuhan. Dalam pandangan ini, hanya pemimpin yang mengetahui situasi dan kebutuhan organisasi yang dapat menjadi pemimpin yang efektif. Teori situasi kontingensi berusaha meramalkan efektivitas kepemimpinan dalam segala situasi. Menurut model ini, pemimpin yang efektif karena pengaruh motivasi mereka yang positif, kemampuan untuk melaksanakan, dan kepuasan pengikutnya.²¹

Dalam Islam, kepemimpinan merupakan amanah dan tanggung jawab yang tidak hanya dipertanggung jawabkan kepada anggota-anggota yang dipimpinnya, tetapi juga akan dipertanggung jawabkan dihadapan Allah SWT. Jadi, pertanggungjawaban kepemimpinan dalam Islam tidak hanya bersifat horizontal-formal sesama manusia, tetapi bersifat vertikal-moral, yakni tanggungjawab kepada Allah Swt di akhirat nanti. Seorang pemimpin akan dianggap lolos dari tanggungjawab formal dihadapan orang-orang yang dipimpinnya, tetapi belum tentu lolos ketika ia bertanggungjawab dihadapan Allah Swt. Kepemimpinan sebenarnya bukan sesuatu yang mesti menyenangkan, tetapi merupakan tanggungjawab sekaligus amanah yang amat berat yang harus diemban dengan sebaik-baiknya.²² Seperti dalam Al-Qur'an surah Al-Mu'minin ayat 8-11:

²¹ Ibid. 227-228.

²² Mutia Imanda Nasution, "Peran Kepemimpinan Dalam Memotivasi Kerja Karyawan Di Bank Syariah Mandiri ACF Medan", *Skripsi*, (Medan: UIN Sumatera Utara Medan, 2018), hlm. 20.



Artinya:

*“Dan orang-orang yang terhadap amanat yang dipercayakan kepada mereka (yang diembankannya) dan janji mereka, dan orang-orang yang memelihara sholatnya, mereka itulah orang-orang yang akan mewarisi, yakni yang akan mewarisi surge firdaus mereka kekal didalamnya”.*²³

Pada ayat tersebut jelas, bahwa seorang pemimpin harus bersifat amanah, sebab ia akan diserahi tanggungjawab. Jika pemimpin tidak mempunyai sifat amanah, tentu yang terjadi adalah penyalahgunaan jabatan dan wewenang untuk hal-hal yang tidak baik. Itulah mengapa nabi Muhammad SAW juga mengingatkan agar menjaga amanah kepemimpinan, sebab hal itu akan dipertanggung-jawabkan, baik didunia maupun diakhirat.²⁴

2. *Branch Manager* (Manajer Cabang)

Manajer dalam organisasi merupakan individu yang paling menentukan keberhasilan/kegagalan proyek. Karena dalam hal ini manajer adalah orang yang memegang peranan penting dalam mengintegrasikan, mengkoordinasikan

²³ Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, Hlm, 342

²⁴ Moses Yomungga, dkk, *Pengantar Bisnis*, (Medan:Perdana Publishing, 2015), hlm. 122.

semua sumber daya yang dimiliki dan bertanggung jawab sepenuhnya atas keberhasilan dalam pencapaian sasaran organisasi.²⁵

Cabang adalah organisasi terkecil dalam bank yang memiliki pimpinan cabang sebagai posisi tertinggi dalam suatu cabang dan diikuti oleh bawahannya.²⁶ Manajer cabang adalah seorang eksekutif yang mengawasi divisi atau kantor bisnis atau organisasi besar, yang beroperasi secara lokal atau dengan fungsi tertentu.

Kewajiban *branch manager* adalah bertanggung jawab atas pencapaian dan kinerja cabang dengan melakukan perencanaan, monitoring dan evaluasi fungsi dan pencapaian sales, *covering area* dan pengelolaan *customer* untuk memenuhi target penjualan yang ditetapkan perusahaan.²⁷

3. Peran Kepemimpinan *Branch Manager*

Branch manager atau manajer cabang memiliki peran yang sangat penting dalam dunia bisnis, baik itu dalam hal kegiatan operasional perusahaan maupun kegiatan non operasional yang dibutuhkan perusahaan untuk pengembangan bisnisnya. Menjadi seorang manajer cabang harus memiliki pengalaman yang cukup baik di dunia bisnis, pendidikan yang lebih tinggi dari para staf lainnya dan juga memiliki motivasi diri yang sangat tinggi. Seorang manajer cabang bukanlah

²⁵ Wa Ode Zusnita Muizu, Ernie Tisnawati Sule, "Manajer Dan Perangkat Manajemen Baru", dalam jurnal pekbis, Vol. 9, No. 2 (2017)

²⁶ Aditya Pratama, Ryani Dhian Parashakti, Dudi Permana, "Meningkatkan Disiplin Pemimpin Cabang di Industri Perbankan Mikro dengan Memotivasi dan Mengkomunikasikan Visi yang Baik", Dalam Artikel Kemajuan Riset Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen, Volume 74 (2018)

²⁷ Fadilatunnisa, "Analisis Budaya Organisasi Terhadap Gaya Kepemimpinan Branch Manager Di Perbankan Syariah", *Skripsi* (Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2019), hlm. 36.

orang yang mudah menyerah, dibutuhkan seorang pimpinan cabang yang handal dalam mengenai berbagai permasalahan yang akan dihadapi kantor cabang.²⁸

Peranan (*role*) merupakan aspek dinamis kedudukan (*status*). Ketika seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka orang tersebut telah menjalankan suatu peranan. Peranan dan kedudukan saling tergantung satu sama lain. Tidak ada peranan tanpa kedudukan, demikian pula tidak ada kedudukan tanpa peranan. Setiap orang mempunyai macam-macam peranan sesuai dengan pola pergaulan hidupnya. Hal ini berarti bahwa peranan menentukan apa yang diperbuatnya bagi masyarakat serta dan kesempatan apa yang diberikan oleh masyarakat.²⁹

Pemimpin dalam suatu organisasi memiliki peranan yang sangat penting, tidak hanya secara internal bagi organisasi yang bersangkutan, akan tetapi juga dalam menghadapi berbagai pihak di luar organisasi yang kesemuanya dimaksudkan untuk meningkatkan kemampuan organisasi mencapai tujuannya. Peran tersebut dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu yang bersifat interpersonal, informasional, dan dalam pengambilan keputusan.³⁰

1) Peranan hubungan antarpribadi (*interpersonal*)

Peran ini telah umum diterima pendapat bahwa salah satu tuntutan yang harus dipenuhi oleh seorang manajer ialah keterampilan insani. Keterampilan tersebut mutlak perlu karena pada dasarnya dalam menjalankan kepemimpinannya, seorang manajer berinteraksi dengan orang lain, bukan hanya

²⁸ Ibid, hlm. 37.

212 ²⁹ Soekanto Soerjono, *Sosiologi suatu pengantar*, (Jakarta: Rajawali Pers 2012),

219 ³⁰ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Kencana, 2009. h.

dengan para bawahannya, akan tetapi juga berbagai pihak yang berkepentingan, yang dikenal dengan istilah *stakeholder*, di dalam dan di luar organisasi. Itulah yang dimaksud dengan peran interpersonal yang menampakkan diri.³¹

Pertama, selaku simbol keberadaan organisasi. Peranan tersebut dimainkan dalam berbagai kegiatan yang sifatnya legal dan seremonial. Menghadiri berbagai upacara resmi, memenuhi undangan atasan, rekan setingkat, para bawahan, dan mitra kerja. Kedua, pemimpin yang bertanggung jawab untuk memotivasi dan memberikan arahan kepada para bawahan yang dalam kenyataannya berurusan dengan para bawahan. Ketiga, peran selaku penghubung dimana seorang manajer harus mampu menciptakan jaringan yang luas dengan memberikan perhatian khusus kepada mereka yang mampu berbuat sesuatu bagi organisasi.³²

2) Peranan yang bersifat informasi (*informational role*)

Informasi merupakan asset organisasi yang kritikal sifatnya. Dikatakan demikian karena peranan ini dimasa yang akan datang sukar membayangkan adanya kegiatan organisasi yang dapat terlaksana dengan efisien dan efektif tanpa dukungan informasi yang muthakhir, lengkap, dan dapat dipercaya karena diolah dengan baik. Peran tersebut mengambil tiga hal bentuk, yaitu: Pertama, seorang manajer adalah pemantau arus informasi yang terjadi dari dan ke dalam organisasi. Seorang manajer selalu menerima berbagai informasi dari dalam dan dari luar organisasi. Bahkan juga informasi yang sebenarnya tidak harus ditunjukkan kepadanya, tetapi kepada orang lain dalam organisasi. Dalam kaitan

³¹ Ibid, h. 220

³² Ibid

ini perlu ditekankan bahwa berkat kemajuan dan terobosan dalam bidang teknologi informasi, yang dihadapi oleh manajer ini ialah melimpahkan informasi yang diterimanya. Kedua, peran sebagai pembagi informasi. Berbagai informasi yang diterima oleh seseorang mungkin berguna dalam penyelenggaraan fungsi manajerialnya, akan tetapi mungkin pula untuk disalurkan kepada orang atau pihak lain dalam organisasi. Peran ini menuntut pemahaman yang mendalam tentang makna informasi yang diterimanya, dan pengetahuan tentang berbagai fungsi yang harus diselenggarakan. Ketiga, peran selaku juru bicara organisasi. Peran ini memerlukan kemampuan menyalurkan informasi secara tepat kepada berbagai pihak di luar organisasi, terutama jika menyangkut informasi tentang rencana, kebijaksanaan, tindakan, dan hasil yang telah dicapai oleh organisasi. Peranan ini juga menuntut pengetahuan yang mendalam tentang berbagai aspek industry yang ditanganinya. Peranan ini dapat dimainkan dengan berbagai cara, seperti rapat umum tahunan pemegang saham, atau lebih terbatas dalam bentuk rapat dengan para anggota dewan komisaris perusahaan, negosiasi dengan instansi pemerintah, pemasok, dan pertemuan dengan para anggota asosiasi perusahaan sejenis. Peran tersebut sangat penting artinya dalam pembentukan dan pemeliharaan citra positif organisasi yang dipimpinnya.³³

3) Peranan pengambilan keputusan (*decisional making*)

Peranan ini mengambil tiga bentuk suatu keputusan, yaitu sebagai berikut: Pertama, sebagai *entrepreneur*, seorang pemimpin diharapkan mampu mengkaji terus-menerus situasi yang dihadapi oleh organisasi, untuk mencari dan

³³ Ibid, h. 221

menemukan peluang dapat dimanfaatkan, meskipun kajian itu sering menuntut terjadinya perubahan dalam organisasi. Kedua, peredam gangguan. Peran ini antara lain kesediaan memikul tanggung jawab untuk mengambil tindakan korektif apabila organisasi menghadapi gangguan serius yang apabila tidak ditangani akan berdampak negatif kepada organisasi. Ketiga, pembagi sumber daya. Tidak jarang orang berpendapat bahwa, makin tinggi posisi manajerial seseorang, wewenang pun makin besar. Wewenang atau kekuasaan itu paling sering menampakkan diri pada kekuasaan untuk mengalokasikan dana dan sumber daya. Termasuk di antaranya wewenang untuk menempatkan orang pada posisi tertentu, wewenang, mempromosikan orang menurunkan pangkat kewenangan itulah yang membuat bergantung kepadanya.³⁴

Menurut Horton dan Hunt (1993), peranan adalah perilaku yang diharapkan dari seseorang yang memiliki suatu status. Berbagai peran yang tergabung dan terkait pada satu status ini oleh Merton (1968) dinamakan perangkat peran. Dalam kerangka besar, ditentukan oleh hakekat dari peran-peran ini, hubungan antara peran-peran tersebut, serta distribusi sumber daya yang langka di antara orang-orang yang memainkannya. Masyarakat yang berbeda merumuskan, mengorganisasikan, dan memberi imbalan (*reward*) terhadap aktivitas-aktivitas mereka dengan cara yang berbeda, sehingga setiap masyarakat memiliki struktur sosial yang berbeda pula.³⁵

4. Motivasi Kerja

³⁴ Ibid

³⁵ Kartono Kartini, *pemimpin dan kepemimpinan: Apakah Kepemimpinan Abnormal*, (Jakarta: Rajawali Pers 2014), 31-32.

