



Lika Handayani  
Aan Shar, M.M.

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO BENGKULU  
BENGKULU, 2023 M/ 1444 H

## Analisis Kepuasan Kerja Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu.



Editor :  
Prof. Andang Sunarto, P.hD

**ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT. BANK  
MUAMALAT INDONESIA.Tbk CABANG BENGKULU**



**Skripsi**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**OLEH:**

**BENGKULU**

**LIKA HANDAYANI  
NIM. 1911140154**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI  
SUKARNO BENGKULU  
TAHUN 2022 M/ 1443H**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Tugas akhir dengan judul “Analisis Kepuasan Kerja

Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang

Bengkulu” yang disusun oleh :

Nama : Lika Handayani

NIM : 1911140154

Program Studi : Perbankan Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Lokasi Penelitian : PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk

Cabang Bengkulu

Waktu Penelitian : 19 September – 18 Desember 2022

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim

Pembimbing oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak

untuk diujikan dalam sidang *Munaqasyah* Tugas Akhir pada

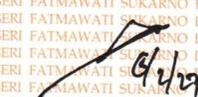
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno

Bengkulu.

**Bengkulu, 23 November 2022**

Pembimbing 1

Pembimbing 2

 **Prof. Andang Sunarto, Ph.D**

 **Aan Shar M.M.**

NIP.197611242006041002

NIP.19890806201931008

Mengetahui

Koordinator Prodi Perbankan Syariah

 **Yunida Een Friyanti, M.Si**

NIP.198106122015032003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**  
 Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telpun (0736)51276-  
 51171-51171-Faksimili(0736)51171-51172  
 Website: www.uin-sukarno-bengkulu.ac.id

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skrripsi Yang berjudul “Analisis Kepuasan Kerja Karyawan PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Bengkulu”. Ditulis oleh Lika Handayani, NIM.1911140154. Program Studi Perbankan Syariah, Jurusan Ekonomi Islam telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munagasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada :

Hari : Kamis  
 Tanggal : 19 Januari 2023 M

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar dalam bidang Ekonomi Syariah dan diberi Gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, 19 Januari 2023 M  
 17 Jumadil Akhir 1443 H

**TIM SIDANG MUNAQASYAH**

Ketua  
  
**Dr. Asnaini, M.A**  
 NIP. 197304121998032003

Sekretaris  
  
**Miko Polindi, M.E**  
 NIP.199105252020121009

Penguji 1  
  
**Dr. Asnaini, M.A**  
 NIP.197304121998032003

Penguji 2  
  
**Adi Setiawan, Lc, M.E.**  
 NIP.198803312019031005



Mengesahkan  
 Dekan  
  
**Dr. H. Supardi, M. Ag.**  
 NIP. 196804101973071007

## MOTTO

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

*“ Apabila engkau telah selesai dengan satu urusan maka teruslah  
bekerja untuk urusan yang lain ”*

( Q.S Al Insyirah )

*“Tetaplah menjadi versi terbaikmu karna apapun yang menjadi  
takdirmu tidak akan pergi meninggalkanmu”*

( Lika Handayani )



## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah* rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT atas segala kesempatan, keridhoan, dan kenikmatan yang telah diberikan. Aku percaya bahwa setiap kesulitan itu ada kemudahan dan Allah selalu bersama hambanya yang penyabar, dengan penuh rasa syukur kehadiran Allah SWT, kepersembahkan skripsi ini untuk:

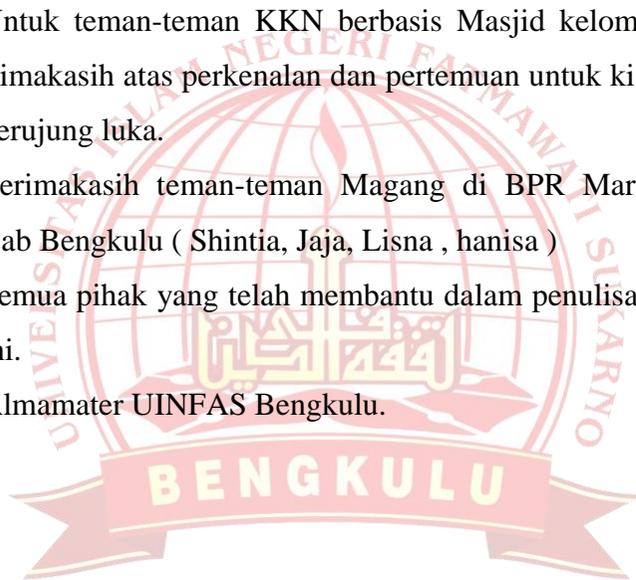
1. Teruntuk kedua orang tuaku Bapak (Sudianto) Ibu (Yunita) yang telah membesarkanku dengan penuh kasih sayang, mendidik, memberikan semangat dan dukungan, memotivasiku, dan selalu senantiasa mendo'akan demi keberhasilan dan kesuksesanku.
2. Buat Adik ku Lisi Apriani dan Muhammad Febiyan Al-Hafiz terimakasih kesayangan ayuk atas segala bentuk cinta dan sayang kalian yang selalu membuat ku untuk lebih tetap semangat menjalani perkuliahan ini.
3. Untuk kakek (Rusmidi Alm) dan nenek( Sainaya dan (almr khodija) tersayang terimakasih telah menjadi penyemangatku dan terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan dimasa sekolahku.
4. Untuk semua keluarga besarku terimakasih atas dukungan dan semangat untuk ku selama menjalani perkuliahan ini.
5. Untuk Prof Andang Sunarto, P.hD selaku pembimbing I dan Bapak Aan Shar, M.M. selaku pembimbing II, yang

telah bersabar dalam membimbing dan mengarahkan penulis demi terselesainya skripsi ini.

6. Untuk Prof Rohimin Direktur Pasca Sarjana UINFAS Bengkulu selaku bapak asuh dan teman-teman di kostren azhaniya terimakasih atas kebaikan semuanya.
7. Terimakasih keluarga BCB UINFAS Bengkulu untuk Bapak Mentor Ahmad Syarifin dan kakak serta mbak-mbak BCB 2.0 dan adik-adik BCB 4.0
8. Untuk ibu Nonie Afriyanti, M.E dan keluarga besar Laboratorium Kewirausahaan FEBI UINFAS Bengkulu Terimakasih untuk pengalaman berharga dan ilmunya.
9. Ucapan Terimakasih Untuk Ibu Ayu Yuningsih, M.Ek , Ibu Esti Alfiah dan bapak khozin zaki serta seluruh Assisten UPKP dan Perpustakaan FEBI UINFAS Bengkulu atas Kerja sama dan pengalamannya.
10. Ucapan terimakasih untuk seluruh pengurus HMPS PBS 2021/2022 pertemuan dan pengalamannya.
11. Seluruh CREW TV FEBI Eksis terkhusus Mami Feranita S.Ag M.H terimakasih mami bimbingan nya selama ini
12. Terimakasih Presti, Demisioner, dan Seluruh kader KSEI dan Pembina terkhusus Momy Khairiah Elwardah sudah menjadi saksi perjalanan perkuliahan ku dan menjadi ibu keduaku diperantauan.
13. Keluarga besar BPH FoSSEI Sumbagsel 2021-2022 dan 2022/2023

14. Untuk keluarga pegadaian Cab Bengkulu terutama mentorku di Co-lo BRI Unit Pagardewa bang M. Komang Majiddin terimakasih telah mengajarku dan memberikan pengalaman berharga selama magang.
15. Untuk keluarga di RK Bliten UINFAS Bengkulu terimakasih telah menjadi tempat menghabiskan waktu kosongku.
16. Terimakasih Teman-teman Gerakan Mengajar Desa Sumbagsel Generasi 0.2
17. Teruntuk keluarga besar PW Fatayat Provinsi Bengkulu terimakasih sahabat-sahabat terkhusus ibu Fatrrica Syafri selaku dosen di FTT dan ketua PW fatayat provinsi Bengkulu atas ilmu, pengalaman dan semangat yang diberikan.
18. Teruntuk sahabat ku Lisnawati Dalimunthe dan Jilatul Robiah yang sudah menjadi bagian dari keluarga ku di Bengkulu serta telah memberikan warna disetiap hari-hariku selama di bangku perkuliahan.
19. Untuk mbak-mbak ku Rani handani, Yettmi Kusnita, Nada Ayu, dan Nelvy terimakasih sudah bersedia membantuku baik dalam perkuliahan ataupun dalam keseharian ku
20. Untuk kakak – kakak ku kak Depi Akbar dan Ahmad Zikri terimakasih sudah banyak membantu semua urusan perkuliahan ataupun organisasi.

21. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
22. Untuk teman-teman seperjuangan di FEBI UINFAS Bengkulu terkhusus Perbankan syariah E 2019 terimakasih segala kebaikan teman-teman.
23. Untuk teman-teman KKN berbasis Masjid kelompok 121 trimakasih atas perkenalan dan pertemuan untuk kisah yang berujung luka.
24. Terimakasih teman-teman Magang di BPR Maroba ITE Cab Bengkulu ( Shintia, Jaja, Lisna , hanisa )
25. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.
26. Almamater UINFAS Bengkulu.



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini menyatakan :

1. Skripsi dengan judul “**Analisis Kepuasan Kerja Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu**” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UINFAS Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran, dan rumusan saya sendiri tanpa ada bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 23 - November - 2023 M

1443H

Mahasiswa yang menyatakan



**LIKA HANDAYANI**

**NIM.1911140154**

## **ABSTRAK**

### **Analisis Kepuasan Kerja Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu**

Oleh  
Lika Handayani  
Nim. 1911140154

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu . Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Sedangkan pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan sistem wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu sudah cukup puas dengan pekerjaan yang dijalankan sekarang. Penelitian ini dibuat pada keyakinan bahwa dengan adanya kepuasan pada karyawan maka akan lebih cepat maju dan berkembang seiring dengan tujuan perusahaan. Kemudian agar penelitian ini berguna dan menjadi pertimbangan bagi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu kedepannya dan sebagai bahan evaluasi untuk lebih baik. Berdasarkan kesimpulan penelitian bahwa kepuasan kerja karyawan pada Bank Muamalat KC Bengkulu sudah cukup baik.

Kata Kunci : Kepuasan, Kerja, dan Bank Muamalat

## ABSTRAC

### ***Analysis of Job Satisfaction Employees of PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Branch of Bengkulu***

By

Lika Handayani

Nim. 1911140154

*The purpose of this study is to determine the employees' job satisfaction at the PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Branch of Bengkulu. Using a qualitative descriptive approach in this investigation. In this study, data were gathered through interviews, observation, and documentation. According to the study's findings, the staff at the PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Branch of Bengkulu were happy with the way things were going. This study was conducted with the assumption that happier employees will advance more quickly toward organizational objectives. In order for this study to be beneficial, taken into account by the PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Branch of Bengkulu in the future, and used as a basis for review in order to improve it. Based on the study's findings, the PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Branch of Bengkulu employees are satisfied with their jobs.*

***Keywords : Employee, Work, and Bank Muamalat***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan nikmatnya serta karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik yang berjudul “Analisis Kepuasan Kerja karyawan Bank Muamalat kantor Cabang Bengkulu” Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia dan di akhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik berupa semangat dan motivasi, dan sebagainya. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada:

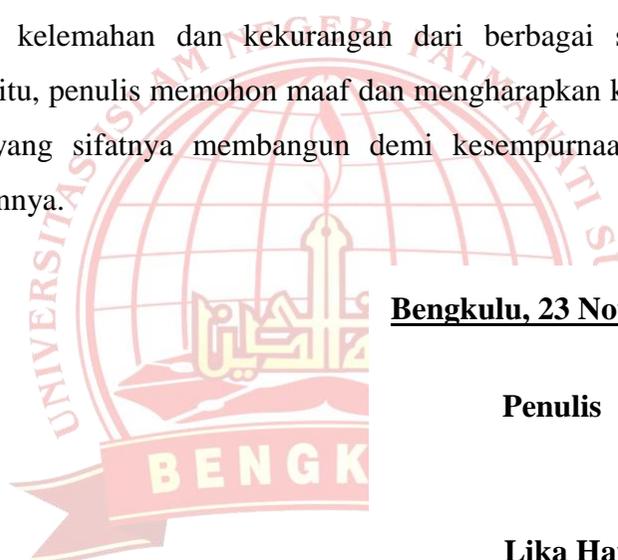
1. Prof. Dr. KH. Zulkarnain Dali, M.Pd (Selaku Rektor UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu).
2. Dr. H. Supardi, M.A (Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam).
3. Yenti Sumarni, S.E, MM (Selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu).

4. Aan Shar, S.E., M.M. (Selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu).
5. Yunida Een Friyanti M.Si (Selaku Koordinator Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam).
6. Prof. Andang Sunarto, Ph.D selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing, memberikan pengarahan, semangat dengan penuh kesabaran membimbing penulis.
7. Aan Shar, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan pengarahan, serta semangat dengan penuh kesabaran membantu dan membimbing penulis.
8. Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajarkan dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
9. Kedua orang tuaku yang selalu mendoakan demi keberhasilan dan kesuksesan penulis.
10. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi, dan semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini.
11. Pimpinan dan Seluruh karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu yang telah bersedia

meluangkan waktu dan telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian.

