

ABSTRAK

Motivasi kerja merupakan elemen penting dalam meningkatkan kinerja dan produktivitas karyawan, terutama dalam sektor perbankan syariah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor intrinsik yang berperan dalam motivasi kerja Community Officer di Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau berdasarkan perspektif Teori Dua Faktor Herzberg. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap Community Officer yang bekerja di bank tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor motivasi intrinsik yang berperan dalam meningkatkan motivasi kerja Community Officer meliputi prestasi, pengakuan, tanggung jawab, pekerjaan itu sendiri, dan peluang pengembangan karir. Dari faktor-faktor tersebut, prestasi dan pengakuan ditemukan sebagai faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi motivasi kerja. Community Officer yang merasa dihargai atas pencapaiannya dan mendapatkan pengakuan dari atasan serta rekan kerja cenderung memiliki semangat kerja yang lebih tinggi dan komitmen yang lebih besar terhadap pekerjaannya. Penelitian ini memberikan rekomendasi bagi manajemen Bank BTPN Syariah untuk lebih menekankan faktor prestasi dan pengakuan dalam kebijakan pengelolaan sumber daya manusia. Penghargaan atas pencapaian kerja dan umpan balik yang konstruktif dapat meningkatkan motivasi serta kinerja Community Officer, yang pada akhirnya berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi.

Kata Kunci: Motivasi Kerja, Teori Dua Faktor, Community Officer, Bank BTPN Syariah, Faktor Intrinsik

ABSTRACT

Work motivation is an important element in improving employee performance and productivity, especially in the sharia banking sector. This research aims to analyze the intrinsic factors that play a role in the work motivation of Community Officers at Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau based on the perspective of Herzberg's Two Factor Theory. Using descriptive qualitative research methods, data was collected through interviews, observations and documentation studies of Community Officers who work at the bank. The research results show that intrinsic motivation factors that play a role in increasing Community Officer work motivation include achievement, recognition, responsibility, the work itself, and career development opportunities. Of these factors, achievement and recognition were found to be the most dominant factors in influencing work motivation. Community officers who feel appreciated for their achievements and receive recognition from superiors and colleagues tend to have higher morale and greater commitment to their work. This research provides recommendations for Bank BTPN Syariah management to place greater emphasis on achievement and recognition factors in human resource management policies. Rewards for work achievements and constructive feedback can increase Community Officer motivation and performance, which ultimately contributes to achieving organizational goals.

Keywords: Work Motivation, Two Factor Theory, Community Officer, Bank BTPN Syariah, Intrinsic Factors

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
TANDA PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Motivasi Kerja	8
2.1.2 Teori Dua Faktor (Herzberg).....	10
2.1.3 Faktor-Faktor Yang berperan Mempengaruhi Motivasi Kerja	14
2.1.4 Peran Community Officer di Bank BTPN Syariah	16
2.1.5 Tantangan yang Dihadapi oleh CO di Bank BTPN Syariah	17
2.2 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Kerangka Berfikir	26
Gambar 2.3 Kerangka Berfikir.....	27

BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Populasi dan Sampel	29
3.3 Sumber Data.....	29
3.3.1 Data Primer	29
3.3.2 Data Sekunder	30
3.4 Teknik dan Metode Pengumpulan Data	30
3.4.1 Teknik pengambilan data	30
3.4.2 Metode pengumpulan data	32
3.5 Metode Analisis Data	32
3.5.1 Reduksi Data	33
3.5.2 Triangulasi.....	34
3.5.3 Menarik Kesimpulan Kegiatan	34
BAB IV GAMBARAN OBJEK PENELITIAN	36
4.1 Sejarah PT. Bank BTPN Syariah Tbk	36
4.1.1 Sejarah MMS Rantau rasau.....	37
4.2 Gambaran Kerja Community Officer.....	38
4.1.3 Struktur Organisasi Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau	40
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
5.1 Karakteristik Informan Penelitian.....	42
5.2 Hasil Penelitian	43
5.2.1 Deskripsi Temuan Penelitian.....	43
5.3 PEMBAHASAN	62
5.3.1 faktor intrinsik apa saja yang berperan pada motivasi kerja community officer di bank btpn syariah mms rantau rasau	62
5.3.2 bagaimana peran faktor motivator (intrinsik) terhadap tingkat motivasi kerja community officer di bank btpn syariah mms rantau rasau	65

5.3.3 faktor intrinsik yang paling dominan berperan dalam motivasi kerja.....	66
bagaimana peran faktor motivator (intrinsik) terhadap tingkat motivasi kerja community officer di bank btpn syariah mms rantau rasau	69
faktor intrinsik yang paling dominan berperan dalam motivasi kerja.....	69
5.3.4 analisis faktor intrinsik yang berperan dalam motivasi kerja.....	70
5.3.5 perbandingan dengan penelitian terdahulu.....	72
BAB VI PENUTUP	73
6.1 Kesimpulan	73
6.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA.....	75
Lampiran 1	78
Instrumen Wawancara.....	78
LAMPIRAN 2.....	81
DOKUMENTASI WAWANCARA.....	81
LAMPIRAN 3.....	83
DAFTAR WAWANCARA.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Faktor intrinsik teori dua faktor herzberg	12
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 5.1 Karakteristik Informan Penelitian	419
Tabel 5.2.1 Hasil Triangulasi teknik Pengumpulan Data	57
Tabel 5.3.4 Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Kerangka Berfikir.....	27
Gambaran Variabel dan pedoman wawancara	35
Gambar struktur organisasi Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau	39
Gambar Dokumentasi Wawancara.....	79