1). Pengertian motivasi kerja

Motivasi pada dasarnya adalah proses untuk mempengaruhi seseorang agar melakukan sesuatu yang diinginkannya. Dengan kata lain adalah dorongan dari luar terhadap seseorang agar mau melakukan sesuatu..³⁶ Sedangkan motivasi didefinisikan oleh Fillmore H. Stanford dalam buku Manajemen sumber daya manusia perusahaan bahwa “*Motivation as an energizing condition of the organism that serves to direct that organism toward the goal of a certain class*”. (Motivasi sebagai suatu kondisi yang mengerakkan manusia kearah suatu tujuan tertentu).³⁷

Motivasi kerja adalah merupakan suatu kondisi psikologis yang mendorong seseorang atau pegawai untuk melaksanakan usaha atau kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi maupun tujuan individual.³⁸

Sedangkan Selanjutnya menurut Uno pengertian motivasi kerja secara konseptual adalah merupakan salah satu faktor yang turut menentukan kinerja seseorang.³⁹ Menurut Sertain yang dikutip oleh Ngalim Purwanto, motivasi adalah suatu pernyataan yang kompleks di dalam suatu organisme yang mengarahkan tingkah laku terhadap suatu tujuan atau perangsang.⁴⁰

³⁶ M. Arifin, *Kepemimpinan dan Motivasi Kerja*, (Yogyakarta: Teras, 2010), hlm. 30- 31

³⁷ Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (cet.Ketujuh, Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2007), 93.

³⁸ Ernawati Nasution, “*Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Fakultas Dakwa IAIN Ar-Raniry*”, Dalam Jurnal Al-Bayan, Vol. 20, No. 29, (Banda Aceh: 2014), hlm. 4.

³⁹ Hamzah B Uno, “Teori Motivasi Dan Pengukurannya (Analisis di Bidang Pendidikan)”, (Jakarta: Bumi Askara, 2010), hlm. 71.

⁴⁰ Ngalim Purwanto, *Psikologi Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), h. 61

Motivasi kerja berwujud semangat kerja seseorang mencari nafkah, bukan hanya memenuhi nafkah semata tetapi sebagai kewajiban beribadah kepada Allah setelah ibadah fardlu lainnya. Bekerja untuk mencari nafkah adalah hal yang istimewa dalam pandangan islam.⁴¹ Motivasi bekerja untuk mendapatkan ampunan dan ganjaran Allah adalah motivasi terbesar bagi seorang muslim. Bekerja dalam islam tidak hanya mengejar bonus duniawi namun juga sebagai amal saleh manusia untuk menuju kepada kekekalan. Allah SWT telah berfirman dalam Al-Qur'an surah Az-Zariyat 22 :

┐

Artinya:

*“Dan di langit terdapat (sebab-sebab) rezekimu dan terdapat (pula) apa yang dijanjikan kepadamu”.*⁴²

Dari ayat tersebut menjelaskan bahwa Allah menjamin rezeki tiap-tiap umatnya yang bekerja di jalannya bahkan dari sesuatu yang tidak pernah terfikir sekalipun.

2). Tujuan dan Faktor-Faktor Motivasi Kerja

a. Tujuan Motivasi Kerja

Motivasi sangat penting bagi manajer untuk meningkatkan prestasi kerja bawahannya karena prestasi tergantung dari motivasi, kemampuan, dan

⁴¹ Ananto Pramandhika, “Motivasi Kerja Dalam Islam (Studi Kasus Pada Guru TPQ Di Kecamatan Semarang Selatan), *Skripsi* (Semarang: Universitas Diponegoro, 2011), h. 34

⁴² Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, Hlm 521

lingkungannya. Dalam melaksanakan suatu pekerjaan seseorang pegawai harus memiliki motivasi sehingga dapat memberikan dorongan agar pegawai dapat bekerja dengan giat dan lebih semangat.

Menurut Hasibuan terdapat beberapa tujuan motivasi sebagai berikut: Mendorong gairah dan semangat kerja karyawan, meningkatkan moral dan keputusan kerja karyawan, meningkatkan produktivitas kerja karyawan, mempertahankan loyalitas dan kestabilan karyawan perusahaan, meningkatkan kedisiplinan dan menurunkan tingkat absensi karyawan, mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya, menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik, mengefektikan penggunaan karyawan, meningkatkan kesejahteraan karyawan, meningkatkan kinerja karyawan, meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku, dan meningkatkan kinerja karyawan.⁴³

b. Faktor-Faktor Motivasi Kerja

Menurut Sutrisno motivasi sebagai proses psikologis dalam diri seseorang akan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut dapat dibedakan atas faktor internal dan faktor eksternal yang berasal dari karyawan.⁴⁴

Faktor internal, faktor internal yang dapat memengaruhi pemberian motivasi pada seseorang antara lain:

- a) Keinginan untuk dapat hidup. Untuk mempertahankan hidup maka orang mau mengerjakan apa saja, sehingga terkadang ia tidak

⁴³ Melayu SP Hasibuan, "Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia", (Jakarta: Bumi Aksara, 2013)

⁴⁴ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Kencana, 2009. h.

memikirkan pekerjaan tersebut baik atau buruk, halal atau haram. Keinginan untuk dapat hidup meliputi kebutuhan untuk: Memperoleh kompensasi yang memadai, Pekerjaan yang tetap walaupun penghasilan tidak begitu memadai, dan kondisi kerja yang aman dan nyaman.

- b) Keinginan untuk dapat memiliki. Keinginan untuk memiliki benda dapat mendorong seseorang untuk melakukan pekerjaan.
- c) Keinginan untuk memperoleh penghargaan. Harga diri, nama baik dan kehormatan yang ingin dimiliki oleh seseorang harus diperankan sendiri, bisa dengan bekerja keras memperbaiki nasib, mencari rezeki, karena status untuk diakui sebagai orang yang terhormat tidak mungkin diperoleh bila hanya bermalas-malasan.
- d) Keinginan untuk memperoleh pengakuan. Keinginan untuk memperoleh pengakuan dapat meliputi beberapa hal, antara lain: Adanya penghargaan terhadap prestasi, adanya hubungan kerja yang harmonis dan kompak, pimpinan yang adil dan bijaksana, dan Perusahaan tempat bekerja dihargai oleh masyarakat.
- e) Keinginan untuk berkuasa. Keinginan untuk berkuasa mendorong seseorang untuk bekerja sehingga ia akan bekerja keras agar keinginan berkuasa dapat tercapai.

Faktor Eksternal, faktor eksternal juga tidak kalah peranannya dalam melemahkan motivasi kerja seseorang. Faktor-faktor eksternal itu adalah:

- a) Kondisi lingkungan kerja. Lingkungan kerja adalah secara keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan tersebut. Lingkungan kerja yang baik dan bersih, mendapat cahaya yang cukup, bebas dari kebisingan, dan gangguan jelas akan memotivasi tersendiri bagi para karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya dengan baik.
- b) Kompensasi yang memadai. Kompensasi merupakan sumber penghasilan utama bagi para karyawan untuk menghidupi diri dan keluarganya. Kompensasi yang memadai akan memadai bagi para karyawan untuk mendorong bekerja dengan baik.
- c) Supervisi yang baik. Fungsi supervise dalam suatu pekerjaan adalah memberikan pengarahan, membimbing para karyawan agar dapat melaksanakan kerja dengan baik tanpa membuat kesalahan.
- d) Adanya jaminan pekerjaan. Jika ada jaminan untuk para karyawan tentu mereka akan bekerja keras dalam melaksanakan pekerjaannya, karena mereka tidak hanya bekerja pada satu hari saja, tetapi mereka berharap akan bekerja sampai tua dalam suatu perusahaansaja, tidak perlu sering kali pindah. Hal ini akan dapat terwujud bila perusahaan dapat memberikan jaminan karier untuk masa depan, baik jaminan adanya promosi jabatan, pangkat maupun jaminan pemberian kesempatan untuk mengembangkan potensi.

- e) Status dan tanggung jawab. Jika seseorang yang bekerja diberikan kedudukan atau jabatan maka orang tersebut akan merasa dipercaya, diberi tanggung jawab, dan wewenang yang besar untuk melakukan kegiatan-kegiatan.
- f) Peraturan yang fleksibel. Bagi perusahaan yang besar, biasanya sudah ditetapkan sistem dan prosedur kerja yang harus dipatuhi oleh seluruh karyawan. Sistem dan prosedur tersebut dapat disebut dengan peraturan yang berlaku dan bersifat mengatur serta melindungi para karyawan. Peraturan yang bersifat melindungi dan dapat memberikan motivasi para karyawan untuk bekerja lebih baik.⁴⁵

3). Bentuk-Bentuk dan jenis-Jenis Motivasi Kerja

Bagi setiap individu sebenarnya memiliki motivasi yang mampu menjadi spirit dalam memacu dan menumbuhkan semangat kerja dalam bekerja. Spirit yang dimiliki oleh seseorang tersebut dapat bersumber dari dirinya maupun dari luar, dimana kedua bentuk tersebut akan lebih baik jika dua-duanya bersama-sama ikut menjadi pendorong motivasi seseorang.⁴⁶ Motivasi muncul dalam dua bentuk dasar yaitu:

- a. Motivasi ekstrinsik yaitu muncul dari luar diri seseorang, kemudian selanjutnya mendorong orang tersebut untuk membangun dan menumbuhkan semangat motivasi pada diri orang tersebut untuk

⁴⁵ Ibid, 117-120

⁴⁶ Irham Fahmi, *Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep Dan Kinerja*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016), 89

merubah seluruh sikap yang dimiliki olehnya saat ini kearah yang lebih baik.

- b. Motivasi instristik yaitu motivasi yang muncul dan tumbuh serta berkembang dalam diri orang tersebut, yang selanjutnya kemudian mempengaruhi dalam melakukan sesuatu secara bernialai dan berarti.⁴⁷

Dalam praktek ada dua jenis motivasi yang sering digunakan oleh manajer suatu perusahaan. Penggunaanya harus tepat dan seimbang, supaya dapat meningkatkan semangat kerja Adapun jenis-jenis motivasi kerja sebagai berikut:⁴⁸

- a. Motivasi positif

Manajer memotivasi bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi baik. Denganvmemotivasi positif ini semangat kerja bawahan akan meningkat, karena manusia pada umumnya senang menerima yang baik-baik saja

- b. Motivasi negative

Manajer dalam memotivasi bawahannya dengan memberikan hukuman kepada mereka yang pekerjaanya kurang baik (prestasi rendah). Dengan memotivasi negatif ini semangat kerja bawahan dalam jangka waktu pendek akan meningkat, karena mereka takut

⁴⁷ Ibid

⁴⁸ Ibid., 99

di hukum; tetapi untuk jangka waktu panjang dapat berakibat kurang baik.⁴⁹

4). Kendala-Kendala Motivasi Kerja

Kendala-kendala motivasi kerja menurut Hasibuan antara lain:

- a. Untuk menentukan alat motivasi yang paling tepat, sulit karena keinginan setiap individu karyawan tidak sama.
- b. Kemampuan perusahaan terbatas dalam menyediakan fasilitas dan insentif.
- c. Manajer sulit mengetahui motivasi kerja setiap individu karyawan.⁵⁰

5). Indikator motivasi Kerja

Menurut Hasibuan motivasi menjadi pendorong seseorang melaksanakan suatu kegiatan untuk mendapatkan hasil yang terbaik. Pegawai yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi akan mempunyai kinerja yang tinggi pula meliputi yaitu:⁵¹

- a. Pekerjaan itu sendiri yaitu saya bekerja keras yang saya lakukan.
- b. Pengakuan orang lain yaitu pengakuan orang lain dalam organisasi membuat saya memiliki.
- c. Tanggung jawab yaitu saya memiliki tanggung jawab besar atas pekerjaan yang saya lakukan.

⁴⁹ Ibid.

⁵⁰ Melayu SP Hasibuan, "Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia", (Jakarta: Bumi Aksara, 2013. h. 102.

⁵¹ Melayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara Cet, 2012), hlm. 16.