12. Sahabat , serta teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah angkatan 2019, semua pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis memohon maaf dan mengharapkan kritik serta saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis kedepannya.



**Bengkulu, 23 November 2023 M**

**1443H**

**Penulis**

**Lika Handayani**

**NIM.1911140154**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	
<b>HALAMAN MOTTO</b>	
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b>	
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b>	
<b>ABSTRAK</b>	
<b>ABSTRAC</b>	
<b>KATA PENGANTAR</b>	
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>iv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Penelitian Terdahulu .....	8
F. Metode Penelitian.....	13
1. Jenis Dan Pendekatan Penelitian .....	13
2. Waktu dan Tempat Penelitian.....	14
3. Subjek / Informan Penelitian .....	15
4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	16
G. Sistematika Penulisan .....	21
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
A. Kepuasan Kerja.....	23
1. Definisi Kepuasan Kerja.....	23
2. Kepuasan Kerja Dalam Islam .....	24
3. Teori – Teori Kepuasan Kerja.....	27

4. Indikator Kepuasan Kerja .....	28
5. Alat Pengukuran Kepuasan Kerja.....	30
a. <i>Job Diagonastic Survey</i> .....	30
b. <i>Job Description Index</i> .....	31

### **BAB III GAMBARAN UMUM BANK MUAMALAT INDONESIA KANTOR CABANG BENGKULU**

A. Sejarah Berdiri Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Bengkulu.....	34
B. Program Kerja Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Bengkulu.....	37
C. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Bengkulu.....	38
D. Produk-Produk Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Bengkulu.....	38
E. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Bengkulu .....	43

### **BAB VI HASIL DAN PEMBAHAAN**

A. Hasil Penelitian.....	46
1. Gaji .....	46
2. Pekerjaan Itu Sendiri .....	49
3. Promosi Jabatan .....	53
4. Suvervisi .....	57
5. Rekan Kerja .....	60

B. Pembahasan .....	63
A. Analisi Kepuasan Kerja Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu .....	63

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	67
B. Saran .....	69

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

**TABEL 1.1** Variabel, Dimensi, dan Indikator Kepuasan Kerja.32



## DAFTAR GAMBAR

**GAMBAR 1.1** *Job Characteristics Model Hackman dan Oldham*  
.31



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Form Validasi Tema Tugas Akhir
- Lampiran 2 : Daftar Hadir Seminar Proposal
- Lampiran 3 : Catatan Perbaikan Proposal Skripsi
- Lampiran 4 : Halaman Persetujuan Penyeminar
- Lampiran 5 : Surat Penunjukann SK Pembimbing I dan II
- Lampiran 6 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 7 : Halaman Persetujuan Penelitian
- Lampiran 8 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 9 : Lembar Bimbingan Pembimbing I
- Lampiran 10 : Lembar Bimbingan Pembimbing II
- Lampiran 11 : Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 12 : Daftar Nilai Pembimbing I
- Lampiran 13 : Daftar Nilai Pembimbing II
- Lampiran 14 : Dokumentasi
- Lampiran 15 : Lembar Saran Penguji I
- Lampiran 16 : Lembar Saran Penguji II
- Lampiran 17 : Halaman pengesahan

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu biasanya memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Kepuasan dimana keadaan emosional yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaannya. Hal ini dapat terlihat pada sikap pekerjaannya, mereka akan bersikap positif bila merasa sudah puas atau akan bersikap negatif bila merasa tidak puas. Kepuasan kerja tersebut tentu saja dapat mempengaruhi perilaku kerja karyawan seperti malas, rajin, dan produktif.<sup>1</sup>

Kepuasan kerja akhir-akhir ini semakin terasa penting dalam lingkup organisasi. Kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap produktivitas organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Ketidakpuasan merupakan awal mula dari sebuah masalah-masalah yang sering muncul dalam suatu organisasi, diantaranya konflik antara sesama pekerja ataupun pekerja dan pimpinan bahkan masih banyak masalah lainnya tentunya dapat menyebabkan terganggunya proses pencapaian tujuan

---

<sup>1</sup> Hilma Harmen et al., “Analisis Fungsi-Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia,” *Niagawan Vol* 8, no. 3 (2019): h. 140–147.

dari organisasi misalnya saja dari sisi pekerja, ketidak puasan terhadap suatu pekerjaan tentunya dapat menurunkan motivasi, menurunkan moril kerja ataupun tampilan kerja.

Persoalan sumber daya manusia yang merupakan salah satu dari bagian lingkup kajian suatu manajemen dengan tujuan yakni untuk mewujudkan tujuan perusahaan tersebut, maka salah satu hal yang perlu diperhatikan adalah memperhatikan karyawan. Karena para karyawan yang dihadapi merupakan sekumpulan manusia yang penuh dinamis. manusia senantiasa berubah keinginan, kebutuhan, ataupun tuntutan. Apabila salah satu keinginan telah terpenuhi maka tidak mustahil akan muncul keinginan dan kebutuhan lainnya.

Pengelolaan sumber daya manusia dapat diartikan sebagai upaya penerapan manajemen, yang berkaitan dengan kebijakan prosedural dan praktik pengelolaan demi tercapainya suatu tujuan yang ditetapkan. Mengelola karyawan diperlukan seni tertentu, guna terciptanya karyawan yang professional dan memiliki kinerja tinggi.

Masalah yang sering di hadapi suatu perusahaan yakni bagaimana pengelolaan sumber daya manusia supaya mereka bersedia melakukan tugasnya dengan sebaik mungkin dalam rangka mencapai tujuan perusahaan. Dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, usaha yang dilakukan

perusahaan tidak lepas dari beberapa indikator di antaranya gaji, rekan kerja, kondisi suatu pekerjaan, dan isi pekerjaan itu sendiri.<sup>2</sup>

Pada tahun 2013 Accenture Jakarta (*Perusahaan Global management Consulting, Srvs Teknologi, dan outsourcing*) melakukan survey yang berjudul “*Defining Succes Your Way*”. Mendapati 53% perempuan yang bekerja sudah merasa puas dengan pekerjaan dan pencapaian mereka, survey ini juga mengungkapkan bahwa kepuasan akan pekerjaan juga di sebabkan lingkungan kerja yang lebih nyaman menyenangkan dan kondusif untuk peningkatan kinerja mereka. *Accenture* juga mengungkapkan lingkungan yang ideal dan paling diinginkan para pekerja untuk meningkatkan kepuasan mereka dalam bekerja. Dari survey ini melaporkan bahwa 59% responden mengaku bahwa lingkungan kerja yang baik bisa memberikan kepeuasan kerja adalah yang tahu bagaimana cara menghargai karyawan dalam segala hal.<sup>3</sup>

Manajemen yang baik diperlukan agar karyawan memiliki semangat kerja dan moral yang tinggi serta ulet dalam bekerja. Biasanya karyawan yang puas dengan apa yang diperoleh dari suatu perusahaan akan memperbaiki

---

<sup>2</sup> Naomi Florent Br Sinaga, “Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru” (Universitas Islam Riau, 2021).h.2

<sup>3</sup> Lourenzo Vincenthius Lie, “Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dan Loyalitas Pelanggan,” *Media Ekonomi: jurnal manajemen dan bisnis* XVII, no. 2 (2017): h. 59–67,.

kinerjanya. Sebaliknya karyawan akan merasa bosan serta bermalasan-malasan untuk bekerja apabila kepuasan kerjanya rendah. Untuk itu sebuah keharusan bagi sebuah perusahaan untuk mengenali faktor-faktor apa saja yang membuat karyawan puas dalam suatu pekerjaan, dengan tercapainya kepuasan kerja kinerjanya akan meningkat.

Dalam perspektif Al-Qur'an kepuasan kerja lebih menurus kepada kepuasan batin (hati), Yaitu kepuasan yang di rasakan oleh hati ketika manusia melakukan kegiatan. Al-Qur'an mencoba mengambil sudut pandang lain terkait bagaimana pandangnya terhadap kepuasan kerja. Misalnya Al-Qur'an memberikan motivasi dan apresiasi yang tinggi kepada seorang muslim yang bekerja. Salah satu ayat yang terkait dengan kepuasan kerja.

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ۗ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

*Artinya: “Dan katakanlah: “Bekerjalah Kamu, maka Allah dan rasul-nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, la diberikannya kepada Kamu apa yang telah kamu kerjakan. (Q.S At-Taubah (9) : 105).<sup>4</sup>*

---

<sup>4</sup> Dikutip dari <https://tafsiralquran.id/tafsir-surah-at-taubah-ayat-105-Hakikat-Kerja-Dalam-Pandangan-Islam>. Diakses Pada Hari Sabtu Tanggal 27 Agustus 2022. Pukul 17. 17 WIB.

Sebagaimana Al-Qur'an juga menghadirkan penjelasan lain yang mana tujuannya sendiri ialah menyempurnakan penjelasan yang di sampaikan oleh manusia. Dengan demikian Al-Qur'an juga menjelaskan dengan bahasanya sendiri tanpa ada intervensi dari yang lain.

Pengertian kepuasan kerja menurut Wijono kepuasan kerja merupakan aspek penting dari pekerjaan. Ketidakpuasan kerja karyawan menyebabkan berbagai masalah terhadap karyawan maupun organisasi tempat karyawan bekerja. Organisasi terpaksa menanggung beban yang cukup tinggi apabila kepuasan karyawan tidak diperhatikan. Oleh karena itu, organisasi perlu meningkatkan kepuasan kerja karyawan, karyawan yang merasa puas akan bekerja lebih efektif dan efisien sehingga kinerja meningkat. Sebaliknya ketidakpuasan akan menimbulkan kerugian bagi organisasi.<sup>5</sup>

Robbins & Judge mengemukakan tentang dampak buruknya karyawan yang tidak puas. Ketidakpuasan mengarahkan perilaku meninggalkan organisasi, termasuk mencari sebuah posisi baru serta pengunduran diri, berhentinya pekerja secara kolektif merupakan kerugian total bagi organisasi atas pengetahuan, keahlian, kemampuan, dan karakteristik lainnya dari karyawan tersebut, respon lain dari

---

<sup>5</sup> Budi Widadi, "Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan," *jurnal Majalah Sosial* No 03 (2019): h. 18.

ketidakpuasan karyawan adalah memberikan kondisi memburuk, termasuk absen keterlambatan kronis, berkurangnya usaha dan tingkat kesalahan yang bertambah. Sebuah tinjauan di atas 300 studi menyatakan korelasi yang cukup kuat, organisasi dengan lebih banyak pekerja puas cenderung lebih efektif dibandingkan dengan organisasi yang pekerjanya tidak puas.<sup>6</sup>

Berdasarkan pengamatan awal di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu pada tanggal 19 September 2022 diketahui pada dasarnya semua karyawan sudah cukup puas dalam bekerja disana hal ini terlihat dari gaji yang sudah sesuai dengan UMR Provinsi Bengkulu. Namun meskipun karyawan sudah puas masih ada karyawan yang mengeluh mengenai karakteristik rekan kerja seperti yang di ketahui pada dasarnya manusia memiliki sifat dan kepribadian masing-masing namun pada saat didalam dunia pekerjaan sudah seharusnya untuk saling memahami sifat dan karakteristik satu sama lain.<sup>7</sup>

Bertolak belakang dari fenomena tersebut maka penulis tertarik meneliti “**Analisis Kepuasan Kerja Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu**”. Selain alasan dari latar belakang masalah, judul ini juga menarik untuk diteliti sebagai upaya untuk melihat

---

<sup>6</sup> Ibid.

<sup>7</sup> Meki, wawancara oleh penulis, Bengkulu, Indonesia 19 September 2022 pukul 11.35 WIB

faktor apa saja yang bisa membuat karyawan merasa puas dalam bekerja bukan hanya di Bank ini saja namun juga sebagai bahan evaluasi satu perusahaan untuk mengurangi kemunduran karyawan.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat diketahui rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yakni untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu .

## **D. Kegunaan Penelitian**

### **1. Secara Teoritis**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi dalam pengembangan ilmu pengetahuan mengenai sumber daya manusia.

### **2. Secara Praktis**

- a. Peneliti, mengharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam menambah ilmu praktik lapangan dengan ilmu yang ditekuni selama kuliah dan menambah pengalaman agar dapat lebih baik lagi dalam melakukan pekerjaan dan siap menghadapi dunia kerja yang sebenarnya.

- b. Bagi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu , sebagai masukan serta bahan evaluasi dalam meningkatkan kepuasan kerja kepada karyawan.
- c. Untuk penulis setelah ini, diharapkan penelitian ini bisa digunakan sebagai materi ataupun referensi untuk penelitiannya.