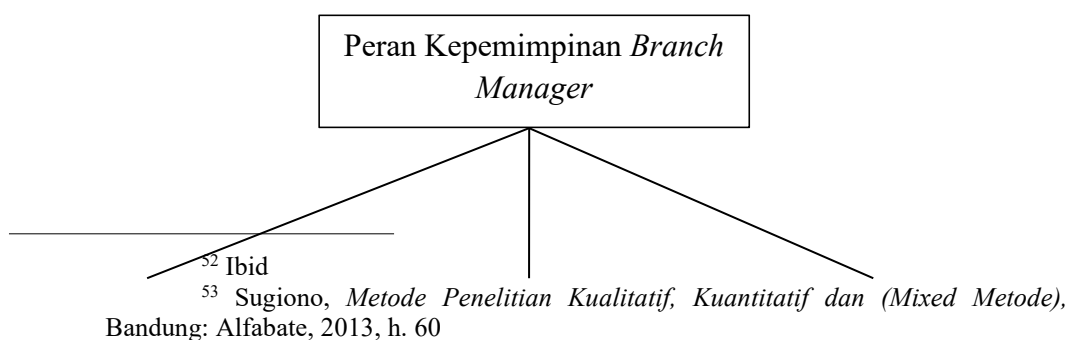
- d. Gaji yaitu gaji yang sesuai menjadi harapan besar dalam pekerjaan saya.
- e. Hubungan rekan kerja yaitu saya cenderung membangun kerjasama dengan rekan kerja.
- f. Kondisi kerja yaitu kondisi yang kondusif menjadi faktor penting dalam menyelesaikan pekerjaan.⁵²

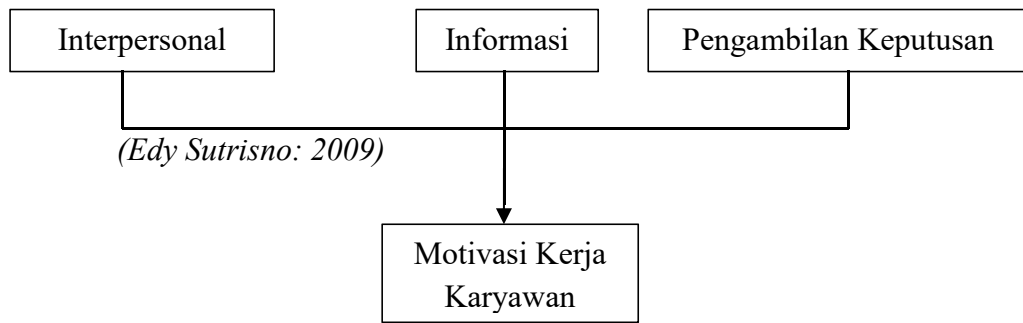
C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori hubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.⁵³

Berdasarkan landasan teori di atas, peneliti menyimpulkan kerangka pemikiran seperti pada bagan berikut:

Bagan 2.1





BAB III

METODE PENELITIAN

H. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendeskripsikan permasalahan dan fokus penelitian. Pendekatan penelitian kualitatif adalah pendekatan yang tidak menggunakan dasar kerja statistik, tetapi berdasarkan bukti-bukti kualitatif.⁵⁴

Menurut Lexy J. Moleong, penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.⁵⁵ Sementara itu, penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun rekayasa manusia.⁵⁶ Penelitian kualitatif dilakukan terutama berkaitan dengan pola tingkah laku manusia dan apa makna yang terkandung dibalik tingkah laku yang sulit diukur dengan angka-angka.⁵⁷

Alasan utama peneliti memilih pendekatan kualitatif, disamping sebagai metode yang cocok dengan arah penelitian ini, juga karena peneliti menganggap bahwa metode ini merupakan cara yang bertatap langsung dengan para

⁵⁴ Sudarwan Danim, *“Menjadi Peneliti Kualitatif Rancangan Metodologi, Presentasi, dan Publikasi Hasil Penelitian Untuk Mahasiswa dan Penelitian Pemula Bidang Ilmu Sosial, Pendidikan, dan Humaniora”* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), 51

⁵⁵ Lexy. J. Moleong, *“Metodologi Penelitian Kualitatif”* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000), hlm. 3

⁵⁶ *Ibid.*, 17.

⁵⁷ Ahmad Tanzeh, *“Pengantar Metode Penelitian”*, (Yogyakarta: Teras, 2009), hlm. 101.

informan yang tidak lagi dirumuskan dalam bentuk angka-angka yang cukup dengan cara observasi, dengan mengumpulkan data atau intisari dokumen.

I. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di PT. Bank Sulteng Kantor Cabang Donggala, yang bertempat di Jl. Pettalolo No.97, Kelurahan Boya, Kecamatan Banawa, Kabupaten Donggala.

J. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian ini, kehadiran peneliti sebagai instrumen penelitian sekaligus sebagai pengumpul data. Oleh karena itu, kehadiran peneliti di lapangan untuk penelitian kualitatif sangat diperlukan, sebagai pengamat penuh yang mengamati kegiatan-kegiatan yang terjadi di Bank Sulteng Cabang Donggala. Disamping itu, dengan kehadiran peneliti akan terjalin interaksi yang erat antara peneliti dan subjek yang diteliti, sehingga data yang diperoleh benar-benar valid dan akurat. Peneliti dalam hal ini akan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

K. Data dan Sumber Data

Data memegang peranan penting dalam penelitian, data merupakan sekumpulan informasi yang diperoleh guna sebagai bahan penelitian. Oleh karena itu data yang diperoleh harus benar-benar memenuhi kriteria agar dapat mendapat hasil keputusan yang baik. Data merupakan segala fakta dan angka yang dapat

dijadikan bahan untuk menyusun suatu informasi, sedangkan informasi adalah hasil pengolahan data yang dipakai untuk suatu keperluan.⁵⁸

Sedangkan yang dimaksud sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Apabila menggunakan wawancara dalam mengumpulkan datanya maka sumber datanya disebut informan, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan baik secara tertulis maupun lisan. Apabila menggunakan observasi maka sumber datanya berupa benda, gerak, atau proses sesuatu. Apabila menggunakan dokumentasi, maka dokumen atau catatanlah yang menjadi sumber datanya.⁵⁹

Secara garis besar, data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua jenis yaitu:

1. Data primer, yaitu jenis data yang dihasilkan melalui kegiatan pengamatan langsung dan wawancara langsung dengan informasi dan narasumber yang menjadi informan utama dalam penelitian ini adalah pimpinan bank sulteng cabang donggala, serta karyawan yang dipilih sebagai informan atau narasumber.
2. Data sekunder, yaitu data yang berupa studi kepustakaan digunakan untuk mengumpulkan data-data yang bersifat pustaka sebagai landasan maupun kajian teoritis dan kerangka berpikir. Dalam penelitian ini, data sekunder yang diperoleh peneliti adalah data pendukung selain data primer yang

⁵⁸ Pinton Setya Mustafa dan Dkk., *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Tindakan Kelas Dalam Pendidikan Olahraga* (Malang: Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Malang, 2020). [diakses 18 September 2021].

⁵⁹ Suharsimi Arikunto, "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek", (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002), hlm. 107.

telah disebutkan di atas. Data sekunder meliputi, sumber data yang diperoleh dari buku, surat kabar, majalah, buku pustaka, internet, bukti catatan atau laporan historis yang tersusun rapi dalam arsip baik yang dipublikasikan maupun tidak.

L. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut Arikunto adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, dimana cara tersebut menunjukkan pada sesuatu yang abstrak, tidak dapat di wujudkan dalam benda yang kasat mata, tetapi dapat dipertontonkan penggunaannya.⁶⁰

Pengumpulan data ini peneliti terjun langsung pada objek penelitian untuk mendapatkan data yang valid maka peneliti menggunakan metode sebagai berikut;

1. Observasi

Teknik observasi merupakan metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan terhadap objek yang diteliti dan pencatatan secara sistematis gejala-gejala yang dimiliki dalam buku yang berjudul “Metode *Research* Penelitian Ilmiah”, S. Nasution, berpendapat, “observasi dilakukan untuk memperoleh informasi tentang kelakuan manusia yang terjadi dalam kenyataan”.⁶¹

Dalam observasi ini, penulis menggunakan metode observasi langsung, yakni mengumpulkan data dengan cara mengamati langsung terhadap objek yang diteliti dan dibarengi dengan kegiatan pencatatan sistematis berkaitan dengan apa-apa yang dilihat dan berkenaan dengan data yang dibutuhkan, sebagaimana yang dikemukakan oleh Winarno Surakhmad: “Yaitu teknik pengumpulan data dimana

⁶⁰ Ibid., 134.

⁶¹ S. Nasution. *Metode Research Penelitian Ilmiah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), 279

peneliti mengadakan pengamatan secara langsung (tanpa alat) terhadap segala-galanya objek yang diselidiki, baik pengamatan itu dilakukan di dalam situasi sebenarnya maupun dilakukan di dalam situasi buatan yang khusus diadakan.⁶²

2. *Interview* (Wawancara)

Interview (wawancara) adalah suatu metode yang digunakan penulis dengan melakukan wawancara terhadap informan yang telah ditetapkan sebelumnya. Informan dalam penelitian ini adalah *Branch Manager* selaku pimpinan Bank Sulteng Cabang Donggala dan karyawan Bank Sulteng Cabang Donggala. Lexy J. Meleong dalam buku “Metodologi penelitian kualitatif mengemukakan wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu”. Percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interview*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan.⁶³

Peneliti menggunakan wawancara terstruktur, dimana seorang peneliti menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan untuk mencari jawaban atas hipotesis yang disusun dengan ketat.⁶⁴

Joko subagyo mengemukakan bahwa:
Wawancara atau *interview* yaitu suatu kegiatan dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada para responden. Wawancara bermakna berhadapan dengan *interview* dengan responden, dengan kegiatan secara lisan.⁶⁵

⁶² Winarno Surakhmad. Dasar dan Teknik *Research* Pengantar Metodologi Ilmiah (Bandung: 2008). 285

⁶³ Lexy. J. Moleong, “*Metodologi Penelitian Kualitatif*” (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000), hlm. 195

⁶⁴ *Ibid*, 138

⁶⁵ P. Joko Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktik*, (Cet.VI, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011), h. 39

Ketika melaksanakan teknik wawancara (*interview*), peneliti harus mampu menciptakan hubungan yang baik sehingga informan bersedia bekerja sama, dan merasa bebas berbicara dan dapat memberikan informasi yang sebenarnya. Teknik wawancara yang peneliti gunakan adalah wawancara terstruktur (tertulis) yaitu dengan menyusun terlebih dahulu beberapa pertanyaan yang akan disampaikan kepada informan. Hal ini dimaksudkan agar pembicaraan dalam wawancara lebih terarah dan fokus pada tujuan yang dimaksud dan menghindari pembicaraan yang terlalu melebar. Selain itu juga digunakan sebagai patokan umum dan dapat dikembangkan peneliti melalui pertanyaan yang muncul ketika kegiatan wawancara berlangsung.⁶⁶

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data dengan menelaah dokumen penting yang menunjang kelengkapan data. Dalam teknik pengumpulan data ini, penulis melakukan penelitian dengan menghimpun data yang relevan dan sejumlah dokumen resmi atau arsip penting yang dapat menunjang kelengkapan data penelitian. Dalam teknik dokumentasi ini, peneliti juga menggunakan kamera sebagai bukti bahwa penelitian benar-benar dilakukan di lokasi yang dimaksud. Dokumentasi yang peneliti lakukan adalah pengambilan gambar.

M. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kaidah penelitian yang wajib dilakukan oleh setiap peneliti, dikarenakan sebuah penelitian tanpa analisis hanya akan melahirkan sebuah data mentah yang tidak mempunyai arti. Dengan analisis, data bisa diolah

⁶⁶ Suharsimi Arikunto, "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek", (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002), hlm. 203.

dan bisa disimpulkan. Pada akhirnya kesimpulan itulah yang menjadi cikal-bakal ilmu pengetahuan baru yang merupakan perkembangan dari ilmu-ilmu sebelumnya.⁶⁷

Proses pengumpulan data dan analisis data pada prakteknya tidak mutlak dipisahkan. Kegiatan itu kadang-kadang berjalan secara bersamaan, artinya hasil pengumpulan data kemudian ditindak lanjuti dengan pengumpulan data ulang. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan dan setelah proses pengumpulan data. Nasution sebagaimana dikutip sugiono menyatakan “Analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan sampai penulisan hasil penelitian.”⁶⁸

Proses analisis data dalam penelitian ini mengandung tiga komponen utama, yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah di reduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan. Dalam mereduksi data, setiap penelitian akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai, tujuan dari penelitian kualitatif adalah pada temuannya.⁶⁹

⁶⁷ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, ed. by Ella Defi Lestari, 1st edn (Sukabumi: CV Jejak, 2018). [diakses 20 September 2021].

⁶⁸ Sugiono. *Metodologi penelitian kombinasi*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2010). Hlm. 189.

⁶⁹ *Ibid.*, 180.

2. Penyajian Data

Dalam hal ini Miles dan Huberman dalam Sugiono mengatakan “*The most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*” (yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif).⁷⁰

Sedangkan data yang sudah direduksi dan diklasifikasikan berdasarkan kelompok masalah yang diteliti, sehingga memungkinkan adanya penarikan kesimpulan atau verifikasi. Data yang sudah disusun secara sistematis pada tahapan reduksi data, kemudian dikelompokkan berdasarkan pokok permasalahannya sehingga peneliti dapat mengambil kesimpulan terhadap “Peran Kepemimpinan Branch Manager Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Pada Bank Sulteng Cabang Donggala”.

3. Verifikasi (Menarik kesimpulan)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada temuan data berupa deskriptif atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas.⁷¹

Ketiga analisis tersebut terlibat dalam proses saling berkaitan, sehingga menemukan hasil akhir dari penelitian data yang disajikan secara sistematis berdasarkan tema-tema yang dirumuskan.

⁷⁰ Ibid., 191.

⁷¹ Ibid., 140

N. Pengecekan Keabsahan Data

Untuk menghindari kesalahan atau kekeliruan data yang telah terkumpul, perlu dilakukan pengecekan keabsahan data. Pengecekan keabsahan data didasarkan pada kriteria derajat kepercayaan (*credibility*) dengan teknik triangulasi, ketekunan pengamatan, pengecekan teman sejawat.⁷²

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode triangulasi untuk pengecekan keabsahan data yang didapatkan. Triangulasi merupakan pengecekan dengan cara memeriksa ulang data. Pemeriksaan ulang data dapat dilakukan sebelum atau sesudah data dianalisis. Pemeriksaan dengan cara triangulasi dilakukan untuk meningkatkan derajat kepercayaan dan akurasi data. Terdapat tiga kategori strategi dalam metode triangulasi, yaitu triangulasi sumber, triangulasi metode dan triangulasi waktu.⁷³

Teknik pengecekan keabsahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, diluar dari data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.⁷⁴ Metode triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik pemeriksa yang memanfaatkan penggunaan sumber, yaitu dengan cara :

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi,

⁷² Abd. Rahman Rahim, *Cara Praktis Penulisan Karya Ilmiah*, ed. by Thamrin Paelori dan Wardiman, 1st edn (Yogyakarta: Zahir Publishing, 2020). [diakses 20 September 2021].

⁷³ Helaluddin dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif* (Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019). [diakses 20 September 2021].

⁷⁴ Lexy. J. Moleong, "*Metodologi Penelitian Kualitatif*" (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000), hlm. 160.

3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan prespektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang, seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumentasi yang berkaitan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank Sulteng Cabang Donggala

1. Sejarah Singkat Bank Sulteng Cabang Donggala

PT. Bank Sulteng merupakan Bank Milik Pemerintah Daerah yang semula berbentuk Perusahaan Daerah (PD), dengan nama PD. Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Tengah. Didirikan pada tanggal 1 April 1969 dan memperoleh surat izin usaha dari Menteri Keuangan Republik Indonesia No. D.15.6.1.17 tanggal 27 Januari 1970. Landasan hukum pendirian PD.Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Tengah adalah Undang-undang No. 13 tahun 1962 tentang Ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah, Undang-undang No. 14 tahun 1967 tentang Pokok-Pokok Perbankan, dan Perda Sulawesi Tengah No. 6 tahun 1966 tentang Pendirian Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Tengah.

Selanjutnya berdasarkan peraturan daerah tingkat I Sulawesi Tengah No. 2 tahun 1999 tanggal 30 Maret 1999 telah dilakukan perubahan bentuk hukum Bank Pembangunan Daerah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Tengah yang disingkat menjadi PT. Bank Sulteng. Manajemen Bank telah menindaklanjuti perubahan status tersebut berdasarkan Akta Pendirian Perseroan Terbatas nomor 23 tanggal 30 April 1999 yang dibuat oleh Notaris Anand Umar Adnan SH, berkedudukan di Palu, dengan nama PT. Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Tengah, disingkat menjadi Bank Sulteng, yang telah mendapatkan pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia No. C-12841 HT.01.01. TH.99 tanggal 12 Juli 1999; dan diumumkan

dalam Tambahan Berita Negara Republik Indonesia No. 69 tanggal 27 Agustus 1999. Sedangkan persetujuan Bank Indonesia diperoleh tanggal 10 Desember 1999 melalui Surat Gubernur Bank Indonesia No. 1/29/KEP.GBI/1999.⁷⁵

Bank sulteng mempunyai beberapa jaringan kantor yang ada di Sulawesi Tengah salah satunya ada di kabupaten donggala, bank sulteng cabang donggala merupakan salah satu kantor cabang pembantu.

2. Visi dan Misi Bank Sulteng

a. Visi

Menjadi bank Terpercaya di Indonesia, Sehat, Maju Berkembang Berdaya Saing, Berteknologi Tepat Guna Serta Berkontribusi Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Sulawesi Tengah. Adapun penjabaran dari Visi tersebut adalah :

- Terpercaya: meyakini akan eksistensi, wujud nyata dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.
- Sehat: Sehat adalah keadaan yang meliputi kesehatan badan (jasmani), rohani (mental), dan sosial baik secara kelembagaan maupun orang yang menjalankan organisasi Bank Sulteng.
- Maju: Progressif, bergerak ke depan berdasarkan target.
- Berdaya Saing: Tingkat produktivitas yang diartikan sebagai output yang dihasilkan oleh Bank Sulteng makin berdaya saing.

⁷⁵ https://banksulteng.co.id/sejarah/detail_sejarah, (Di akses 24 Oktober 2022)

- Berteknologi tepat guna: Teknologi yang dirancang bagi suatu masyarakat agar dapat disesuaikan dengan aspek-aspek lingkungan, keetisan, kebudayaan, sosial, politik, dan ekonomi masyarakat.
- Berkontribusi: Sesuatu yang dilakukan untuk membantu menghasilkan atau mencapai sesuatu bersama sama dengan orang lain dalam suatu tim.

b. Misi

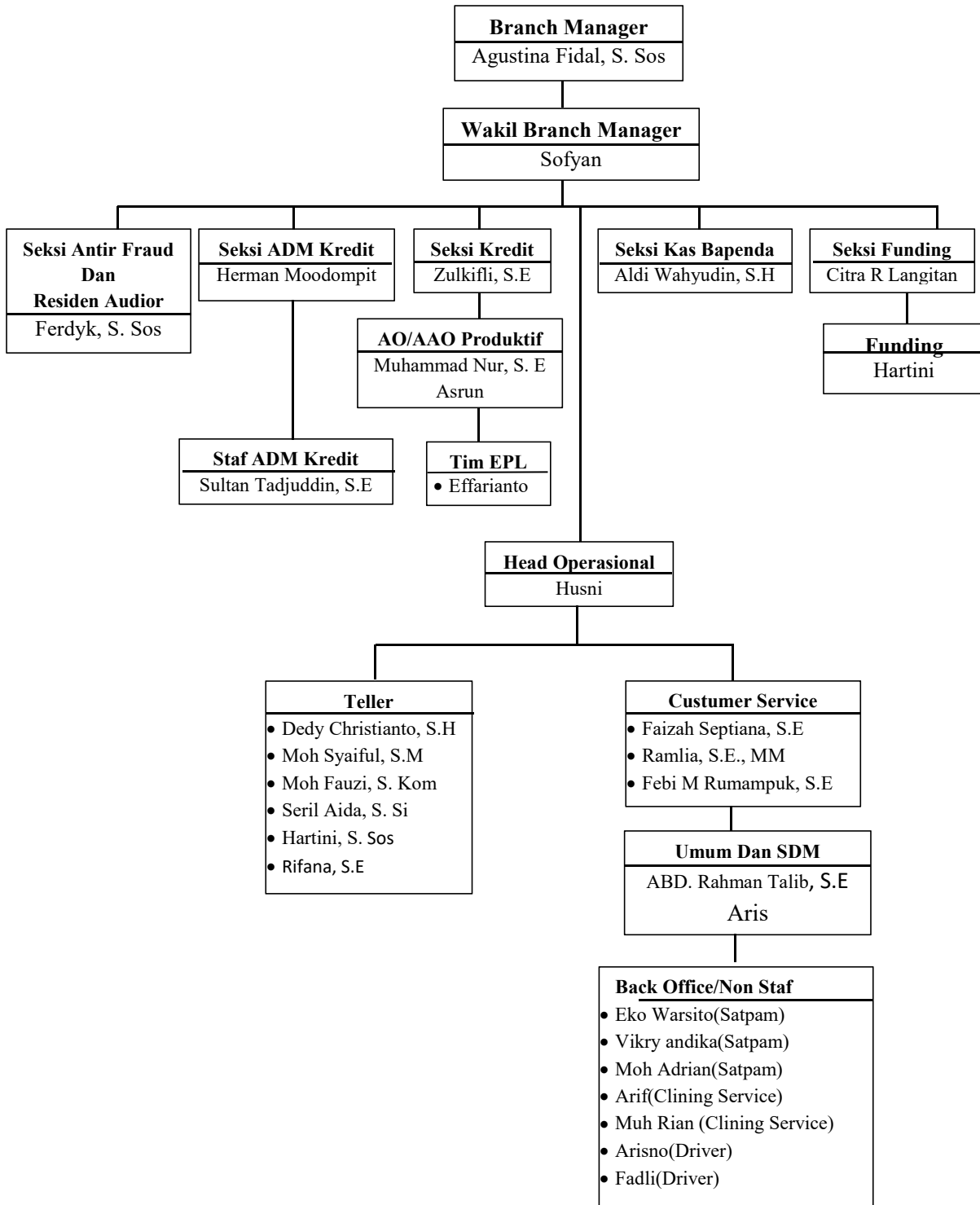
- Menjalankan usaha sebagai bank umum secara konvensional;
- Penggerak, pendorong laju perekonomian dan pembangunan daerah;
- Pemegang kas daerah, dan/atau melaksanakan pengelolaan kas pemerintah daerah;
- Sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah.

3. Motto Bank Sulteng

Dalam upaya mendukung dan mensukseskan visi, misi serta perilaku budaya Bank Sulteng, maka di rumuskan motto dan slogan Bank sebagai bagian dari membangun image terhadap karyawan dan seluruh stakeholder Bank Sulteng sebagai berikut “ONE GOAL, ONE TEAM, ONE SPIRIT”.

4. Struktur Organisasi Bank Sulteng Cabang Donggala

Gambar 1



Sumber Data: Data Gambaran Struktur Organisasi Di Bank Sulteng KC Donggala

B. Peran Kepemimpinan Branch Manager Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Pada Bank Sulteng Cabang Donggala

Peran kepemimpinan merupakan kemampuan seorang yang dapat memengaruhi orang lain agar bergerak sesuai dengan kehendak pimpinan yang mengarah pada pencapaian tujuan yang telah ditentukan dalam perusahaan, dalam hal ini adalah branch manager yaitu seorang yang di tunjuk langsung untuk menjadi pimpinan di suatu bank cabang yang mengatur semua hal mengenai kantor cabang.