#### **E. Penelitian Terdahulu**

Sebelum peneliti melakukan penelitian ini, peneliti sudah melakukan penelusuran terhadap karya-karya ilmiah baik yang diterbitkan secara fisik ataupun online, yakni penelitian yang berbentuk skripsi, jurnal ilmiah ataupun buku. Untuk menghindari adanya temuan-temuan yang sama penulis memberikan beberapa penelitian terdahulu untuk dirujukan dan sebagai bahan perbandingan dari penelitian ini tentunya yang relevan dengan Judul “**Analisis Kepuasan Kerja Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu**”

1. Wong Pong Han “*Analisis Kepuasan Kerja dan Lingkungan Kerja Karyawawn di Sekolah En Mandarin Medan*” tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan di En mandarin school. Metode yang dignakan pada penelitian ini yakni metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara. Adapun hasil dari penelitian ini

menunjukkan bahwa interaksi antara karyawan di En Mandarin *School* Medan berjalan dengan baik, hubungan antara pimpinan dan karyawan terjalin dengan baik, sebagian karyawan puas dengan pekerjaan yang diberikan perusahaan.<sup>8</sup>

Persamaan Penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama meneliti tentang kepuasan kerja karyawan dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Adapun perbedaan penelitian ini dan penelitian terdahulu penelitian ini melakukan penelitian di lembaga keuangan sedangkan penelitian terdahulu melakukan penelitian di lembaga pendidikan yakni disekolah En Mandarin *School*.

2. William Vincent “*Analisis Kepuasan Kerja Karyawan CV.Mita Belawan Fishing Medan*” tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan kerja karyawan. Adapun metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif dimana data yang diperoleh berdasarkan wawancara dengan sumber data yang digunakan adalah data primer. Hasil dari penelitian

---

<sup>8</sup> Wong Pong Han et al., “Analisis Kepuasan Kerja dan Lingkungan Kerja Karyawan di Sekolah EN Mandarin – Medan,” *Jurnal Ilmiah Maksitek* 4, no. 2 (2019).

menunjukkan bahwa masih ada karyawan belum puas terhadap pekerjaannya.<sup>9</sup>

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama meneliti tentang kepuasan kerja karyawan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah penelitian terdahulu dilakukan di CV. Mitra Belawan Fishing Medan sedangkan penelitian ini dilakukan di lembaga keuangan yakni pada Bank Muamalat KC. Bengkulu.

3. Atian Ardiansyah “*Analisis Kepuasan Kerja Terhadap Prilaku Kewargaorganisasian Karyawan PT. BRI Cabang Bandung Setiabudi*” tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran mengenai kepuasan kerja dan prilaku kewargaorganisasian di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Bandung Setiabudi, adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan metode deskriptif dengan teknik analisis deskriptif kualitatif, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa deskripsi kepuasan kerja dan organisasi prilaku

---

<sup>9</sup> Vincent William et al., “Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Di CV. Belawan Fishing Medan,” *Jurnal Ilmiah Kohesi* 3, no. 1 (2019): 1.

kewargaorganisasian di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Setiabudi berada dalam kategori tinggi.<sup>10</sup>

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yakni penelitian terdahulu melakukan penelitian pada PT. Bank Rakyat Indonesia Sedangkan penelitian dilakukan pada Bank Muamalat KC. Bengkulu adapun persamaan dari penelitian terdahulu dan penelitian ini yaitu sama-sama melihat kepuasan kerja karyawan pada lembaga keuangan di Bank.

4. Agustian “*Analisis Kepuasan Kerja karyawan Bank Perkreditan Rakyat dilihat dari Lingkungan Kerja dan Kompensasi*” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja, dan pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja, serta pengaruh lingkungan terhadap kepuasan kerja. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner dengan menggunakan metode *explanatory survey*. Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja termasuk dalam kategori kuat, kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Perkreditan.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Atian Ardiansyah dan Lenni Lukitasari, “Analisis Kepuasan Kerja Terhadap Perilaku Kewargaorganisasian Karyawan PT BRI Cabang Bandung Setiabudi,” *Holistic Journal of Management Research* 6, no. 2 (2021).

<sup>11</sup> Dian Agustina, Syamsul Hadi Senen, dan Masharyono Masharyono, “Analisis kepuasan kerja karyawan bank penkreditan rakyat dilihat dari

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada jenis bank yang diteliti penelitian ini melakukan penelitian di Bank Muamalat sedangkan penelitian terdahulu pada Bank Perkreditan Rakyat. Adapun persamaan dari penelitian ini dan penelitian terdahulu yakni sama-sama membahas tentang kepuasan kerja karyawan di Bank

5. Elyani Rizka “*Analisis kepuasan Kerja Pada Karyawan Digital Printing dan Percetakan Pustaka Print Banjarmasin*” penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan kerja para karyawan dan faktor-faktor yang membuat para karyawan digital printing dan percetakan pustaka print merasa puas dalam bekerja. Adapun metode yang digunakan pada penelitian ini yakni dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dan menggunakan sampel jenuh yakni seluruh populasi, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja baik dari gaji ataupun hubungan dengan kerja dengan atasan sudah cukup bagus.<sup>12</sup>

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada lokasi penelitian dan jenis tempat penelitian penelitian terdahulu melakukan penelitian di toko digital

---

lingkungan kerja dan kompensasi,” *Journal of Business Management Education (JBME)* 4, no. 1 (2019): 79–87.

<sup>12</sup> Elyani, “Analisis Kepuasan Kerja Karyawan digital Printing dan Percetakan Pustaka” Skripsi (STEI Indonesia Banjarmasin, 2020).

printing, sedangkan penelitian ini dilakukan di lembaga keuangan yakni pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu . Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yakni sama-sama menganalisis kepuasan kerja karyawan dengan menggunakan pendekatan deksriptif kualitatif.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Dan Pendekatan Penelitian**

#### **a. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan merupakan penelitian yang dilaksanakan secara langsung yang dilakukan di lapangan atau pada responden guna mendapatkan hasil yang akurat dan pasti, dimana peneliti melakukan kegiatan sosial demi mendapatkan kesimpulan yang sesuai dari apa yang dilapangan.<sup>13</sup>

#### **b. Pendekatan Penelitian**

Penulis menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Pendekatan kualitatif menghasilkan gambaran fenomena selanjutnya dikaji/dianalisis selaras dengan informasi dan fakta serta bersifat subjektif. Dalam melaksanakan pendekatan dengan

---

<sup>13</sup> Fadlun Maros, "Penelitian Lapangan Field Research" (Universitas Sumatera Utara, 2016).

metode yang mempunyai suatu peran yang sangat diperlukan untuk merumuskan, menganalisis dan menyelesaikan permasalahan yang diamati.<sup>14</sup> Jadi penelitian kualitatif ini merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis atau lisan orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan data yang lengkap, lebih mendalam, kredibel, dan bermakna sehingga tujuan penelitian dapat tercapai.<sup>15</sup>

Peneliti akan memberikan representasi secara rinci mengenai analisis kepuasan kerja karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu. Bersumber pada data dan fakta yang ada meliputi data primer yang berhubungan dengan permasalahan yang didapatkan

## **2. Waktu dan Tempat Penelitian**

### **a. Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di bulan September sejak pengajuan judul dan observasi awal pada 19 September 2022 dan melakukan penelitian lapangan dari oktober sampai bulan Desember 2022 yang dilakukan secara

---

<sup>14</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2014). h. 3

<sup>15</sup> Ibid.

langsung di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu.

b. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu . Jl. S. Parman No. 62 C-D Kelurahan Padang Jati Kota Bengkulu. Alasan penelitian memilih lokasi tersebut tidak lepas dari fokus penelitian yakni di Bank Syariah , selain itu juga PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu merupakan Bank pertama syariah di Indonesia yang sudah berumur cukup lama yakni sejak tahun 1992 harapan penelitian dengan adanya penelitian ini PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu akan lebih dikenal disemua kalangan.

### **3. Subjek / Informan Penelitian**

Subjek penelitian merupakan seseorang sebagai tujuan analisis permasalahan yang menjadi sumber informasi. Adapun subjek yang dilibatkan yakni karyawan Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu.

Metode pengambilan sampling dengan teknik Purposive sampling yaitu menentukan informan dengan pertimbangan tertentu yang dapat memberikan data secara maksimal. Menurut Sugiyono. Purvosive sampling yaitu teknik yang digunakna peneliti jika peneliti mempunyai

pertimbangan-pertimbangan tertentu dalam pengambilan atau penentuan sampling.<sup>16</sup> Kemudian peneliti juga menentukan kriteria yang ditetapkan sebagai pertimbangan pengambilan sampling :

1. Kepala PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu .
2. Karyawan Tetap PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu .
3. Karyawan Tetap yang memiliki masa kerja lebih dari 5 tahun.

Kriteria tersebut dibuat berdasarkan alasan Direktur, karna merupakan pimpinan yang di anggap sebagai atasan yang selalu mengawasi semua karyawan Karyawan tetap lebih dari 5 tahun sudah lama bekerja dan cenderung bisa dilihat kepuasan kerjanya.

#### **4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data**

##### **a. Sumber Data**

##### **1. Data Primer**

Sumber data primer adalah informasi yang akan mempersembahkan fakta terhadap pengumpulan data melalui serangkaian kegiatan.<sup>17</sup>

Data primer pada penelitian ini terdiri dari

---

<sup>16</sup> Sugiyono, “ Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D” (Bandung : Alfabeta. 2011), h. 218

<sup>17</sup> Ibid.

observasi dan wawancara. Tentunya peneliti akan melakukan observasi ke lapangan dan melakukan wawancara kepada informan penelitian.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui pengumpulan dan pengolahan data yang bersifat studi dokumentasi (analisis dokumentasi) berupa penelaahnya terhadap dokumen pribadi, serta resmi dari lembaga PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu referensi-referensi atau peraturan (*literatur* Laporan, Tulisan dan lain-lain) yang relevansi dengan penelitian.<sup>18</sup> Dalam data skunder didapatkan dengan melaksanakan penelitian *library research* serta dari arsip yang tersedia, Kemudian di analisis secara umum sehingga menghasilkan Informasi yang relevan pada penelitian ini

### b. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam penelitian. Karena itu seorang peneliti harus terampil dalam mengumpulkan data agar data yang di kumpulkan adalah data yang

---

<sup>18</sup> William Chang, *Metode Penulisan Ilmiah Tesis Skripsi Disertasi* (Jakarta: Erlangga, 2014).

valid. Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis yang dilakukan oleh peneliti guna untuk memperoleh data yang diperlukan. Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah :

1. Observasi

Observasi adalah sistem atau langkah menganalisis dan mencatat secara sistematis tentang perilaku dengan mengamati secara langsung di lapangan baik individu ataupun anggota yang dituju. Observasi merupakan suatu kegiatan mengumpulkan data yang dilakukan melalui pengamatan dan mencatat fenomena yang muncul dan mempertimbangkan fenomena tersebut dengan aspek-aspek yang ada maksud dari pelaksanaan observasi ini untuk melihat kepuasan karyawan dalam suatu lembaga.<sup>19</sup> khususnya di lembaga PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu .

2. Wawancara

Wawancara merupakan komunikasi antar individu yang berbagi berita dan gagasan lewat pertanyaan sehingga mereka bisa membangun

---

<sup>19</sup> Fathan gina Sandra Adetya, *Buku Bahan Ajar Pemeriksa Psikolog Observasi* (Jakarta Indonesia: Universitas Bhayangkara,).h. 6

artikulasi pada pokok pembahasan.<sup>20</sup> Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) maupun dengan menggunakan telepon.<sup>21</sup>

Adapun jenis wawancara yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini wawancara terstruktur.<sup>22</sup> Sebelum melakukan wawancara peneliti membuat daftar pertanyaan (pedoman wawancara) terlebih dahulu, yang bersifat dinamis, hal ini dikarenakan agar pertanyaan yang diajukan tidak keluar dari konteks penelitian.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian sebagai bukti peneliti memperoleh data dokumentasi langsung dari tempat penelitian. Peneliti berusaha mengumpulkan, membaca, dan mempelajari berbagai bentuk data tertulis yang ada dilapangan serta data-data lain yang didapat dari buku, majalah, surat kabar, artikel dan lain-lain.

---

<sup>20</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2011). 231.

<sup>21</sup> Ibid.

<sup>22</sup> Sokidjo, *Metode Penelitian Kesehatan* (Jakarta Indonesia: Rineka Cipta, 2005).

## 5. Teknik Analisis Data

Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif model *Miles dan Huberman*, adapun langkah-langkahnya sebagai berikut.<sup>23</sup> :

- a. Reduksi data merupakan proses pengumpulan data penelitian
- b. Penyajian data, setelah data diperoleh dan disajikan dalam bentuk daftar kategori setiap data yang didapati dengan bentuk naratif.
- c. Mengambil kesimpulan, selanjutnya proses yang dilakukan peneliti yakni melanjutkan reduksi data dan penyajian data yang disimpulkan berpeluang untuk menerima masukan.
- d. Penarikan kesimpulan sementara, masih dapat di uji kembali sesuai dengan data dilapangan.