“Peran kepemimpinan branch manager sangat penting karena dalam suatu organisasi atau perusahaan branch manager adalah penggerak di suatu perusahaan. Peran branch manager salah satunya untuk memberikan motivasi kerja kepada karyawan, Jika karyawan menerapkan motivasi yang diberikan maka kinerja karyawan pun akan bagus sehingga berdampak pada kemajuan perusahaan”⁷⁶

Branch manager berperan dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan yaitu dengan adanya pemimpin dapat mengarahkan karyawan menuju pencapaian tujuan perusahaan, mendorong karyawan untuk bersinergi terhadap pekerjaan, meningkatkan motivasi kerja akan meningkatkan kinerja karyawan pula. kinerja menjadi lebih baik dari sebelumnya, dan memberikan rasa tanggung jawab serta loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan. Terkait dengan peran pemimpin branch manager dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan yang paling menonjol yaitu melakukan kerja sama tim, komunikasi antara atasan dan bawahan, memberi gaji yang sesuai pekerjaan karyawan, pengarahan dan bimbingan kepada karyawan, membentuk kondisi kerja yang kondusif, bersikap tegas dan melakukan

⁷⁶ Agustina Fidal, Branch Manager Bank Sulteng Cabang Donggala, “Wawancara”, 20 Oktober 2022

pengawasan, dan yang terakhir Pemberian *reward* kepada karyawan. Penjelasan tersebut diuraikan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Melakukan kerja sama tim

Sebagai branch manager harus memiliki strategi yang tepat untuk mengatur dan memberdayakan karyawan melalui kerja sama atau kooperatif. Kerja sama yang baik antara pimpinan dan bawahan akan meningkatkan motivasi kerja dalam diri karyawan, dengan meningkatkan motivasi kerja pada karyawan, akan lebih mudah untuk mencapai tujuan perusahaan. Menurut ibu Agustia Fidal selaku Branch Manager Bank Sulteng Cabang Donggala, mengatakan bahwa :

“Kerja sama harus selalu diutamakan, prinsip inilah yang selalu saya terapkan di bank sulteng cabang donggala dalam menjalankan peran saya sebagai branch manager. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan *profesionalisme* karyawan sehingga mereka bertanggung jawab atas pekerjaannya. Dalam suatu instansi baik itu perusahaan atau lembaga pemerintahan pasti ada target yang akan di capai, dan untuk mencapai target tersebut salah satu yang branch manager lakukan yaitu kerja sama. Dengan kerja sama yang terjalin baik akan berdampak pada kemajuan perusahaan”.⁷⁷

Branch manager bank sulteng cabang donggala sudah berperan sebagaimana mestinya. hal ini sesuai dengan pernyataan dari Bapak Sofyan selaku Wakil Pimpinan Bank Sulteng KC Donggala:

“Branch manager sudah melakukan perannya dengan semestinya, menanamkan prinsip bekerja secara tim untuk mencapai tujuan dan kemajuan perusahaan”.⁷⁸

⁷⁷ Agustina Fidal, Pimpinan Bank Sulteng Cabang Donggala, “Wawancara”, 20 Oktober 2022

⁷⁸ Sofyan, Wakil Pimpinan Bank Sulteng KC Donggala, “Wawancara”, 20 Oktober 2022

Adapun yang dikatakan oleh Bapak Ferdyk selaku Residen Auditor Bank Sulteng KC Donggala mengatakan:

“Branch manager juga mengutamakan sikap kerja sama antar tim. Kerja sama diterapkan pada saat rapat bagi tugas dan saling menghargai pendapat satu sama lain”.⁷⁹

Berdasarkan uraian diatas dapat peneliti simpulkan bahwa branch manager selalu menerapkan prinsip bekerja secara tim kepada semua karyawannya sehingga dapat lebih mudah untuk mencapai target perusahaan, jika karyawan dapat mencapai target yang ditetapkan maka akan berdampak pada kemajuan perusahaan.

2. Komunikasi antara atasan dan bawahan

Untuk lebih meningkatkan motivasi kerja karyawan salah satu yang terpenting adalah berkomunikasi. Seperti yang dikatakan oleh pimpinan Bank Sulteng Cabang Doggala:

“Mengenai komunikasi saya selalu berkomunikasi dengan karyawan komunikasi dalam bekerja adalah kunci utama keberhasilan suatu perusahaan. Komunikasi selalu dilakukan melalui *briefing* rutin setiap dua kali seminggu atau saat rapat, berdiskusi tentang pencapaian karyawan ataupun kendala pekerjaan. Kita harus mengerti apa yang bawahan inginkan begitupun sebaliknya. Pimpinan dan bawahan mempunyai *job description* masing-masing untuk dijalankan, dan untuk melakukannya yaitu dengan cara berkomunikasi yang baik. Memberikan kesempatan untuk bawahan dalam memberikan pendapat atau saran, memberikan solusi atas kendala yang dihadapi dalam bekerja”⁸⁰

Dengan berkomunikasi dapat mempererat hubungan antara branch manager dan karyawan, branch manager dapat mengetahui karakter dari masing-masing

⁷⁹ Ferdyk, Residen Auditor Bank Sulteng KC Donggala, “Wawancara”, 20 Oktober 2022

⁸⁰ Agustina Fidal, Pimpinan Bank Sulteng KC Donggala, “Wawancara”, 20 Oktober 2022

bawahan, sehingga pimpinan mudah dalam memahami keinginan karyawan begitupun karyawan dapat memahami apa yang branch manager inginkan. Hal yang sama di sampaikan oleh ibu Citra R Langitan selaku Seksi Funding Bank Sulteng Cabang Donggala:

“Branch manager selalu berkomunikasi dengan karyawan mengenai pekerjaan, ketika karyawan mengalami kendala dalam pekerjaannya akan lebih mudah di atasi dengan cara berkomunikasi.”⁸¹

Begitupun yang dikatakan oleh bapak Herman Mokodompit selaku seksi ADM kredit Bank Sulteng Cabang Donggala:

Branch manager selalu memberikan kesempatan berbicara dan mendengar pendapat dan saran dari bawahannya pada saat formal ataupun informal seperti saat *briefing*, rapat, dan saat makan siang dengan karyawan. Pimpinan tidak pernah membatasi ruang lingkup komunikasi kita, dimana kita butuh berhubungan langsung dengan pimpinan beliau siap kapan saja”.⁸²

Dari penelitian yang dilakukan oleh Nanok Hadi Pramono, Djamhur Hamid, Moehammad Djudi Mukzam, dalam penelitiannya tentang peran kepemimpinan dalam memotivasi karyawan yang dilakukan di CV Tigi Cyber Computer Malang terdapat kesamaan pada peran kepemimpinan dalam meningkatkan motivasi kerja yaitu berkomunikasi. Komunikasi dilakukan untuk mengetahui persoalan apa saja yang dihadapi karyawan dalam bekerja.⁸³

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pimpinan selalu berkomunikasi dengan bawahannya melalui pertemuan formal atau informal seperti saat *briefing* setiap dua kali dalam satu minggu, rapat, ataupun saat makan

⁸¹ Citra R Langitan, Seksi Funding, “Wawancara”, 20 Oktober 2022

⁸² Herman Mokodompit, Seksi ADM kredit, “Wawancara”, 20 Oktober 2022

⁸³ Nanok Hadi Pramono, Djamhur Hamid, Moehammad Djudi Mukzam, “Peranan Pemimpin Dalam Memotivasi Karyawan (Studi Pada CV. Tigi Cyber Computer Malang)”, dalam Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 6 No. 2 (2013), hlm. 4

siang bersama. Komunikasi dilakukan untuk mengetahui pencapaian apa saja yang telah karyawan berikan untuk perusahaan atau kendala yang dihadapi dalam bekerja. Saling mengerti dengan keinginan masing-masing antara atasan dan bawahan, mendengar pendapat atau saran dari bawahan, dan memberikan solusi kepada karyawan. Hasil penelitian tersebut terdapat beberapa kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nanok Hadi Pramono, Djamhur Hamid, Moehammad Djudi Mukzam yaitu selalu berkomunikasi dengan bawahan.

3. Upah

Upah atau gaji adalah salah satu tujuan seseorang bekerja. Dengan besaran gaji yang akan diterima dari hasil pekerjaan yang dilakukan. Besaran gaji menjadi pendorong karyawan untuk bekerja lebih maksimal. Seperti yang dikatakan oleh dengan Ibu Agustina Fidal selaku branch manager Bank Sulteng Cabang Donggala.

“Gaji diberikan sesuai dengan *job description* masing-masing karyawan. Gaji diberikan berupa gaji pokok, THR, dan gaji ketika karyawan mencapai target perusahaan. Besaran gaji diterima bisa menjadi pendorong karyawan untuk bekerja lebih baik lagi.”⁸⁴

Dari hasil penjelasan diatas dapat peneliti simpulkan bahwa besaran gaji diberikan berdasarkan beban pekerjaan dari masing-masing karyawan. Pentingnya gaji untuk menunjang atau mendorong karyawannya agar bekerja lebih giat.

4. Pengarahan dan bimbingan kepada karyawan

Dengan pengarahan dan pemberian bimbingan dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan dan berdampak pada kinerja karyawan sesuai yang diinginkan

⁸⁴ Agustina Fidal, Pimpinan Bank Sulteng KC Donggala, “Wawancara”, 20 Oktober 2022

perusahaan. Hal ini bisa dilihat dari hasil wawancara dengan Ibu Agustina Fidal selaku branch manager Bank Sulteng Cabang Donggala.

“Arahan dan bimbingan akan selalu saya lakukan agar supaya pekerjaan yang dilakukan dapat terarah dengan semestinya, dan membimbing karyawan sehingga karyawan bisa lebih maju dan terdorong untuk bekerja lebih baik.”⁸⁵

Pengarahan dan bimbingan sangat di butuhkan karyawan Bank Sulteng Cabang Donggala. Pengarahan dan bimbingan penting untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan. Seperti yang di katakan oleh bapak Zulkifli selaku seksi kredit Bank Sulteng Cabang Donggala:

"Branch manager sebagai pimpinan selalu membimbing dan mengarahkan karyawan dalam bekerja, mengontrol semua pekerjaan karyawan. Pengarahan dan bimbingan biasa dilakukan saat *briefing*, rapat, ataupun saat sedang bekerja.”⁸⁶

Begitupun yang dikatakan oleh Bapak Husni selaku Head Operasional Bank Sulteng Cabang Donggala mengatakan:

“Pengarahan dan bimbingan selalu branch manager lakukan kepada karyawan setiap saat *briefing* atau rapat, memberikan arahan dan bimbingan yang tepat kepada karyawan untuk kemajuan perusahaan”.⁸⁷

Sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Nanok Hadi Pramono, Djamhur Hamid, Moehammad Djudi Mukzam, dalam penelitiannya yaitu pimpinan

⁸⁵ Agustina Fidal, Pimpinan Bank Sulteng KC Donggala, “Wawancara”. 20 Oktober 2022

⁸⁶ Zulkifli, seksi kredit Bank Sulteng Cabang Donggala, “Wawancara”. 20 Oktober 2022

⁸⁷ Husni, Head Operasional Bank Sulteng Cabang Donggala, “Wawancara”. 20 Oktober 2022

memberikan bimbingan dan arahan berupa arahan lisan dan membimbing karyawan agar lebih kreatif dan produktif.⁸⁸

Hasil penelitian penulis juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Novi Elvianta, Husni Thamrin dan Bahrum jamil bahwa pemimpin melakukan pembinaan dan memberikan arahan kepada karyawan bertujuan untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan.⁸⁹

Dari penjelasan diatas dapat peneliti simpulkan bahwasanya pengarahan dan bimbingan dilakukan agar pekerjaan karyawan dapat terarah, membimbing karyawan untuk bekerja jauh lebih baik lagi. Pengarahan dan bimbingan dilakukan saat *briefing*, rapat dan dilakukan saat pekerjaan sedang berlangsung. Hal ini akan mendorong karyawan untuk menuntaskan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.

5. Bersikap tegas, memberi hukuman, dan pengawasan

Tegas dalam memimpin adalah sikap yang harus dimiliki oleh seorang branch manager, sikap tegas seorang branch manager akan berdampak positif pada motivasi kerja yang diberikan kepada karyawan. Bersikap tegas kepada karyawan yang melakukan kesalahan dengan memberi hukuman sebagai pelajaran agar tidak melakukan kesalahan yang sama untuk itu pengawasan sangat dibutuhkan sehingga karyawan dapat bekerja dengan baik sesuai arahan dan bimbingan branch manager. Seperti yang dikatakan Ibu Agustina Fidal selaku Branch Manager Bank Sulteng Cabang Donggala:

⁸⁸ Nanok Hadi Pramono, Djamhur Hamid, Mochammad Djudi Mukzam, 5

⁸⁹ Novi Elvianta, Husni Thamrin, Bahrum jamil, , “Peran Pemimpin Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan di PT. Mestika Sakti Anugrah Semesta Medan” dalam jurnal Ilmu Administrasi Publik, Vol. 2 No 1 (2014), hlm 11

“Sebagai pimpinan juga harus tegas kepada bawahan agar bawahan tersebut bisa menghargai atasannya, bisa menghargai waktu yang ditetapkan dalam kantor, dan tidak seenaknya dalam bekerja. Dengan memberi hukuman berupa surat peringatan kepada karyawan yang lalai dan melanggar peraturan. Dan untuk melakukan itu juga perlu pengawasan yang lebih agar karyawan tidak melakukan kesalahan yang sama dan mematuhi peraturan yang ada.”⁹⁰

Begitupun yang dikatakan oleh Ibu Citra R Langitan selaku Seksi Funding Bank Sulteng Cabang Donggala mengatakan:

“Beliau adalah orang yang tegas jika karyawan melakukan kesalahan memberi hukuman kepada karyawan yang lalai dan melanggar aturan perusahaan.”⁹¹

Dari uraian diatas disimpulkan bahwa pimpinan Bank Sulteng Cabang Donggala bersikap tegas kepada bawahannya dengan memberikan hukuman apabila ada karyawan yang lalai dalam pekerjaannya dan karyawan yang melanggar aturan yang telah ditetapkan di perusahaan tersebut, dengan memberikan surat peringatan dahulu, untuk itu pimpinan juga selalu mengawasi karyawannya agar tidak melakukan kesalahan yang serupa.