Analisis penelitian ini dilakukan menggunakan model *Millies dan Huberman*, dari penjelasan diatas maka analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini: *pertama*, Peneliti mereduksi data yang telah didapat dari lapangan yang sesuai dengan tema penelitian. *Kedua*, Peneliti menyajikan data yang di rangkum berdasarkan

---

<sup>23</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* ( Bandung : Alfabeta, 2011). h 137.

fakta dilpangan. *Ketiga*, Peneliti menyajikan data yang telah diperoleh dalam bentuk naratif. *Keempat*, Peneliti menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang didapat.

## **G. Sistematika Penulisan**

Agar tidak terjadi kerancuan dalam penulisan skripsi ini, Maka Penulis membuat sistematika penulisan sebagai berikut :

**BAB I PENDAHULUAN** Bab ini menjadi pengantar dalam menjelaskan mengapa penelitian ini menarik untuk diteliti, apa yang diteliti, dan untuk apa penelitian dilakukan yang terdiri dari : Latar belakang masalah, Perumusan masalah, Tujuan penelitian, Penelitian terdahulu, Metode penelitian dan Sistematika penelitian.

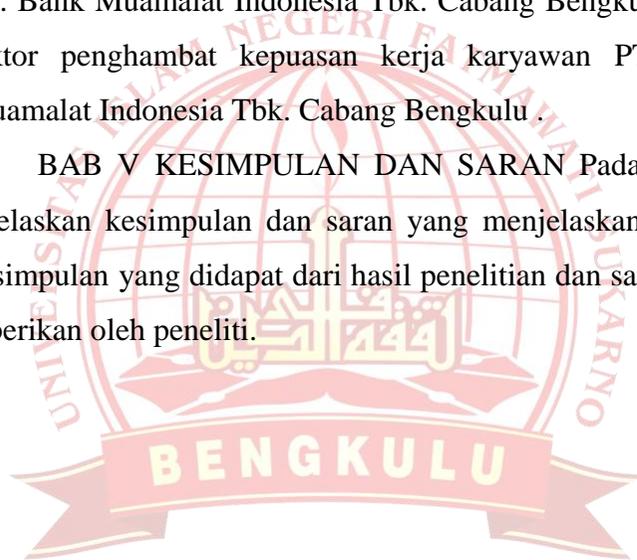
**BAB II KAJIAN TEORI TEORI** Berisi kajian teori tentang kepuasan kerja karyawan dan penelitian terdahulu. Bab ini berisi tentang landasan teori yang digunakan untuk menganalisis data yang berhubungan dengan Kepuasan karyawan yang terdiri dari : Kepuasan kerja karyawan, definisi kepuasan kerja karyawan, kepuasan kerja dalam islam, teori-teori kepuasan kerja karyawan, Indikator kepuasan kerja karyawan.

**BAB III GAMBARAN UMUM** Pada bab ini akan diuraikan gambaran secara lengkap mengenai tempat Penelitian yakni PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu dari sejarah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk.

Cabang Bengkulu Visi Misi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu , Produk-produk PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu , Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu .

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN** Pada bab ini dijelaskan hasil penelitian dan pembahasan yang menjelaskan tentang analisis kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu serta faktor penghambat kepuasan kerja karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu .

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN** Pada bab ini dijelaskan kesimpulan dan saran yang menjelaskan tentang kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian dan saran yang diberikan oleh peneliti.



## BAB II KAJIAN TEORI

### A. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah hal yang bersifat individual. dan setiap individu tentunya memiliki tingkat kepuasan masing-masing sesuai dengan nilai-nilai yang ada pada diri . perbedaan tersebut karena adanya perbedaan masing-masing individu. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan individu tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.

#### 1. Definisi Kepuasan Kerja

Kepuasan menurut KBBI adalah diambil dari asal kata ‘puas’, yang artinya merasa senang, lega, kenyang dan sebagainya karena sudah merasa secukup-cukupnya atau sudah terpenuhi hasratnya.<sup>24</sup> T. Hani Handoko berpendapat bahwa “kepuasan kerja (*job Satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka”. Perasaan tersebut merupakan cermin dari penyesuaian antara apa yang diperoleh dengan apa yang diharapkan.<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> Suharso, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Semarang: Widya Karya, 2016).

<sup>25</sup> Rio Andhika Putra, “Detrminasi Kinerja Karyawan : Kompensasi, Motivasi, Dan Kepuasan Kerja (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia),” *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 2, no. 4 (2021): h. 206–224.

Hoppock menulis sebuah buku tentang konsep kepuasan kerja dan memberikan definisi bahwa kepuasan kerja adalah kombinasi keadaan psikologis, fisiologis, dan lingkungan yang menyebabkan seseorang dengan jujur mengatakan kepuasannya terhadap pekerjaannya. Berdasarkan pendekatan ini, Hoppock menekankan adanya faktor internal perasaan karyawan yang berperan dalam penilaian kepuasannya terhadap faktor eksternal lingkungan kerjanya.<sup>26</sup>

## 2. Kepuasan Kerja Dalam Islam

Sebagaimana sudah diperintahkan Al-Qur'an dan Hadist merupakan pedoman bagi umat Islam bukan hanya mengatur dalam segi ibadah saja namun juga mengatur umat dalam memberikan tuntutan dalam masalah kerja. Manusia diciptakan didunia ini sebagai makhluk yang paling sempurna bentuknya (*fi Ahsani Taqwim*) yang hanya diperintahkan untuk menyembah Allah dan menjauhi segala larangannya.<sup>27</sup>

Selain itu juga manusia merupakan makhluk sosial yang mana kita membutuhkan bantuan orang lain dan manusia juga disebut makhluk rohaniah dan jasmaniah yang memiliki sejumlah kebutuhan sandang, pangan dan

---

<sup>26</sup> Agus Suyanto, *Manajemen sumber Daya Manusia Prinsip Dasar dan Aplikasi* (Yogyakarta: Grafindo, 2020).

<sup>27</sup> Faqih Aunur Rohim, *Bimbingan dan Konseling dalam Islam*, (Yogyakarta: UII press, 2001), h. 116.

papan itulah manusia membutuhkan pekerjaan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan tersebut<sup>28</sup>

Seseorang dalam bekerja tentunya tergantung dengan niat nya masing-masing. Tidak sedikit orang yang bekerja tanpa menghadirkan rasa religius dalam niat bekerjanya maka dari itu tidak jarang dijumpai jika tidak merasa bahagia dalam bekerja, mereka hanya mendapatkan tujuan dari bekerjanya atau cukup secara jasmani saja namun tidak bahagia hatinya. Oleh sebab itu

Kepuasan dalam bekerja sangat dibutuhkan oleh karyawan, kepuasan kerja sebagai suatu sikap umum seorang individu cenderung bervariasi tergantung bagaimana dia menilai pekerjaan yang dilakukannya dan apa yang didapatkan setelah mereka bekerja. Pekerja akan merasa puas jika merasa pekerjaannya di hargai atasannya atau digaji tepat waktu dan sesuai dengan yang dikerjakannya.<sup>29</sup>

Seorang karyawan menikmati hidupnya dengan ketenangan batin, ketenangan hati, kelapangan dada, optimis, nikmat ridha' dan keamanan serta cintanya kepada Allah. Kepuasan Kerja dalam Islam yang berdasarkan ridha terdapat dalam Al-Qur'an.

---

<sup>28</sup> Faqih Aunur Rohim, *Bimbingan dan Konseling dalam Islam*, (Yogyakarta: UII press, 2001), h. 116.

<sup>29</sup> Dep. Pengembangan bisnis, Perdagangan dan kewirausahaan Syariah pusat Masyarakat Ekonomi Syariah (MES), *Etika Bisnis Islam*, (Jakarta: Gramata Publishing, 2011), h. 16.

وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا  
اللَّهُ سَيُؤْتِينَا اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ وَرَسُولُهُ إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ □  
التوبة : (٥٩)

*Artinya: “ jikalau mereka sungguh-sungguh ridha dengan apa yang diberikan Allah dan RasullNya kepada mereka, dan berkata: Cukuplah Allah bagi kami, Allah akan memberikan sebagian dari karunia-Nya dan demikian (pula) Rasul-Nya, Sesungguhnya kami adala orang-orang yang berharap kepads Allah” (tentulah yang demikian itu lebih baik bagi mereka)  
(Q.S At-taubah (9) : (59).<sup>30</sup>*

Adapun ayat yang menjelaskan bahwa untuk mendapatkan kepuasan dalam bekerja diharuskan untuk selalu sabar dan lapang dada dalam menangani setiap masalah pekerjaan, dan ayat ini juga menekankan suatu sikap yang paling ampuh untuk menyelesaikan suatu masalah di dalam lingkungan kerja.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ  
فَأَفْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَاَنْشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ  
الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ ۗ وَاللَّهُ بِمَا  
تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

---

<sup>30</sup> <https://quranhadits.com/quran/9at-taubah/at-taubah-ayat-59/> Diakses Pada Hari Minggu Tanggal 28 Agustus 2022. Pukul 18. 58 WIB.

*Artinya: “Hai orang-orang yang beriman apabila kami dikatakan kepadamu: berlapang-lapanglah dalam majelis”, maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untuk mu. dan apabila dikatakan:” berdirilah kamu”. Maka berdirilah niscaya Allah Akan meninggikan orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan (Q.S Al Mujadalah (5) : (11).<sup>31</sup>*

### **3. Teori – Teori Kepuasan Kerja**

Teori kepuasan kerja mengungkapkan apa yang membuat sebagian orang lebih puas terhadap suatu pekerjaan dari pada beberapa orang yang lain. Teori ini juga mencari landasan tentang proses perasaan orang terhadap kepuasan kerja. Ada beberapa teori tentang kepuasan kerja.

Menurut Veithzal Rivai pada dasarnya teori-teori tentang kepuasan kerja yang lazim dikenal ada tiga macam yaitu:

1. Teori Ketidaksesuaian (*discrepancy theory*) Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Apabila

---

<sup>31</sup> <https://www.bacaanmadani.com/2018/03/isi-kandungan-al-quran-surat-al.html>. Diakses Pada Hari Minggu Tanggal 28 Agustus 2022. Pukul 18.50 WIB.

kepuasannya diperoleh melebihi dari yang diinginkan, maka orang akan menjadi lebih puas lagi, sehingga terdapat *discrepancy*, tetapi merupakan *discrepancy* yang positif.

2. Teori Keadilan (*equity theory*) Teori ini mengemukakan bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung pada ada atau tidaknya keadilan (*equity*) dalam suatu situasi, khususnya situasi kerja. Menurut teori ini komponen utama dalam teori keadilan adalah input, hasil, keadilan dan ketidakadilan. Setiap orang akan membandingkan rasio input hasil dirinya dengan rasio input hasil orang lain. Bila perbandingan itu dianggap cukup adil, maka karyawan akan merasa puas. Bila perbandingan itu tidak seimbang tetapi menguntungkan bisa menimbulkan kepuasan, tetapi bisa pula tidak. Tetapi bila perbandingan itu tidak seimbang akan timbul ketidakpuasan.
3. Teori Dua Faktor (*two factor theory*) Teori ini merumuskan karakteristik pekerjaan menjadi dua kelompok yaitu *satisfies* atau motivator dan *dissatisfies*. *Satisfies* ialah faktor-faktor atau situasi yang dibutuhkan sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari: pekerjaan yang menarik, penuh tantangan, ada kesempatan untuk berprestasi, kesempatan

memperoleh penghargaan dan promosi. *Dissatisfies* (*hygiene factors*) adalah faktor-faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan, terdiri dari: gaji/upah, pengawasan, hubungan antarpribadi, kondisi kerja dan status.<sup>32</sup>

#### 4. Indikator Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan variabel laten, yaitu variabel penelitian yang tidak bisa langsung diobservasi menurut Salkind, Pengukuran variabel laten kepuasan kerja dilakukan melalui indikator-indikator yang mencerminkan konsep kepuasan kerja. Misalnya kepuasan kerja seorang karyawan kita observasi berdasarkan seberapa puas dia terhadap gaji yang diterimanya, sistem promosi atau kenaikan jabatan yang berlaku di organisasinya, supervisi, bonus/komisi, lingkungan kerja, rekan kerja, jenis pekerjaan, serta komunikasi yang terjalin di tempat kerja.<sup>33</sup>

Menurut Rivai indikator kepuasan kerja adalah sebagai berikut :

---

<sup>32</sup> Ristiyahana Nurbahar, "Kepuasan kerja karyawan di PT Pos Indonesia (Persero) cabang Kebumen," *Skripsi* (2015): Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Y. h. 30

<sup>33</sup> Agus Suyanto, *Manajemen sumber Daya Manusia Prinsip Dasar dan Aplikasi* (Yogyakarta : Grafindo 2020) .

a. Gaji/Imbalan

Gaji/Imbalan Merupakan imbalan jasa yang diterima oleh karyawan sesuai dengan jenis, dan beban pekerjaan yang dilaksanakan.

b. Karakteristik Pekerjaan

Karakteristik Pekerjaan yang Menyangkut karakteristik pekerjaan, sebagaimana yang dirasakan pekerja apakah menantang, menyenangkan, atau justru membosankan.

c. Supervisi

Supervisi Merupakan kualitas dan bentuk pengawasan, pengarahan dan pembimbingan yang diterima dari atasan

d. Promosi

Promosi Merupakan komponen yang mengatur tersedianya kesempatan untuk berkembang dalam tugas dan jabatan.

e. Rekan Sekerja

Rekan Sekerja Merupakan komponen yang mengukur apakah rekan-rekan kerja dapat diajak bekerja sama, apakah mereka memiliki kompetensi yang saling mendukung, persahabatan, serta perilaku tolong-menolong antar rekan kerja.<sup>34</sup>

---

<sup>34</sup> Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2020).h. 632.