6. Kondisi kerja yang kondusif

Kondisi kerja yang kondusif akan membuat karyawan nyaman dalam melakukan pekerjaannya. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Agustina Fidal selaku Branch Manager Bank Sulteng Cabang Donggala:

“Untuk membentuk kondisi kerja yang kondusif yang perlu dilakukan adalah pendekatan dengan karyawan seperti makan siang dengan semua karyawan, tidak terlalu mengekang karyawan, sehingga mereka merasa nyaman dan tidak bekerja dibawah tekanan.”⁹²

⁹⁰ Agustina Fidal, Pimpinan Bank Sulteng Cabang Donggala, “Wawancara”. 20 Oktober 2022

⁹¹ Citra R Langitan, Seksi Funding, “Wawancara”, 20 Oktober 2022

⁹² Agustina Fidal, Pimpinan Bank Sulteng Cabang Donggala, “Wawancara”. 20 Oktober 2022

Begitupun yang dikatakan oleh Bapak Sofyan selaku Wakil Pimpinan Bank Sulteng Cabang Donggala:

“Kondisi kerja yang dibentuk branch manager seperti misalnya beliau tidak terlalu mengekang bawahan, dan beliau selalu mendekati diri kepada bawahannya sehingga ada rasa nyaman dalam bekerja.”⁹³

Sejalan dengan penelitian Affandi dalam jurnal yang berjudul Analisis Gaya Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai Pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Sigi menjelaskan bahwa pimpinan memberikan suasana nyaman dan memberikan kepercayaan dalam melakukan pekerjaannya.⁹⁴

Sama halnya dengan penelitian dari Muhammad Ansar Jafar, Trimulato Trimulato, Ilham Gani, terciptanya kondisi lingkungan kerja yang kondusif akan menciptakan peningkatan motivasi kerja untuk karyawan. Semakin baik kondisi lingkungan kerja maka kinerja karyawan semakin baik dan motivasi bekerja pun akan meningkat. Apabila kondisi lingkungan kerja tidak baik maka kinerja karyawan juga tidak baik. Kondisi dari lingkungan kerja merupakan bagian dari bentuk suasana yang terdapat di sekitaran lokasi kerja.⁹⁵

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa salah satu peran dari branch manager untuk meningkatkan motivasi kerja adalah dengan membentuk kondisi atau lingkungan kerja yang kondusif dengan cara mendekati diri dengan

⁹³ Sofyan, Wakil Pimpinan Bank Sulteng Cabang Donggala, “wawancara”. 20 Oktober 2022

⁹⁴ Affandi, “*Analisis Gaya Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai Pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Sigi*” dalam Jurnal Katalogis, Vol. 4 No 9 (2016), 178

⁹⁵ Muhammad Ansar Jafar, Trimulato Trimulato, Ilham Gani “Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Di Moderasi Oleh Lingkungan Kerja” Dalam Jurnal Perbankan Syariah, Vol.4, No.1: 20-34 (2023), Hlm. 29

bawahan dan tidak terlalu mengekanginya. Tujuannya untuk memperkecil risiko ketidaknyamanan karyawan dalam bekerja.

7. Pemberian *reward* kepada karyawan

Memberi *reward* atau imbalan kepada karyawan adalah salah satu cara branch manager untuk meningkatkan motivasi kerja, dengan memberi imbalan yang sesuai kepada karyawan yang bisa mencapai target perusahaan. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Agustina Fidal selaku Branch Manager Bank Sulteng Cabang Donggala:

“Untuk meningkatkan lagi motivasi kerja para karyawan saya selalu memberi *reward* kepada karyawan yang bekerja dengan baik, seperti karyawan yang mencapai target. Adapun *reward* tersebut berupa penghargaan dan bonus-bonus”.⁹⁶

Pemberian *reward* oleh branch manager sangat berdampak positif kepada peningkatan motivasi kerja yang berdampak pula pada kinerja karyawan. Hal ini dikatakan oleh Bapak Aldi Wahyudin selaku Seksi Kas Bapenda Bank Sulteng Cabang Donggala:

“Branch Manager selalu memberikan *reward* kepada karyawan yang bisa mencapai target, seperti memberi penghargaan dan bonus-bonus. Pemberian *reward* ini sangat berdampak untuk meningkatkan lagi motivasi kerja karyawan Bank Sulteng cabang Donggala”.⁹⁷

Memberi penghargaan kepada karyawan yang mencapai target juga terdapat dalam beberapa penelitian yang pertama penelitian yang dilakukan oleh Novi Elvianta, Husni Thamrin dan Bahrum Jamil, memberikan *reward* berupa

⁹⁶ Agustina Fidal, Pimpinan Bank Sulteng Cabang Donggala, “Wawancara”. 20 Oktober 2022

⁹⁷ Aldi Wahyudin, Seksi Kas Bapenda Bank Sulteng Cabang Donggala, “Wawancara”. 20 Oktober 2022

tambahan upah.⁹⁸ Dan kedua penelitian yang dilakukan oleh Sri Selvika T Morad yaitu memberi penghargaan bagi karyawan yang memiliki kinerja yang baik sehingga dapat menjadi pendorong untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan.⁹⁹

Dari penjelasan diatas disimpulkan bahwa *reward* diberikan sebagai bentuk terimah kasih atasan kepada bawahannya yang mencapai target, dengan memberi penghargaan dan bonus-bonus. Hal ini dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan yang ada di Bank Sulteng Cabang Donggala. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan beberapa peneliti diatas dalam meningkatkan motivasi karyawan pimpinan memberikan imbalan kepada karyawan yang mencapai target berupa penghargaan.

C. Kendala Yang Dihadapi Branch Manager Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Di Bank Sulteng Cabang Donggala

Dalam suatu perusahaan pemberian motivasi kerja kepada karyawan merupakan suatu kebijakan yang harus dilaksanakan pimpinan dalam mendukung keberhasilan perusahaan. Jika karyawan mampu mencapai tujuan yang ditetapkan maka peran kepemimpinannya sebagai branch manager juga berhasil, tetapi jika yang terjadi adalah yang sebaliknya maka ia disebut sebagai pimpinan yang gagal.

Di Bank Sulteng Cabang Donggala memiliki karyawan yang lumayan banyak dengan karakter, sifat, dan kemampuan yang berbeda pula antara satu

⁹⁸ Novi Elvianta, Husni Thamrin, Bahrum jamil. 12

⁹⁹ Sri Selvika T Morad, "Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Di Matahari Departement Store Palu Grand Mall", *Skripsi* (Palu: IAIN Palu, 2019)

dengan yang lainnya. Dalam menerapkan motivasi kerja yang diberikan bisa dipastikan akan terdapat berbagai macam kendala yang dihadapi baik yang timbul dari dalam diri karyawan (intrinsik) maupun dari luar (ekstrinsik)

1. kendala yang timbul dari dalam diri karyawan (intrinsik)

Kendala terjadi karena kemampuan berpikir karyawan yang berbeda dan kurangnya kesadaran karyawan akan pentingnya pengembangan diri seperti penjelasan berikut:

a) kemampuan berpikir karyawan

Kendala yang timbul dari dalam diri karyawan yaitu Sebagaimana dikatakan oleh Ibu Agustina Fidal selaku Branch Manager Bank Sulteng Cabang Donggala:

“Kendala utama yang dihadapi yaitu muncul dari karyawan itu sendiri karena setiap individu pastinya memiliki kemampuan berpikir yang berbeda-beda dan daya tangkap yang berbeda sehingga cara memotivasinya pun berbeda menyesuaikan dengan kemampuan karyawan masing-masing.”¹⁰⁰

Pernyataan diatas diperkuat dengan hasil wawancara dengan Bapak Herman Mokodompit Selaku Seksi ADM Kredit bank Sulteng Cabang Donggala beliau mengatakan bahwa:

“Untuk kendala yang pasti dihadapi adalah sulitnya menangkap apa yang branch manager sampaikan, sehingga apa yang dikerjakan karyawan tidak maksimal, ini terjadi karena daya tangkap setiap orang itu berbeda.”¹⁰¹

b) kurangnya pengembangan diri

Pentingnya pengembangan diri dari masing-masing individu perlu dilakukan, hal ini akan berdampak pada kinerja karyawan dan tentu untuk kemajuan

¹⁰⁰ Agustina Fidal, Branch Manager Bank Sulteng Cabang Donggala, “Wawancara”. 20 Oktober 2022

¹⁰¹ Herman Mokodompit, Seksi ADM Kredit bank Sulteng Cabang Donggala, “Wawancara”. 9 Desember 2022

perusahaan. Kurangnya kesadaran karyawan akan pentingnya pengembangan diri menjadi kendala bagi Branch Manager dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan. Seperti dikatakan oleh Ibu Agustina Fidal selaku Branch Manager Bank Sulteng Cabang Donggala:

“Kurangnya kesadaran karyawan akan perlunya pengembangan diri menjadi suatu kesulitan yang dihadapi. Kurangnya pengembangan diri dari karyawan menjadi salah satu penyebab kurang diterapkannya motivasi kerja yang diberikan”.¹⁰²

Dari uraian tersebut dapat peneliti simpulkan bahwa yang menjadi kendala branch manager dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan Bank Sulteng Cabang Donggala pada umumnya adalah perbedaan daya tangkap karyawan atas apa yang disampaikan oleh branch manager. Kesulitan lain seperti kurangnya kesadaran dari karyawan tentang pengembangan diri. Adapun solusi yang diberikan *branch manager* kepada beberapa kendala yang dihadapi karyawan tersebut yaitu memberikan bimbingan dan mengontrol pekerjaannya.

2. Kendala yang timbul dari luar (ekstrinsik)

Kendala yang dihadapi pimpinan dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan disebabkan karena masalah yang dialami karyawan dalam kehidupan pribadinya baik itu masalah keluarga atau dalam lingkungan pertemanan, sehingga karyawan sulit menerapkan motivasi kerja yang diberikan branch manager. Seperti penjelasan berikut ini:

a) Masalah keluarga

¹⁰² Agustina Fidal, Branch Manager Bank Sulteng Cabang Donggala, “Wawancara”. 20 Oktober 2022

Masalah keluarga menjadi salah satu penyebab sehingga karyawan tidak menerapkan motivasi yang diberikan pimpinan. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Agustina Fidal selaku Branch Manager Bank Sulteng Cabang Donggala:

“Menerapkan motivasi kerja sesuai dengan arahan pimpinan adalah hal yang diinginkan pimpinan agar karyawan bekerja dengan baik dan kinerja karyawan pun meningkat. Akan tetapi sebagian karyawan belum menerapkannya, ini disebabkan karena masalah dalam keluarga sehingga motivasi kerja yang diberikan tidak mereka terapkan dengan maksimal, seperti bekerja menjadi tidak fokus, terlambat masuk kantor, dan tidak masuk kerja tanpa izin, sehingga pekerjaan menjadi tersendat.”¹⁰³

b) Masalah dalam lingkungan pertemanan

Seperti yang dikatakan oleh Ibu Agustina Fidal selaku Branch Manager Bank Sulteng Cabang Donggala:

“Sama halnya dengan masalah keluarga faktor pertemanan juga berpengaruh terhadap keefektifan kerja yang mereka lakukan. Hal ini diketahui dari komunikasi yang saya lakukan secara *face to face* dengan beberapa karyawan sehingga motivasi yang diberikan tidak diterapkan dengan baik akan tetapi tidak semua karyawan bisa terbuka dengan masalah yang mereka hadapi”.¹⁰⁴

Kendala seringkali ada pada setiap instansi untuk maju biasanya dimulai dari diri sendiri atau karyawan. Karena apabila karyawan tidak memiliki kemauan untuk maju maka bagaimanapun pimpinan mendorong atau memotivasi seorang karyawan pasti akan mengalami kesulitan. Dengan begitu pimpinan berusaha mencari solusi untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam memberikan motivasi untuk dapat lebih meningkatkan produktivitas kerja karyawannya.

Dari kedua kendala diatas terdapat upaya yang harus branch manager lakukan untuk mengatasinya, agar motivasi yang diberikan dapat karyawan terapkan dengan maksimal. Untuk melakukan upaya tersebut tidak boleh ada kata

¹⁰³ Ibid

¹⁰⁴ Ibid

berhenti, Karena branch manager merupakan unsur utama dari kantor cabang Bank yang memiliki tanggung jawab dan fungsi untuk membuat berbagai macam kebijakan demi kemajuan perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Agustina Fidal selaku Branch Manager Bank Sulteng Cabang Donggala upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang dihadapi adalah:

“Upaya yang saya lakukan untuk mengatasi kendala tersebut, memberi solusi atas masalah yang dihadapi karyawan, melakukan *coaching* atau pembinaan kepada karyawan bila perlu dilakukan *rolling* atau mutasi untuk penyesuaian agar mereka merasakan suasana baru lagi”.¹⁰⁵

Jadi, berdasarkan penjelasan diatas disimpulkan bahwa kendala terjadi disebabkan karena beberapa hal yang pertama yang timbul dari dalam diri karyawan (intrinsik) seperti kemampuan berpikir karyawan yang berbeda, dan kurangnya kesadaran akan pentingnya pengembangan diri, sehingga menyulitkan branch manager untuk memberikan motivasi. Kemudian kendala yang kedua timbul dari luar (ekstrinsik) adalah masalah dalam keluarga ataupun lingkungan pertemanan karyawan yang artinya setiap karyawan memiliki latar belakang masalah yang pasti berbeda, hal ini akan terbawa kedalam lingkungan pekerjaan seperti bekerja menjadi tidak fokus, sering datang terlambat, dan tidak masuk bekerja tanpa keterangan apapun. Untuk mengatasi kendala yang dihadapi tersebut terdapat upaya yang dilakukan Branch Manager Bank Sulteng Cabang Donggala yaitu memperbanyak berkomunikasi dengan karyawan untuk diberikan solusi yang tepat, dilakukan pembinaan kepada karyawan, mengontrol pekerjaan

¹⁰⁵ Agustina Fidal, Branch Manager Bank Sulteng Cabang Donggala, “Wawancara”. 20 Oktober 2022

karyawan, dan dilakukan mutasi tujuannya agar karyawan mendapat suasana yang kembali baru.

BAB V

PENUTUP

A. *Kesimpulan*

Berdasarkan pemaparan dan penjelasan pada bab-bab dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Branch Manager Bank Sulteng Cabang Donggala telah melakukan perannya dengan semestinya, untuk menjalankan peran kepemimpinannya dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan branch manager menerapkan prinsip kerja sama, selalu berkomunikasi, memberi upah atau gaji sesuai dengan beban pekerjaan, mengarahkan dan membimbing karyawan, bersikap tegas dengan memberikan hukuman kepada karyawan yang melanggar aturan perusahaan dan mengimbangnya dengan selalu memberikan pengawasan, membentuk kondisi kerja yang kondusif dengan tidak terlalu mengekang karyawan serta selalu melakukan pendekatan kepada karyawan, dan yang terakhir memberikan *reward* kepada karyawan yang bisa mencapai target.
2. Kendala yang dihadapi oleh branch manager yaitu yang timbul dari dalam diri karyawan (intrinsik) seperti setiap karyawan mempunyai kemampuan daya tangkap yang berbeda-beda dan memberikan motivasi juga berbeda, dan kurangnya kesadaran akan pentingnya pengembangan diri. Kendala yang timbul dari luar (ekstrinsik) yaitu masalah keluarga yang menyebabkan karyawan tidak fokus kerja, terlambat masuk kantor, bahkan tidak masuk kerja tanpa keterangan apapun dan lingkungan pertemanan Sehingga keefektifan karyawan dalam bekerja menjadi menurun, hal ini menjadi kesulitan branch

manager dalam meningkatkan memotivasi kerja karyawan. Adapun upaya untuk mengatasi kendala tersebut adalah memberikan solusi, melakukan *coaching*, dan melakukan mutasi untuk penyegaran.

B. Implikasi Penelitian

Diharapkan branch manager dapat menjalankan peran kepemimpinannya dengan baik dalam hal meningkatkan motivasi kerja karyawan. Meningkatkan motivasi kerja karyawan merupakan salah satu hal penting untuk kemajuan perusahaan. Apabila motivasi kerja karyawan meningkat maka peran kepemimpinan branch manager juga berhasil. Dan karyawan diharapkan dapat menerapkan motivasi kerja yang diberikan branch manager sehingga dapat tercapainya tujuan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Affandi, “*Analisis Gaya Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai Pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Sigi*” dalam Jurnal Katalogis, Vol. 4 No 9, 2016.
- Amri, “Peran Pemimpin Dalam Memotivasi Pegawai Tata Usaha Studi Pada MTSN Kota Baru, Kabupaten Solok, Dalam Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan, Vol 1, No. 2,2016.
- Anggito, Albi, dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, ed. by Ella Defi Lestari, 1st edn, Sukabumi: CV Jejak, 2018.
- Arifin, M, *Kepemimpinan dan Motivasi Kerja*. Yogyakarta: Teras2, 2010.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002.
- Azis, Fathul Aminudin, *Manajemen Dalam Perspektif Islam*. Cilacap: Pustaka Elbayan, 2017.
- Elvianta, Novi, Thamrin, Husni, jamil, Bahrum. “Peran Pemimpin Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan di PT. Mestika Sakti Anugrah Semesta Medan” dalam jurnal Ilmu Administrasi Publik, Vol. 2 No 1, 2014.
- Daft, Richard L, *Manajemen Edisi Enam*, Jakarta: Salemba Empat, 2007.
- Danim, Sudarwan, *Menjadi Peneliti Kualitatif Rancangan Metodologi, Presentasi, dan Publikasi Hasil Penelitian Untuk Mahasiswa dan Penelitian Pemula Bidang Ilmu Sosial, Pendidikan, dan Humaniora*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002.
- Fadilatunnisa, “Analisis Budaya Organisasi Terhadap Gaya Kepemimpinan Branch Manager Di Perbankan Syariah”, *Skripsi*. Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2019.
- Fahmi, Irham, *Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep Dan Kinerja*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016.
- Hasibuan, *Organisasi Dan Motivasi Dasar Peningkatan Prouktivitas*, Jakarta: Bumi Aksara, 2007. hlm. 95
- , *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara Cet, 2012.
- Helaluddin, dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif*, Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019.
- Jafar, Muhammad Ansar, Trimulato, Gani, Ilham “Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Di Moderasi Oleh Lingkungan Kerja” Dalam Jurnal Perbankan Syariah, Vol.4, No.1: 20-34, 2023
- Joko, P. Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktik*, Cet.VI, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011.
- Kartini, Kartono, *pemimpin dan kepemimpinan: Apakah Kepemimpinan Abnormal*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, cet. Ketujuh, Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2007.
- Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*

- Mardin, Ramadhan Alfalaqqul dkk, “Analisis Peran Pemimpin Dalam Memotivasi Dan Mengawasi Karyawan Studi Pada PT. Citra Perdana Kendedes Malang”, dalam *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis Fisip Universitas Brawijaya Volume 31*, 2016.
- Moleong, Lexy. J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000.
- Morad, Sri Selvika T, “Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Di Matahari Departement Store Palu Grand Mall”, *Skripsi*, Palu: IAIN Palu, 2019.
- Muizu, Wa Ode Zusnita, Sule, Ernie Tisnawati, “Manajer Dan Perangkat Manajemen Baru”, *dalam jurnal pekbis*, Vol. 9, No. 2, 2017.
- Mulyasa, *Standar Kompetensi Dan Sertifikasi Guru*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2007.
- Mustafa, Pinton Setya, dkk, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Tindakan Kelas Dalam Pendidikan Olahraga*. Malang: Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Malang, 2020.
- Nasution, Ernawati, “Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Fakultas Dakwa IAIN Ar-Raniry”, *Dalam Jurnal Al-Bayan*, Vol. 20, No. 29, 2014
- Nasution, Mutia Imanda, “Peran Kepemimpinan Dalam Memotivasi Kerja Karyawan Di Bank Syariah Mandiri ACF Medan”, *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, UIN Sumatera Utara Medan*, 2018.
- Nasution, S. *Metode Research Penelitian Ilmiah*, jakarta: Bumi Aksara, 2009
- Novitasari, Ditya, “Penerapan Pola Kepemimpinan Branch Manager Dalam Pengelolaan PT. Asuransi Tafakul Umum Kantor Pemasaran Cabang Pekanbaru”, *Skripsi*, IAIN Sultan Sarif Kasim Riau, 2014.
- Pasolong, Harbani, *Kepemimpinan Birokrasi*, Bandung: CV. Alfabeta, 2008.
- Pramandhika, Ananto, “Motivasi Kerja Dalam Islam Studi Kasus Pada Guru TPQ Di Kecamatan Semarang Selatan, *Skripsi*, Semarang: Universitas Diponegoro, 2011.
- Pramono, Nanok Hadi; Hamid, Djamhur; Mukzam, Moehammad Djudi. “Peranan Pemimpin Dalam Memotivasi Karyawan Studi Pada CV. Tigi Cyber Computer Malang.” *Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 6 No. 2*, 2013.
- Pratama, Aditya, Parashakti, Ryani Dhian, Permana, Dudi, “Meningkatkan Disiplin Pemimpin Cabang di Industri Perbankan Mikro dengan Memotivasi dan Mengkomunikasikan Visi yang Baik”, *Dalam Artikel Kemajuan Riset Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen*, Volume 74, 2018.
- Purwanto, Ngalim, *Psikologi Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002.
- Rahim, Abd. Rahman, *Cara Praktis Penulisan Karya Ilmiah*, ed. by Thamrin Paelori dan Wardiman, 1st edn, Yogyakarta: Zahir Publishing, 2020.
- Soerjono, Soekanto, *Sosiologi suatu pengantar*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Sugiono, *Metodologi penelitian kombinasi*, Bandung: CV. Alfabeta, 2010.
- , *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed Metode*, Bandung: Alfabate, 2013.
- Surakhmad, Winarno, *Dasar dan Teknik Research Pengantar Metodologi Ilmiah*, Bandung: 2008.

- Sutrisno, Edy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Kencana, 2009.
- Tanzeh, Ahmad, *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Teras, 2009
- Titisari, Purnamie, *Perananan Organizational Citizenship Behavior dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2014.
- Uno, Hamzah B, “Teori Motivasi Dan Pengukurannya Analisis di Bidang Pendidikan”, Jakarta: Bumi Askara, 2010.
- Wahjosumidjo, *Kepemimpinan Dan Motivasi*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1987.
- Wijayanti, Ratna Yulia, “Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja PNS di Lingkungan Organisasi Dinas Pendidikan Kabupaten Kudus,” *Analisis Manajemen* No 2, 2010.
- Winardi, J, *Motivasi Dan Pemasalahan Dalam Manajemen*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- Yomungga, Moses, dkk, *Pengantar Bisnis*, Medan: Perdana Publishing, 2015.

LAMPIRAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU

جامعة داتوكاراما الإسلامية الحكومية بالو

STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Diponegoro No.23 Palu. Telp. 0451-460798, Fax. 0451-460165.

Website : www.iainpalu.ac.id email: humas@iainpalu.ac.id

PENGAJUAN JUDUL SKRIPSI

Nama : Yelni Rahma NIM : 183150158
TTL : Towale, 5 Juni 2000 Jenis Kelamin : Perempuan
Jurusan : Perbankan Syariah Semester : 7
Alamat : Jln. Munif. rahman B HP : 0823-4693-9672

Judul :

- o Judul I
Peran kepemimpinan branch manager dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan pada bank Sulteng Cabang daggala
- o Judul II
Analisis Sistem kompensasi dan disiplin kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan pada bank Sulteng Cabang daggala
- o Judul III
Analisis dampak etika dan pelayanan Customer Service terhadap kepuasan nasabah pada bank Sulteng Cabang daggala

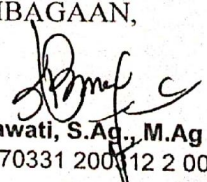
Palu, 23 Februari 2022
Mahasiswa,

Yelni
Yelni Rahma
NIM 183150158

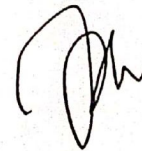
Telah disetujui penyusunan skripsi dengan catatan :

Pembimbing I : Dr. Sofyan Bachmid, MM.