## 5. Alat Pengukuran Kepuasan Kerja

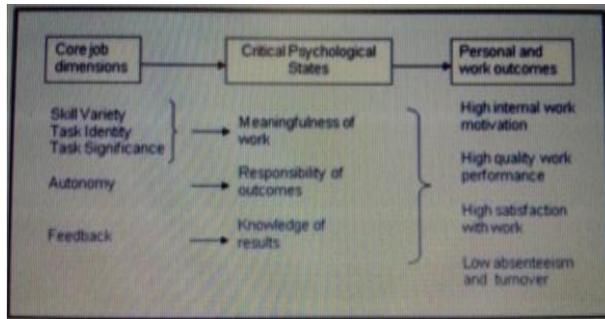
### a. *Job Diagnostic Survey*

*Hackman dan Oldham* yang mengembangkan instrumen pengukuran kepuasan kerja bernama *Job Diagnostic Survey* (JDS). Instrumen JDS dibuat berdasarkan penelitian Turner dan Lawrence dan kemudian dikembangkan oleh Hackman dan Lawler JCM menjelaskan bahwa kepuasan kerja terjadi ketika lingkungan kerja memiliki lima karakteristik inti yang dapat meningkatkan motivasi intrinsik karyawan.

Lima karakteristik inti di lingkungan kerja itu adalah variasi keterampilan, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi dan umpan balik. Gambar di bawah ini menunjukkan kelima karakteristik inti lingkungan kerja akan memengaruhi tiga kondisi psikologis karyawan, yaitu perasaan berarti (*meaningfulness of work*), tanggung jawab (*responsibility of outcomes*) dan pengetahuan terhadap hasil kerjanya (*knowledge of results*). Selanjutnya, tiga keadaan psikologis karyawan akan mengarah ke sejumlah hasil potensial, termasuk kepuasan kerja yang tinggi (*high satisfaction with work*).<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup> Agus Suyanto, *Manajemen sumber Daya Manusia Prinsip Dasar dan Aplikasi* ( Yogyakarta : Grafindo (2020) h.63.



Gambar 1.1 *Job Characteristics Model* Hackman dan Oldham

### ***b. Job Description Index***

Skala pengukuran kepuasan kerja dengan Indeks Deskripsi Jabatan (*Job Description Index*) dikembangkan oleh Smith, Kendal. Dalam penggunaannya, pegawai ditanya mengenai pekerjaan dan jabatannya yang dirasakan sangat baik dan sangat buruk.

Skala sikap ini mengukur lima bidang yaitu mengenai pekerjaan, pengawasan, upah, promosi dan mitra kerja. Setiap pertanyaan yang diajukan harus dijawab oleh pegawai.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan alat ukur JDI (*Job Description Index*) yang mana peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada Informan, skala *Job Description Index* ini merupakan skala yang paling

populer dikalangan organisasi, serta memiliki konten dan validitas yang baik.<sup>36</sup>

*Job Description Index* mengukur kepuasan kerja dengan lima dimensi, yaitu, gaji, karakteristik, promosi, supervise, dan, rekan kerja yang selaras dengan indikator kepuasan kerja karyawan yang digunakan.

Tabel 1.1 Variabel, Dimensi, dan Indikator Kepuasan Kerja

Variabel	Dimensi	Indikator
Kepuasan Kerja	Gaji	1. Kesesuaian gaji dengan beban kerja 2. Kesesuaian gaji dan pekerjaan yang diberikan
	Supervisi	1. Komunikasi dengan atasan 2. Arahan dari atasan 3. Bimbingan yang diterima dari atasan
	Promosi	1. Kebijakan promosi jabatan 2. Kesempatan untuk berkembang
	Rekan kerja	1. Tolong menolong sesama rekan kerja 2. Mendukung rekan kerja 3. Suasana kekeluargaan
	Karakteristik Pekerjaan	1. Pekerjaan yang menarik dan menyenangkan 2. Bangga terhadap pekerjaan 3. Penempatan sesuai keahlian 4. Penempatan sesuai keinginan

<sup>36</sup> Maya Weka Santi dan Thinni Nurul Roschmah, "Penilaian Kepuasan Karyawan Pada Sistem Pengelolaan Organisasi Di Rsud Dr. Soetomo Surabaya," *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* 6, no. 2 (2018): 180.

**BAB III**  
**GAMBARAN UMUM BANK MUAMALAT INDONESIA**  
**KANTOR CABANG BENGKULU**

**A. Sejarah Berdiri Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Bengkulu**

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk merupakan Bank Syariah pertama di Indonesia berdiri sejak 1 November 1991 atau 24 Rabi'us Tsani 1412 H. Pendiri Bank Muamalat Indonesia yakni oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Munas MUI memutuskan agar mendirikan bank tanpa bunga. Meskipun berdiri pada tahun 1 November 1991, bank ini baru beroperasi pada tahun 1 Mei 1992. Pergerakannya kala itu didukung oleh cendekiawan muslim dan pengusaha, serta masyarakat di tanah air.

Bank Muamalat bisa dikatakan sebagai bank pertama di Indonesia yang menerapkan sistem syariah Islam dalam operasionalnya. Sejak tanggal 27 Oktober 1994, Bank ini sudah menjadi bank devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI), produk pendanaannya menggunakan sistem Wadiah (titipan) dan *Mudharabah* (bagi hasil). Sementara penanaman

dananya menggunakan prinsip jual beli, bagi hasil, dan sewa.<sup>37</sup>

Upaya memperkuat permodalannya, Bank Muamalat mencari pemodal yang potensial, dan ditanggapi secara positif oleh *Islamic Development Bank* (IDB) yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi. Pada RUPS tanggal 21 Juni 1999 IDB secara resmi menjadi salah satu pemegang saham Bank Muamalat. Oleh karenanya, kurun waktu antara tahun 1999 sampai 2002 merupakan masamasa yang penuh tantangan sekaligus keberhasilan bagi Bank Muamalat karena berhasil membalikkan kondisi daru rugi menjadi laba dari upaya dan dedikasi setiap pegawai Muamalat, ditunjang oleh kepemimpinan yang kuat, strategi pengembangan usaha yang tepat, serta ketaatan terhadap pelaksanaan perbankan syariah secara murni.<sup>38</sup>

Pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMTED) sebanyak lima kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.

---

<sup>37</sup> [www.Bankmuamalat.co.id](http://www.Bankmuamalat.co.id) diakses pada 27 September 2022 pukul : 19.10 WIB

<sup>38</sup> [www.Bankmuamalat.co.id](http://www.Bankmuamalat.co.id) diakses pada 27 September 2022 pukul : 19.13 WIB

Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya diseluruh Indonesia. Pada thun 2009, Bank mendapat izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi Bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspensi bisnis di Malaysia

Bank Muamalat berkembang pesat hingga di penjurur Indonesia salah satunya di provinsi Bengkulu ini PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu tepatnya di Jalan S.Parman No.62 C-D kelurahan Padang jati, yang berdiri pada tanggal 18 September 2003. Bank Muamalat sekarang di bawah pimpinan Bapak Rifial Fajri dalam menjalankan aktifitasnya. Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu terus melakukan inovasi dan pelayanan prima kepada konsumen serta profesional. Adapun profil Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Bengkulu.<sup>39</sup>

Nama : PT. Bank Muamalat  
Alamat : JL. S. Parman No.62 C-D Padang Jati  
Bengkulu  
Website : [www.bankmuamalat.co.id](http://www.bankmuamalat.co.id)  
Telepon : (0736) 348111  
Jenis Usaha : Perbankan Syariah

---

<sup>39</sup> Desver, Branch Sales Support, Wawancara oleh penulis Pada Tanggal 5 Oktober 2022 Bengkulu, Indonesia

## **B. Program Kerja Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Bengkulu**

Diawali dari pengangkatan kepengurusan baru dimana seluruh anggota Direksi diangkat dari dalam tubuh Muamalat, Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu kemudian menggelar program kerja dengan penekanan:

1. Restrukturisasi pegawai risasi asset dan program efisiensi.
2. Tidak mengandalkan setoran modal tambahan dari para pemegang saham.
3. Tidak melakukan PHK satu pun terhadap sumber daya insani yang ada, dan dalam hal penangkasan biaya, tidak memotong hak Pegawai Muamalat sedikit pun.
4. Pemulihan kepercayaan dan rasa percaya diri Pegawai Muamalat menjadi prioritas utama di tahun pertama kepengurusan direksi baru.
5. Peletakan landasan usaha baru dengan menegakkan disiplin kerjaMuamalat menjadi agenda di tahun kedua.
6. Pembangunan tonggak-tonggak usaha dengan menciptakan sertamenumbuhkan peluang usaha.<sup>40</sup>

---

<sup>40</sup> [www.Bankmuamalat.co.id](http://www.Bankmuamalat.co.id) diakses pada 24 Oktober 2022 Pukul : 19.18 WIB

### **C. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Bengkulu**

#### 1. Visi

*“The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with strong Regional Presence”*

#### 2. Misi

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang Islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.<sup>41</sup>

### **D. Produk-Produk Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Bengkulu**

#### 1. Tabungan

##### a. Tabungan IB Muamalat Haji dan Umrah

Sebagai bank umum syariah pertama di Indonesia, sejak tahun 1999 Bank Muamalat selalu mendapat kepercayaan dari Kementerian Agama menjadi salah satu BPS BPIH (bank penerima setoran biaya penyelenggara ibadah haji). Karenanya, profesionalisme Bank Muamalat dalam

---

<sup>41</sup> [www.Bankmuamalat.co.id](http://www.Bankmuamalat.co.id) diakses pada 24 Oktober 2022 Pukul : 19.18 WIB

mengantarkan nasabah-nasabahnya untuk bisa berangkat beribadah haji dan umrah tertentu tidak perlu diragukan lagi.

Dalam merencanakan pengambilan tabungan, nasabah harus mengetahui apa saja fasilitas yang tersedia berikut ini:

- 1) Keuntungan yang ditawarkan Tabungan IB Muamalat Haji dan Umrah
  - a) Lebih praktis, tidak perlu membawa uang tunai berlebihan
  - b) Lebih ringan, tidak dikenakan biaya administrasi ataupun biaya pemindahan dana ke rekening Tabungan IB Muamalat Haji dan Umrah
    - c) Lebih banyak bonusnya
    - d) Lebih seru hadiahnya
- 2) Fitur Tabungan IB Muamalat
  - a) Jenis rekening yaitu perorangan dan dapat diperuntukkan atas nama anak (di bawah 17 tahun), tersedia dalam pilihan mata uang IDR atau USD
    - b) Akad Wadiah
  - c) Syarat pembukaan rekening yaitu WNI dan WNA
  - d) Saldo Minimum Rp. 50.000,- / USD 20
  - e) Biaya administrasi gratis.<sup>42</sup>

---

<sup>42</sup> [www.BankMuamalat.co .id](http://www.BankMuamalat.co.id) diakses pada 24 Oktober 2022 Pukul 19.20 WIB.

b. Tabungan IB Muamalat

Kartu reguler untuk keeluasaan transaksi ATM di dalam negeri dan di Malaysia melalui jaringan ATM Bank Muamalat, ATM Prima, ATM Bersama dan MPES (Malaysia) serta transaksi pembayaran belanja di jaringan prima *Debt*.

c. Tabunganku

Tabunganku adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan.

d. Tabungan IB Muamalat Rencana

Solusi perencanaan keuangan syariah, mewujudkan keinginan untuk melanjutkan pendidikan, melangsungkan pernikahan, beribadah haji/berwisata, membayar uang muka rumah, membeli kendaraan, berkorban, memperpanjang STNK/pajak kendaraan, mempersiapkan pensiun hari tua.

2. Giro IB Muamalat Prima

Produk giro berbasis akad Wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi, merupakan saran untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis nasabah non perorangan yang didukung oleh fasilitas cash management.

### 3. Kartu *Shar-E Debit Gold*

*Shar-E Debit Gold* adalah kartu debit yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi di ATM dan ditokoh/merchant dalam dan luar negeri. Didalam negeri kartu *Shar-E Debit Gold* dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi di ATM Bank Muamalat dan ATM bersama, di luar negeri kartu *Shar-E Debit Gold* dapat digunakan untuk melakukan penarikan dan mengecek saldo di seluruh ATM bank yang berlogo plus Kartu *Shar-E Debit Gold* juga dapat digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran belanja di toko atau merchant yang berlogo VISA, baik didalam dan Luar Negeri.