Pembimbing II : Nurichillah
a.n. Dekan
Wakil Dekan BIDANG AKADEMIK DAN
KELEMBAGAAN,


Dr. Ermawati, S.Ag., M.Ag
NIP. 19770331 200112 2 002

Ketua Jurusan,



NIP. wham parawaw, 183150158

**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
NOMOR : 522 TAHUN 2022
TENTANG
PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
TAHUN AKADEMIK 2021/2022**

- Membaca : Surat saudara : **Yelni Rahma / NIM 18.3.15.0158** mahasiswa jurusan **Perbankan Syariah** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu, tentang pembimbingan penulisan skripsi pada program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu dengan judul skripsi : **PERAN KEPEMIMPINAN BRANCH MANAGER DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN PADA BANK SULTENG CABANG DONGGALA**
- Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran pelaksanaan pembimbingan skripsi tersebut, dipandang perlu untuk menunjuk dosen pembimbing mahasiswa yang bersangkutan.
- b. bahwa mereka yang namanya tercantum dalam keputusan ini dipandang cakap dan mampu melaksanakan tugas pembimbingan tersebut.
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a dan b tersebut, dipandang perlu menetapkan Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Datokarama Palu.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 tentang Standar Pendidikan Nasional
4. Peraturan Presiden Nomor 61 Tahun 2021 tentang Universitas Islam Negeri Datokarama Palu;
5. Peraturan Menteri Agama Nomor 30 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Datokarama Palu;
6. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor: 041606/B.II/3/2021 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Islam Negeri Datokarama Palu.

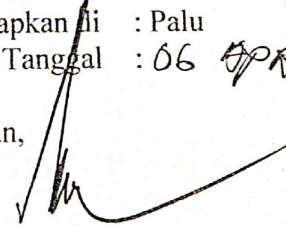
7. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor :
457/Un.24/KP.07.6/12/2021 tentang Pengangkatan Dekan Universitas
Islam Negeri Datokarama Palu

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU TENTANG
PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM
NEGERI DATOKARAMA PALU TAHUN AKADEMIK 2021/2022
- PERTAMA : 1. **Dr. H. Sofyan Bachmid, S.Pd., M.M.** (Pembimbing I)
2. **Nuriatullah, SEI., M.EK** (Pembimbing II)
- KEDUA : Pembimbing I bertugas memberikan bimbingan berkaitan dengan
substansi/isi skripsi.
Pembimbing II bertugas memberikan bimbingan berkaitan dengan
metodologi penulisan skripsi.
- KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat dikeluarkannya Keputusan ini,
dibebankan pada anggaran DIPA UIN DATOKARAMA Palu Tahun
Anggaran 2022.
- KEEMPAT : Jangka waktu penyelesaian skripsi dimaksud selambat-lambatnya 6 (enam)
bulan terhitung mulai tanggal ditetapkannya Keputusan ini.
- KELIMA : Segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya, apabila
di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan Keputusan ini.

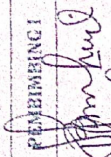






Ditetapkan di : Palu
Pada Tanggal : 06 APRIL 2022

Dekan,


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

Tembusan :

1. Dosen Pembimbing yang bersangkutan;
2. Mahasiswa yang bersangkutan;

NO.	HARI/TANGGAL KONSULTASI	MATERI BIMBINGAN SKRIPSI / SARAN	TANDA TANGAN		KETERANGAN
			PEMBIMBING I	PEMBIMBING II	
1	Senin, 30 Januari 2023	Penyusunan metode pengumpulan. Cara dan waktu ke tempat BROS di Pulau Liris (1) Sate			
2	Senin, 30 Januari 2023	Abstrak ditinjau jumlah larikerny.			
3	Senin, 30 Januari 2023	Unggah daftar pustaka -			
4	Senin, 10 Oktober 2022	Hasil Penelitian di Sesuaikan dan Rumusan Masalah.			
5	Senin, 25 Oktober 2022	Daftar Pustaka. Perlu di Revisi dan, di Sesuaikan dgn Masalah.			
6	Rabu, 9 November 2022	Technic Penulisan di Sesuaikan dgn Pedoman KTI			
7	Kamis, 19 Januari 2023	Kesimpulan harus Menjawab dan Rumusan Masalah.			
8					
9					
10					

Telah diperiksa dan disetujui

Pembimbing I,



DR. H. SOFYAN BACHMID, S.Pd., M.M

NIP. 19680325 200003 1002

Pembimbing II,



MULIATUBAZAH, M.Pd.

NIP. 19900608 201903 2004



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU

جامعة داتوكاراما الإسلامية الحكومية بالو

STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Diponegoro No 23 Palu. Telp. 0451-460798, Fax. 0451-460165.
Website : www.iainpalu.ac.id email: humas@iainpalu.ac.id

Nomor : 4258 /Un.24/F.V/PP.00.9/10 /2022
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Izin Penelitian

Palu, 13 Oktober 2022

Kepada Yth.
Pimpinan Bank Sulteng KC Donggala
di -
Tempat

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat disampaikan bahwa mahasiswa (i) yang tersebut di bawah ini :

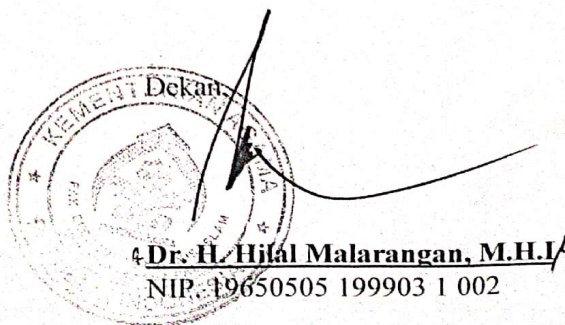
Nama : Yelni Rahma
NIM : 18.3.15.0158
TTL : Towale, 5 Juni 2000
Semester : IX (Sembilan)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Alamat : Jln. Munfirahman II

Untuk melakukan Penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul: **“KEPEMIMPINAN BRANCH MANAGER DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN PADA BANK SULTENG CABANG DONGGALA”**

Untuk maksud tersebut diharapkan kiranya kepada yang bersangkutan dapat diberikan izin untuk melakukan Penelitian di Pimpinan Bank Sulteng KC Donggala

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalam.


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

Bank Sulteng

Nomor : 449/BPS-ST/CAB.DGLA/X/2022
Lamp : -
Perihal : Penerimaan Mahasiswa Penelitian UIN
Datokarama Palu

Kepada Yth
Rektor UIN Datokarama Palu
Di-
Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat anda No **4258/Un.24/F.V/PP.00.9/10/2022** perihal **permohonan izin penelitian** dengan data sebagai berikut:

Nama : Yelni Rahma
NIM : 18.3.15.0158
TTL : Towale, 5 Juni 2000
Semester : IX (Sembilan)
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Alamat : Jln Munif Rahman II

Menyampaikan bahwa mahasiswi tersebut di terima untuk melakukan penelitian di kantor PT. Bank Sulteng KC Donggala dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul ***“Peran Kepemimpinan Branch Manager Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Pada Bank Sulteng Cabang Donggala”***.

Demikian kami sampaikan atas kerjasama yang baik, kami ucapkan terimakasih.

Donggala, 14 Oktober 2022

PT Bank Sulteng
Cabang Donggal



Sulteng
Kantor Cabang Donggal

AGUSTINA FIDAL
Branch Manager

PEDOMAN WAWANCARA

A. Wawancara dengan kepala sekolah

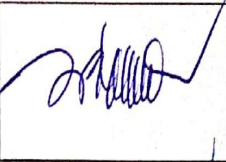
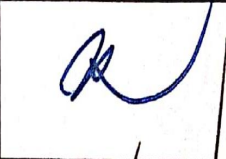
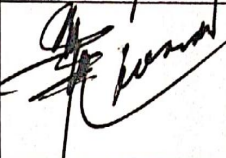
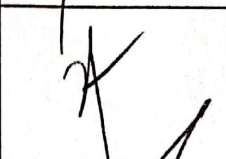

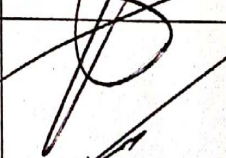
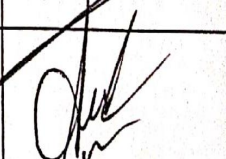
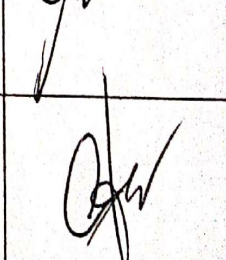
1. Bagaimana sejarah berdirinya kantor cabang Bank Sulteng di Donggala?
2. Apa tujuan dari berdirinya kantor cabang Bank Sulteng di Donggala?
3. Apa visi misi dari Bank Sulteng?
4. Bagaimana peran kepemimpinan anda sebagai branch manager dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di Bank Sulteng Cabang Donggala?
5. Bagaimana anda membentuk kondisi kerja yang kondusif di Bank Sulteng Cabang Donggala?
6. Apakah pemberian upah kerja dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan?
7. Menurut anda apakah motivasi kerja yang diberikan kepada karyawan sudah mereka terapkan?
8. Kendala apa yang di hadapi dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan Bank Sulteng Cabang Donggala?
9. Upaya apa yang harus dilakukan branch manager untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan Bank Sulteng Cabang Donggala?

B. Wawancara Dengan Karyawan

1. Bagaimana pendapat anda dengan kepemimpinan branch manager bank sulteng cabang donggala?
2. Apa saja yang branch manager lakukan kepada karyawan dalam meningkatkan motivasi kerja?
3. Bagaimana situasi kondisi yang dibentuk branch manager di Bank Sulteng Cabang Donggala?

4. Bagaimana kepribadian yang dicerminkan oleh branch manager sebagai pimpinan?
5. Apakah kepribadian branch manager menumbuhkan motivasi kerja pada karyawan?
6. Kendala apa yang dihadapi sehingga motivasi kerja yang diberikan branch manager tidak diterapkan dengan maksimal?

DAFTAR INFORMAN

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	Agustina Fidal	Pimpinan Bank Sulteng Cabang Donggala	
2.	Sofyan	Wakil pimpinan Bank Sulteng Cabang	
3.	Ferdyk	Residen Auditor	
4.	Husni	Head Operasioal	
5.	Herman Mokodompit	Seksi ADM Kredit	
6.	Zulkifli	Seksi Kredit	
7.	Aldi Wahyudin	Seksi Kas Bapenda	
8.	Citra R Langitan	Seksi Funding	

DOKUMENTASI



Wawancara dengan pimpinan Bank Sulteng Cabang Donggala



Wawancara dengan wakil pimpinan Bank Sulteng Cabang Donggala



Wawancara dengan seksi Antir Fraud & Residen Auditor Bank Sulteng Cabang Donggala



Wawancara dengan Seksi ADM Kredit Bank Sulteng Cabang Donggala



Wawancara dengan Seksi Kredit Bank Sulteng Cabang Donggala



Wawancara dengan Seksi Head Operasional Bank Sulteng Cabang Donggala



Wawancara dengan Seksi Funding Bank Sulteng Cabang Donggala

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. IDENTITAS PENULIS

1. Nama Lengkap : Yelni Rahma
2. NIM : 18.3.15.0158
3. Tempat, Tanggal Lahir : Towale, 05 Juni 2000
4. Alamat : Jalan Munif Rahman II
5. Jurusan : Perbankan Syariah
6. Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
7. Angkatan/kelas : 2018/PS 5

B. IDENTITAS ORANG TUA

1. Ayah
 - Nama : Mujmal Lolo
 - Agama : Islam
 - Pekerjaan : PNS
 - Alamat : Desa Towale, Kec. Banawa Tengah,
Kab. Donggala
2. Ibu
 - Nama : Rostini
 - Agama : Islam

Pekerjaan : IRT

Alamat : Desa Towale, Kec. Banawa Tengah,
Kab. Donggala

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Lulusan SDN 1 Towale tahun 2012
2. Lulusan MTS Syekh Lokiya Towale Tahun 2015
3. Lulusan SMA Negeri 1 Banawa Tengah Tahun 2018