### 4. Pembiayaan

#### a. KPR IB Muamalat

KPR IB Muamalat adalah produk pembiayaan yang akan membantu anda untuk memiliki rumah tempat tinggal, rumah susun, apartemen dan *condotel* termasuk renovasi dan pembagunan serta pengalihan (*Take Over*) KPR dari bank lain dengan dua pilihan akad yaitu akad *Murabahah* (jual beli) atau *Musarakah Mutanaqishah* (kerja sama sewa).<sup>43</sup>

---

<sup>43</sup> [www.Bank.muamalat.co.id](http://www.Bank.muamalat.co.id) diakses pada 19 Oktober 2022 Pukul : 20.18 WIB

b. Pembiayaan Muamalat Pensiun

IB Muamalat pensiun merupakan produk pembiayaan yang membantu anda untuk memenuhi prinsip syariah yang menetapkan kebutuhan di hari tua dengan sederet keuntungan dan memenuhi prinsip syariah yang menenangkan produk ini memfasilitasi pensiun untuk kepemilikan dan renovasi rumah tinggal, pembelian kendaraan, biaya pendidikan anak, biaya pernikahan anak umrah. Termasuk take over pembiayaan pensiun dari bank lain. Dua pilihan yaitu akad *Murabahah* (jual beli) atau *Ijarah Multijasa*.

Perencanaan dalam mengambil pembiayaan, nasabah harus mengetahui apa saja fasilitas yang tersedia sebagai berikut ini:

- a) Sesuai dengan prinsip syariah
  - b) Angsuran tetap hingga akhir pembiayaan sesuai perjanjian
  - c) Uang muka ringan
  - d) Plafond pembiayaan maksimal Rp 100 juta tanpa angsuran
  - e) Jangka waktu pembiayaan s.d 10 tahun.<sup>44</sup>
  - f) Berlaku untuk nasabah baru dan nasabah eksisting
- Bank Muamalat

---

<sup>44</sup> [www.Bank\\_muamalat.co.id](http://www.Bank_muamalat.co.id) diakses pada 19 Oktober 2022 Pukul : 20.20 WIB

- g) Pembiayaan *discover* dengan asuransi jiwa
- h) Angsuran pembiayaan dipotong langsung dari manfaat pensiun bulanan.
- c. Pembiayaan iB Muamalat Multiguna

iB Muamalat Multiguna merupakan produk pembiayaan yang membantu anda untuk memenuhi kebutuhan barang jasa konsumtif seperti bahan bangunan untuk renovasi rumah, kepemilikan sepeda motor, biaya pendidikan, biaya pernikahan dan perelengkapan rumah. Dua pilihan yaitu akad *murabahah* (jual beli) atau *Ijarah Multijasa* (sewa-jasa).<sup>45</sup>

#### **E. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Bengkulu**

1. Pimpinan Cabang (*Branch Manager*), bertugas untuk:
  - a. Mengkoordinasi bagian bawahnya
  - b. Mengambil kebijakan strategi berkaitan dengan kantor cabang
  - c. Bertanggung jawab atas segala kebijakan dan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh bagian-bagian di kantor cabang.
2. *Branch Operation Manager*, bertugas untuk:
  - a. Bertanggung jawab terhadap operasional kantor
  - b. Mengkoordinasi sub ordinate dibawahnya

---

<sup>45</sup> [www.Bankmuamalat.co.id](http://www.Bankmuamalat.co.id) diakses pada 24 Oktober 2022 Pukul : 20.18 WIB

3. *Account Manager* (AM), bertugas untuk
- a. Bertanggung jawab terhadap *cod of financing* dalam pencapaian target penjualan produk pembiayaan.
  - b. Berorientasi pada target pemasaran produk pembiayaan yang telah ditentukan.
  - c. Melakukan analisa awal kelayakan pengajuan pembiayaan nasabah.
  - d. Mengawal proses pembiayaan mulai dari pengajuan, analisa kelayakan pembiayaan, mengawasi dan mengingatkan nasabah dalam membayar angsuran pembiayaan.
4. *Back Office*, bertugas untuk:
- a. *Input* jurnal harian
  - b. Liring ke Bank Indonesia
  - c. Transfer dan transaksi
  - d. Membuat *curving* tiap akhir bulan
  - e. Rekonsiliasi rekening antar kantor (RAK)
5. *Teller*, bertugas untuk:
- a. Mendukung jalannya kegiatan operasional dan melaksanakan proses *dan front office* serta melayani transaksi yang berkaitan dengan uang tunai dan pemindahan bukuan, antara lain setoran. Penarikan, transfer, dan memeriksa hasil validasinya

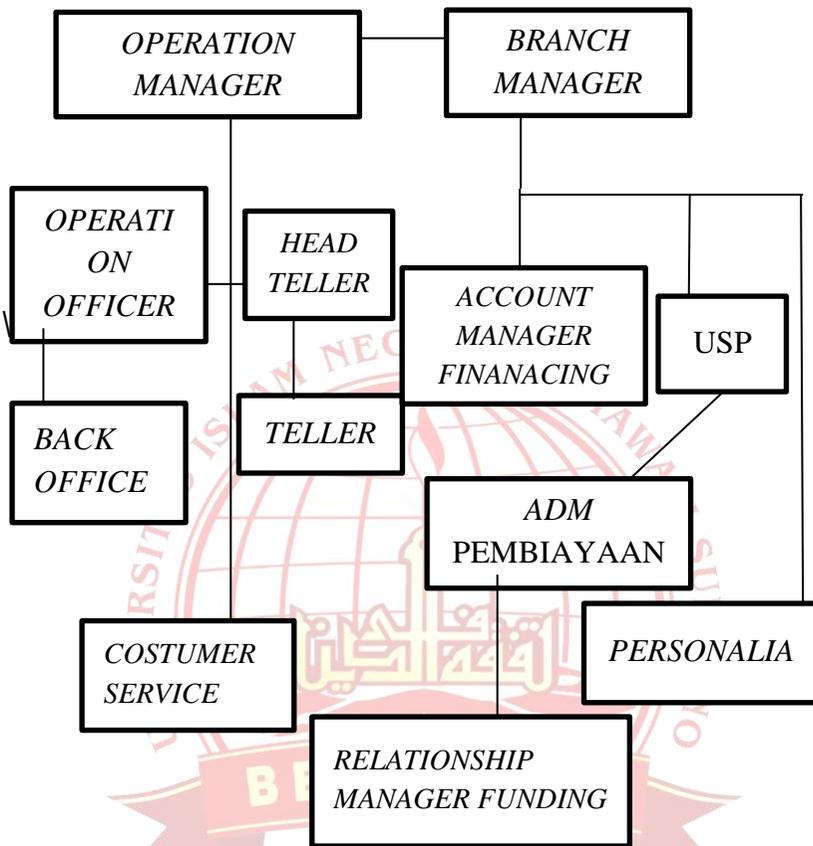
- b. Membukukan seluruh transaksi yang belum terintegrasi atau manual
- c. Meneliti penyebab selisih dan menyelesaikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

6. *Customer Service*, bertugas untuk:

- a. Memperkenalkan dan menawarkan produk Bank Muamalat mengenai cara, keuntungan, keunggulan dan keistimewaan serta persyaratan suatu produk.
- b. *Input* nasabah dan *trac record* nya di bank indonesia baik untuk giro maupun pembiayaan.
- c. Memelihara filing sistem untuk produk yang dikeluarkan terutama untuk giro, tabungan dan *deposito*.
- d. Mencetak pin kartu ATM mendistribusikannya pada nasabah.
- e. *Handeling complain* dari nasabah.

7. *Relatinship Manager Funding*, bertugas untuk:

- a. *Marketing funding* sendiri bertanggung jawab pada *cod offunding* untuk pencapaian target bidang usaha funding atau pendanaan.
- b. Seorang marketing *funding* harus berorientasi pada target pendanaanyang ditetapkan.
- c. Memperkenalkan, mempromosikan, memasarkan produk perbankan dan memperluas jaringan atau relasi perbankan



Gambar 1.2  
Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Bengkulu

Sumber data : PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu (2022).

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Hasil Penelitian**

Dari hasil penelitian yang didapatkan peneliti melalui wawancara yang dilakukan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu dengan judul analisis kepuasan kerja karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu dengan jumlah informan sebanyak 8 orang seluruhnya merupakan karyawan tetap pada Bank Muamalat. Kemudian 8 orang informan yang terlibat dalam penelitian ini untuk melihat apakah mereka sudah puas dalam bekerja di Bank Muamalat. Penelitian ini bertujuan untuk melihat kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu .

Untuk mencapai tujuan dari penelitian ini, dilakukan pengumpulan data dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setelah melakukan wawancara, ditemukan sejumlah fakta dan data terkait analisis kepuasan kerja karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu sebagai berikut :

#### **1. Gaji**

Hasil wawancara dari responden dalam analisis kepuasan kerja karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu dari indikator gaji dapat dilihat dibawah ini dengan pertanyaan apakah jenis pekerjaan

yang diberikan kepada saudara sudah sesuai dengan gaji/ imbalan yang diberikan bank muamalat dan apakah gaji / imbalan saudara sekarang sudah sesuai dengan beban pekerjaan yang diberikan kepada saudara?

Hasil wawancara dengan Bapak Meki Junaedi sekretaris Branch Manager PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu .

*“Gaji yang diberikan oleh atasan sudah sesuai dengan beban pekerjaan yang diberikan dan jenis pekerjaan yang saya terima dan saya sudah puas dengan gaji yang diberikan selain itu juga gaji yang diberikan juga tepat waktu sehingga kita bisa memenuhi kebutuhan sehari-hari.”*<sup>46</sup>

Kemudian bagaimana juga respon pak Mahmud sebagai *Customer service* dan bu Chica Firza sebagai *marketing funding* mereka juga puas dengan gaji yang diberikan.

*“Alhamdulillah gaji yang kami terima sudah sesuai dengan beban pekerjaan yang diberikan dan sudah sesuai juga dengan jenis pekerjaan yang saya terima.”*<sup>47</sup>

---

<sup>46</sup> Wawancara Oleh Bapak Meki Junaedi Selaku Sekertaris Pimpinan Pada Tanggal 19 November 2022 pukul 09.30 WIB.

<sup>47</sup> Wawancara Oleh Bapak Mahmud Selaku Customer Service dan Ibu Chica Firza Selaku Marketing Funding Pada Tanggal 19 November 2022 pukul 10.00 WIB .

Berikut hasil wawancara dengan Branch Manager PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu bapak Rifial Fajri.

*“Sejauh ini karyawan sudah kami berikan gaji sesuai dengan bidangnya dan sudah sesuai dengan beban pekerjaan yang diberikan karena kinerja karyawanpun kalau saya lihat sudah bagus lalu apa lagi yang membuat kami menghambat gaji karyawan yang mana gaji mereka adalah hak mereka”<sup>48</sup>*

Begitu juga hasil wawancara dengan Satpam PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu

*“Sejauh ini gaji kami aman-aman saja dan tidak ada keterlambatan dalam memberikan gaji ataupun gaji tidak sesuai dengan beban pekerjaan yang diberikan.”<sup>49</sup>*

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Rara

*“Menurut saya jenis pekerjaan yang saya jalani saat ini sudah sesuai dengan gaji yang kami terima, dengan alasan saya bertanya dengan teman saya diposisi ini gajinya memang seperti yang saya terima saat ini, kalau untuk beban pekerjaan apakah sesuai dengan gajinya, sudah sesuai alhamdulillah.”<sup>50</sup>*

---

<sup>48</sup> Wawancara Oleh Bapak Rifial Fajri Selaku Branch Manager Pada Tanggal 01 Desember 2022 pukul 11.00 WIB

<sup>49</sup> Wawancara Oleh Bapak Fiski Prederix Selaku Satpam Pada Tanggal 21 November 2022 pukul 09.00 WIB

<sup>50</sup> Wawancara Oleh Ibu Rara Selaku Teller Pada Tanggal 13 Desember 2022 pukul 13.00 WIB

Kemudian juga hasil wawancara dengan Bapak Median dan Ibu Vey Dwi.

*“Menurut kami gaji dan beban pekerjaan yang saat ini kita terima sudah cukup, kalau berbicara puas atau tidaknya manusia tidak pernah merasa cukup tapi kami selalu mensyukuri semuanya Alhamdulillah masih bisa memenuhi kebutuhan istri demikian juga Ibu vey gaji yang sekarang sudah mencukupi semua kebutuhan saya dan saya bersyukur maka dari itu saya merasakan puas dengan gaji yang sekarang.”<sup>51</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu telah puas dengan gaji yang diberikan hal ini dapat dilihat dari pihak Bank Muamalat memberikan gaji sesuai UMR selain itu juga terlihat dari tunjangan yang diberikan berdasarkan bidang pekerjaan dan beban pekerjaan yang diberikan.

## **2. Pekerjaan Itu Sendiri**

Hasil wawancara mengenai pekerjaan itu sendiri dapat dilihat pada hasil wawancara dibawah ini dengan pertanyaan apakah pekerjaan yang diberikan saat ini menyenangkan atau menantang atau bahkan membosankan?

---

<sup>51</sup> Wawancara Oleh Bapak Median Selaku BOSM dan Ibu Vey Selaku Teller Pada Tanggal 12 Desember 2022 pukul 13.30 WIB.

Berikut hasil wawancara dengan Branch Manager PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu Bapak Rifial Fajri. menjelaskan bahwa:

*“Sejauh ini Bank Muamlat menetapkan karyawan pada posisi dan penempatan berdasarkan keahlian dan kemampuan setiap karyawan meskipun masih ada karyawan yang mengeluh akan penempatan yang tidak sesuai dengan bidang kemampuannya yang mana membuat karyawan merasa tertantang dengan bidang yang baru namun hal ini diterapkan guna karyawan mengetahui akan pekerjaan yang ada disetiapo bidang di Bank Muamlat KC Bengkulu serta akan menambah pengetahuan bagi karyawan.”<sup>52</sup>*

Begitu juga hasil wawancara dengan Marketing Funding PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu Ibu Chica Firza

*“Sejauh ini penempatan kerja dan posisi kerja yang kami terima sudah sesuai dengan ahli dan kemampuan sehingga karyawan merasa senang dengan penempatan ini, memang masih ada karyawan yang ditempatkan tidak sesuai dengan kemampuan tapi tujuannya agar karyawan mengetahui pekerjaan di setiap bidangnya sehingga karyawan memiliki kemampuan*

---

<sup>52</sup> Wawancara Oleh Bapak Rifial Fajri Selaku Pimpinan Pada Tanggal 01 Desember 2022 pukul 11.00 WIB.

*kedepannya ya urusan karawan senang atau tidaknya atau bahkan membuat karyawan bosan dengan pekerjaan yang diberikan kembali ke karyawannya .”<sup>53</sup>*

Begitu juga hasil wawancara dengan *customer service* PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu bapak Mahmud

*“Menurut saya pekerjaannya menarik si, kemudian kalau untuk menantang atau tidaknya pekerjaannya lumayan menantang terlepas kita menerima dan melayani pengaduan nasabah kebetulan saya sendiri sebetulnya bukan pada jurusan ekonomi sebenarnya saya merasa tertantang untuk penempatan posisi pada saat ini kalau untuk bosan dan suntuk kemungkinan ada namun dengan kita memilih untuk bekerja artinya kita harus siap menerima tantangan apapun karna kita harus menjalani pekerjaan yang dipilih dengan sepenuh hati.”*

<sup>54</sup>

Adapun hasil wawancara dengan Satpam PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu Bapak Fiski Prederix dan bapak Guntur

---

<sup>53</sup> Wawancara Oleh Ibu Chica Firza Selaku Marketing Funding Pada Tanggal 19 November 2022 pukul 10.00 WIB.

<sup>54</sup> Wawancara oleh Bapak Mahmud Selaku Customer Service Pada Tanggal 09 November 2022 pukul 10.00 WIB.

*“Menurut saya pekerjaan ini sebenarnya menarik karna di setiap harinya kita selalu bertemu dengan orang-orang yang baru dan itu juga yang membuat saya tertantang dengan kita bertemu orang baru artinya kita harus siap mental menghadapi orang-orang yang berbeda wataknya dan menurut saya pekerjaan ini adalah pilihan saya sudah saya tekuni sekitar kurang lebih 9 tahun artinya saya cukup puas untuk penempatan pekerjaan saat ini.”<sup>55</sup>*

Berikut juga hasil wawancara dengan Bapak Median dan Ibu Rara

*“Pekerjaan yang saat ini kami jalani menurut kami cukup menarik, dan kami menyukai pekerjaan yang saat ini kami jalani dan menurut saya untuk di bidang saya cukup menantang dan ada juga terkadang rasa kebosanan itu datang tapi semuanya tetap di syukuri dan dijalani pun dari ibu rara bidang saya juga lumayan menantang tapi karna saya menyukai tantanganya saya nikmati saja dek.”<sup>56</sup>*

Begitu juga hasil wawancara dengan Ibu Vey

*“Menurut saya pekerjaan saya saat ini cukup menarik, karna beban pekerjaan yang cukup membuat*

---

<sup>55</sup> Wawancara Oleh Bapak Fiski dan Guntur Selaku Satpam Pada Tanggal 09 November 2022 pukul 10.30 WIB.

<sup>56</sup> Wawancara Oleh Bapak Median Selaku BOSM dan Ibu Rara Selaku Teller Pada Tanggal 12 Desember 2022 pukul 13.50 WIB.

*saya tertantang, dan saya juga pernah merasa bosan dengan posisi ini, karna saya sudah cukup lama dibidang ini dan saya hampir berkeinginan mencari pekerjaan yang baru karna kebosanan yang tiba-tiba datang tapi sejauh ini saya masih bertahan dengan alasan ya diluar sana masih banyak yang mencari pekerjaan dan mungkin ada juga orang yang berkeinginan diposisi saya.”<sup>57</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara diatas penulis menarik kesimpulan bahwa karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu sudah puas dengan posisi pekerjaan yang diberikan pihak PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu dapat dilihat dari posisi kerja yang diberikan sudah sesuai dengan bidang dan keahlian masing-masing. Namun demikian masih ada juga karyawan yang penempatannya tidak sesuai bidang sehingga menyebabkan sebagian karyawan merasa bosan dan tertantang dengan pekerjaannya.

### **3. Promosi Jabatan**

Berikut hasil wawancara dengan Branch Manager PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu bapak Rifial Fajri

---

<sup>57</sup> Wawancara oleh Ibu Vey Selaku Teller Pada Tanggal 12 Desember 2022 pukul 14.00 WIB.

*“Sejauh ini Bank Muamlat KC Bengkulu sudah melakukan promosi jabatan terhadap setiap karyawan berprestasi dan mau bekerja dan mau menerima tekanan yang lebih lagi meskipun bukan pada bidangnya hal ini guna memebrikan kepuasan bagi karyawan namun kami berikan tidak bagi setiap karyawan namun karyawan yang menurut kami mau bekerja di bidang yang ditetapkan dan memenuhi kriteria saja, emang benar ada karyawan yang mengeluh karna sudah lama bekerja tapi belum adanya kenaikan jabatan akan tetapi kami ada aturannya ya mungkin individu tersebut tidak sesuai dengan yang akan kami promosikan jabatannya ya mau gimana lagi kembali sama individunya mau bekerja sesuai aturan atau tidak.”<sup>58</sup>*

Begitu juga hasil wawancara dengan Sekertaris pimpinan Bapak Meki Junaedi.

*“Sejauh ini penerapan promosi sudah dilakukan bagi karyawan yang berprestasi dan memenuhi kriteria yakni mau bekerja sesuai bidang yang ditetapkan meski bukan pada keahliannya. Akan tetapi masih ada juga karaywan yang mengeluh bekerja sudah lama namun belum adanya kenaikan jabatan hal ini kami akui berarti karyawan tersebut belum memenuhi kriteria yang*

---

<sup>58</sup> Wawancara Oleh Bapak Rifial Fajri Selaku Branch Manager Pada Tanggal 01 November 2022 pukul 11.00 WIB.

*diterapkan ya itu aturan perusahaan harus kita terapkan.*”<sup>59</sup>

Adapun hasil wawancara dengan Bapak Mahmud selaku *Customer Service*

*“Menurut saya promosi jabatan sudah dilakukan per 6 bulan sekali dan itu secara terbuka akan tetapi kembali lagi ke individunya mau atau tidak mendapat tanggung jawab atau bahkan tekanan yang lebih berat lagi. Saya sudah merasa puas untuk kesempatan berkembang ini artinya siapa saja bisa berkembang dan naik jabatan jikalau mau.*”<sup>60</sup>

Berikut juga hasil wawancara dengan Bapak Fiski dan Bapak Guntur

*“Menurut kami perusahaan memeberikan kesempatan untuk promosi jabatan per 6 bulan sekali dan memberikan kesempatan ini kepada seluruh karyawan akan tetapi hanya karyawan yang mampu mengambil resiko ataupun tantangan saja yang mau selain itu juga karyawan yang memenuhi kriteria, dan saya merasa puas dengan adanya kesempatan untuk berkembang ini.*”<sup>61</sup>

---

<sup>59</sup> Wawancara Oleh Bapak Meki Junaedi Selaku Sekertaris Pimpinan Pada Tanggal 22 November 2022 pukul 11.00 WIB.

<sup>60</sup> Wawancara Oleh Bapak Mahmud Selaku Customer service Pada Tanggal 09 Desember 2022 pukul 11.00 WIB.

<sup>61</sup> Wawancara Oleh Bapak Fiski dan Guntur Selaku Satpam Pada Tanggal 09 November 2022 pukul 10.35 WIB.

Bagaimana hasil wawancara dengan Bapak Median

*“Menurut saya perusahaan memberikan kesempatan untuk promosi jabatan ini secara terbuka untuk karyawan yang mempunyai kemampuan dan saya merasa puas jadi siapa saja bisa berkembang untuk kenaikan jabatan asalkan mempunyai kemampuan.”<sup>62</sup>*

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Rara dan Ibu Vey

*“Perusahaan memberikan kesempatan untuk promosi jabatan sesuai dengan kinerja tahunan dan terbuka secara umum bagi karyawan yang berkemampuan saya puas dengan adanya kesempatan untuk berkembang meski karyawan yang berkemampuan terlepas dari itu kita harus menyiapkan segala sesuatunya jika kita mau berkembang ataupun naik jabatan.”<sup>63</sup>*

Dari hasil wawancara diatas, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu sudah puas dengan promosi jabatan yang diberikan pihak PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu dapat dilihat dari setiap 6 bulan sekali melakukan promosi

---

<sup>62</sup> Wawancara Oleh Bapak Median Selaku BOSM Pada Tanggal 12 Desember 2022 pukul 14.05 WIB.

<sup>63</sup> Wawancara Oleh Ibu Vey dan Ibu Rara Selaku Teller Pada Tanggal 12 Desember 2022 pukul 14.10 WIB.

jabatan secara terbuka untuk seluruh karyawan dengan catatan bagi karyawan yang memiliki kemampuan dan dilihat juga dari hasil kinerja karyawan. Selain itu juga karyawan harus siap menerima resiko dan tekanan yang lebih berat

#### 4. Supervisi

Berikut hasil wawancara dengan Branch Manager PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu bapak Rifial Fajri.

*“Sejauh ini saya sudah berkomunikasi baik dengan karyawan Bank Muamalat karna menurut saya dengan cara berkomunikasi akan mempererat ukhuwah antara atasan dan karyawan, saya pun tidak segan ataupun memalingkan muka pada saat bertemu karyawan yang sedang sibuk bekerja saya masih menyempatkan menyapa dan tersenyum kepada karyawan dengan begitu karyawan akan merasa diperhatikan oleh atasan.”<sup>64</sup>*

Begitu juga hasil wawawancara dengan Marketing Funding (Chica Firza) Customer service (Mahmud)

*“Sejauh ini atasan sudah menerapkan komunikasi dengan baik dan memberikan arahan serta bimbingan dengan kami sesuai dengan yang kami*

---

<sup>64</sup> Wawancara oleh Bapak Rifial Fajri selaku Branch Manager Pada Tanggal 01 November 2022 pukul 11.00 WIB.

*inginkan, sejauh ini juga belum ada karyawan yang mengeluh terhadap pimpinan dari segi berkomunikasi ataupun pada saat memberikan arahan dan bimbingan sebagaimana juga di ucapkan oleh atasan kami begitu lah salah satu cara menjalin silaturahmi dengan baik sesama rekan kerja kita hanya beda jabatan bukan batasan maka dengan demikian ukhuwah kita akan tetap terjalin dengan baik. ”<sup>65</sup>*

Adapun hasil wawancara dengan Bapak Meki Junaedi selaku sekertaris pimpinan

*“Pimpinan memberikan bimbingan kepada karyawan dengan cara menegur ataupun mengajari bagi karyawan yang memang butuh pembelajaran, pengawasan yang dilakukan atasan yakni dengan adanya setiap pagi briefing menurut saya kita sudah di awasi bagaimana pekerkembangan kita atau bahkan kekeluhan kita selalu didengarkan atasan. ”<sup>66</sup>*

Dapat dilihat juga hasil wawancara dengan ibu Vey

*“Menurut saya bimbingan yang diberikan atasan dengan melakukan meeting mingguan secara contine kami selalu di arahkan dan di berikan info-info terbaru*

---

<sup>65</sup> Wawancara Oleh Bapak Mahmud Selaku Customer Service dan Ibu Chica Firza Selaku Marketing Funding Bapak Pada Tanggal 22 November 2022 pukul 10.00 WIB.

<sup>66</sup> Wawancara Oleh Bapak Meki Junaedi Selaku Sekertaris Pimpinan Pada Tanggal 22 November 2022 pukul 11.10 WIB.

*dari mangemen dan di awasi secara baik oleh atasan melalui kontrol karyawan disetiap bidang .”<sup>67</sup>*

Kemudian ada juga hasil wawancara dengan Bapak Median

*“Menurut saya atasan selalu memberi bimbingan dan arahan yang baik terhadap bawahan dengan cara menegur apabila kami melakukan kesalahan, adapun pengawasan yang diberikan atasan oleh bawahan yakni selalu mengontrol karyawan di berbagai bidang pekerjaan dan kami merasa cukup baik untu pengawasan dari atasan kami karna kami selalu difasilitasi untuk semua kebutuhan.”<sup>68</sup>*

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Rara

*“Bimbingan yang diberikan atasan kepada kami yakni atasan selalu memberikan arahan atas job dan desk dalam setiap bidang pekerjaan, terkait pengawasan yang berikan pimpinan terhadap bawahan menurut saya sudah cukup baik karna atasan selalu memonitoring secara berkala kepada kami.”<sup>69</sup>*

---

<sup>67</sup> Wawancara Oleh Ibu Vey Selaku Teller Pada Tanggal 12 Desember 2022 pukul 14.15 WIB.

<sup>68</sup> Wawancara oleh Bapak Median Selaku BOSM Pada Tanggal 12 Desember 2022 pukul 14.15 WIB.

<sup>69</sup> Wawancara oleh Ibu Rara Selaku Teller Pada Tanggal 12 Desember 2022 pukul 14.15 WIB.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu sudah puas dengan pengawasan ataupun arahan yang diberikan atasan terhadap bawhan hal ini dapat dilihat dari pimpinan memberikan bimbingan secara berkala kepada karyawan terkait *job desk* masing-masing karyawan selain itu juga melakukan rapat mingguan bersama seluruh karyawan untuk mengevaluasi atau menerima keluhan dari setiap karyawan.

## **5. Rekan Kerja**

Berikut hasil wawancara dengan Branch Manager PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu bapak Rifial Fajri.

*“ Sejahter ini karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu sudah bekerja sama dalam bekerja sesuai dengan bidangnya dan pimpinan juga sudah melakukan kedekatan dengan setiap karyawan dan sesama karyawanpun saya lihat mereka sudah saling mendukung sesama rekan kerja.”<sup>70</sup>*

Demikian juga hasil wawancara dengan Bapak Meki Junaedi Selaku sekretaris pimpinan pada tanggal 25 November 2022

---

<sup>70</sup> Wawancara oleh Bapak Rifial Fajri Selaku Branch Manager Pada Tanggal 20 November 2022 pukul 11.00 WIB.

*“ Sejah ini karyawan sudah bekerja sama kok , dan kalau ada keluhan pasti dibicarakan secara bersama namun masih ada karyawan yang belum mendukung rekan kerja lainnya krna masing-masing punya target dan takut mempengaruhi kinerja satu sama lain.”<sup>71</sup>*

Kemudian juga hasil wawancara dengan Ibu Chica Firza dan Bapak Mahmud

*“Kita mempunyai bidang pekerjaan yang berbeda-beda bidang tentunya kita mempunyai target dan capaian masing-masing apalagi penempatan kita bekerjapun beda-beda saya sendiri bidang marketing funding saya lebih banyak dilapangan dan pak mahmud sebagai customer service di dalam kantor saya tidak tau betul bagaimana rekan kerja di kantor dalam bekerjasama dengan adanya kita bertemu dan bersapa setiap pagi pada saat briefing itu sudah membuat kita membangun kekerabatan sesama karyawan. Kita juga seudah saling mendukung satu sama lain.”<sup>72</sup>*

Adapun hasil wawancara dengan Bapak Fiski dan Bapak Guntur

---

<sup>71</sup> Wawancara oleh Bapak Meki Junaedi Selaku Sekertaris Pimpinan Pada Tanggal 06 Desember 2022 pukul 11.00 WIB.

<sup>72</sup> Wawancara oleh Ibu Chica Firza Selaku Marketing Funding Bapak Mahmud Selaku Customer Service Pada Tanggal 06 Desember 2022 pukul 11.00 WIB.

*“Saya bisa membantu rekan kerja lainnya misalnya membantu nasabah dalam mengisi formulir online pada saat membuka tabungan pada saat customer service sedang ramai secara tidak langsung itu sudah membantu rekan kerja dengan begitu tetap terjalin kekerabatan kita.”<sup>73</sup>*

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak Median dan ibu Vey

*“Kami melakukan kegiatan diluar pekerjaan misalnya pengajian di salah satu rumah karyawan kemudian kami juga melakukan koordinasi dengan bagian-bagian yang bersangkutan kami juga saling mendukung dengan karyawan lainnya.”<sup>74</sup>*

Berikut ini juga hasil wawancara dengan Ibu Rara

*“Saya sering berkomunikasi dengan rekan kerja lainnya terkait pekerjaan supaya masing-masing pekerjaan berjalan dengan lancar dan tanpa kendala dan saya juga sudah mendukung karyawan-karyawan lainnya apa lagi karyawan baru karna masih banyak yang mereka belum ketahui terkait pekerjaan ataupun tugas-tugasnya.”<sup>75</sup>*

---

<sup>73</sup> Wawancara oleh Bapak Fiski dan Guntur Selaku Satpam Pada Tanggal 09 November 2022 pukul 10.40 WIB.

<sup>74</sup> Wawancara Oleh Bapak Median Selaku BOSM dan Ibu Vey Selaku Teller Pada Tanggal 12 Desember 2022 pukul 14.20 WIB.

<sup>75</sup> Wawancara Oleh Ibu Rara Selaku Teller Pada Tanggal 12 Desember 2022 pukul 14.25 WIB.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwasanya karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu sudah puas dengan lingkungan kerja di Bank Muamlat KC Bengkulu. Hal ini dapat dibuktikan adanya komunikasi yang terjalin dengan baik sesama karyawan ataupun atasan. Selain itu juga setiap hari jum'at seluruh karyawan dan juga atsan melakukan pengajian bersama guna juga untuk menyambung silaturahmi sesama rekan kerja. Namun masih juga ada sebagaimana karyawan yang belum saling menolong satu sama lain hal ini dikarenakan bedanya bidang pekerjaan.

## **B. Pembahasan**

### **A. Analisis Kepuasan Kerja Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu**

#### **a. Gaji**

Gaji adalah imbalan yang berupa uang untuk membalas jasa sesuai dengan beban pekerjaan dan jenis pekerjaan yang diberikan sebagai hasil kerjanya untuk memajukan sebuah perusahaan yang dibayarkan secara priodik.<sup>76</sup> Al-ujrah adalah pembayaran (upah kerja) yang diterima pekerja selama ia melakukan pekerjaan. Islam memberikan pedoman bahwa penyerahan upah

---

<sup>76</sup> Harmen et al., "Analisis Fungsi-Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.( Medan Vol.08 No. 03 2019. )"

dilakukan pada saat selesainya suatu pekerjaan. Pemberian upah (al-ujrah) itu hendaknya berdasarkan akad (kontrak) perjanjian kerja, karena akan menimbulkan hubungan kerjasama antara pekerja dengan pimpinan.<sup>77</sup> Dari uraian-uraian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa upah atau al-ujrah adalah pembayaran atau imbalan yang wujudnya dapat bermacam-macam sesuai dengan kesepakatan diawal.

Sejalan dengan itu dilihat dari hasil penelitian bahwa karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu telah puas dengan gaji yang diberikan hal ini dapat dilihat dari pihak Bank Muamalat memberikan gaji sesuai UMR selain itu juga terlihat dari tunjangan yang diberikan berdasarkan bidang pekerjaan dan beban pekerjaan yang diberikan.

#### **b. Pekerjaan Itu Sendiri**

Karakteristik Pekerjaan yang Menyangkut karakteristik pekerjaan, sebagaimana yang dirasakan pekerja apakah menantang, menyenangkan, atau justru membosankan.<sup>78</sup> Etos kerja islam adalah nilai-nilai ketuhanan yang mendasari etos kerja muslim dalam bekerja. Dengan demikian muslim adalah cara pandang

---

<sup>77</sup> M. Quraish Shihab, Tafsir al-Mishbah, Pesan Kesan dan Keserasian al-Qur'an, Vol. 12, (Ciputat : Lentera Hati, 2000), 561

<sup>78</sup> Agus Suyanto, *Manajemen sumber Daya Manusia Prinsip Dasar dan Aplikasi* ( Yogyakarta : Grafindo) 2020.

yang diyakini oleh seorang muslim bahwa bekerja itu tidak saja untuk memulyakan diri dan menampakkan kemanusiaannya, tetapi juga sebagai suatu manivestasi dari amal shaleh yang memiliki nilai ibadah yang luhur.<sup>79</sup>

Berdasarkan hasil wawancara penulis menarik kesimpulan bahwa karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu sudah puas dengan posisi pekerjaan yang diberikan pihak PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu dapat dilihat dari posisi kerja yang diberikan sudah sesuai dengan bidang dan keahlian masing-masing. Namun demikian masih ada juga karyawan yang penempatannya tidak sesuai bidang sehingga menyebabkan sebagian karyawan merasa bosan dan tertantang dengan pekerjaannya.

### **c. Promosi**

Promosi jabatan adalah perubahan posisi jabatan ketingkat yang lebih tinggi dengan tanggung jawab yang lebih besar dan juga sebagai penghargaan atas hasil kerjanya dalam mencapai harapan dan tujuan perusahaan.<sup>80</sup> Prinsip ekonomi Islam yang dipakai dalam promosi penjualan yaitu kepercayaan dan suka sama

---

<sup>79</sup> A. J Asifudin, *Etos Kerja Islami*, (Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2004), h. 234

<sup>80</sup> Sinaga, "Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Mona Plaza Kota Pekanbaru."h. 62.

suka, dalam konsep Al-Qur'an tentang bisnis juga sangat komprehensif, parameter yang dipakai tidak menyangkut dunia saja, namun juga menyangkut urusan akhirat.<sup>81</sup> Dari hasil wawancara, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu sudah puas dengan promosi jabatan yang diberikan pihak PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu dapat dilihat dari setiap 6 bulan sekali melakukan promosi jabatan secara terbuka untuk seluruh karyawan dengan catatan bagi karyawan yang memiliki kemampuan dan dilihat juga dari hasil kinerja karyawan. Selain itu juga karyawan harus siap menerima resiko dan tekanan yang lebih berat

#### **d. Supervisi**

Supervisi Merupakan kualitas dan bentuk pengawasan, pengarahan dan pembimbingan yang diterima dari atasan oleh karyawan yang berhubungan langsung dengan bawahannya demi kelancaran pekerjaan operasional dan .<sup>82</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu sudah puas dengan

---

<sup>81</sup> Ahmad Mustag, *The Furture of Economics: An Islamic Perspektif*, Asy Syaamil Press & Grafika, jakarta, 2001, H. 35

<sup>82</sup> Ibid.

pengawasan ataupun arahan yang diberikan atasan terhadap bawahan hal ini dapat dilihat dari pimpinan memberikan bimbingan secara berkala kepada karyawan terkait *job desk* masing-masing karyawan selain itu juga melakukan rapat mingguan bersama seluruh karyawan untuk mengevaluasi atau menerima keluhan dari setiap karyawan.

**e. Rekan Kerja**

Rekan kerja adalah pegawai yang berada di dalam suatu perusahaan yang saling bersahabat dan ketergantungan antara satu sama lain untuk menciptakan suasana yang harmonis agar tercapainya suatu tujuan yang akan dituju secara bersama-sama.<sup>83</sup>

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti dapat menyimpulkan bahwasanya karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu sudah puas dengan lingkungan kerja di Bank Muamalat KC Bengkulu. Hal ini dapat dibuktikan adanya komunikasi yang terjalin dengan baik sesama karyawan ataupun atasan. Selain itu juga setiap hari jum'at seluruh karyawan dan juga atasan melakukan pengajian bersama guna juga untuk menyambung silaturahmi sesama rekan kerja.

---

<sup>83</sup> Agus Suyanto, *Manajemen sumber Daya Manusia Prinsip Dasar dan Aplikasi*( Yogyakarta : Grafindo ( 2020) .

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan dan penelitian yang telah dilakukan penulis melalui indikator gaji, karakteristik/ pekerjaan itu sendiri, promosi jabatan, supervisi, dan rekan kerja. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu cukup puas dengan pekerjaanya.

### **B. Saran**

Berdasarkan hasil dan kesimpulan diatas, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai bahan pertimbangan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu semoga pimpinan tetap mempertahankan pengawasan yang baik terhadap bawahan dan karyawan lebih meningkatkan kerjasama terhadap sesama rekan kerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adamy Marbawy, *Manajemen Sumber Daya Manusia* : e- book Universitas Malikussaleh 2016.
- Adetya Sandra, *Buku Ajar Pemeriksaan Psikologi Observasi* Jakarta: Program Studi Psikologi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, 2022.
- Agustian, Masharyono” Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Bank Perkreditan Rakyat dilihat Dari Lingkungan Kerja dan Kompensasi”. *Journal Of Business Management Education*, Vol. 04 No. 01 2019.
- Agustini Fauzia, *Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia* ( Medan : Rahman Komputer ( 2020).
- Ardiansyah Atian, Lenni Lukitasari “Analisis Kepuasan Kerja Terhadap Prilaku Kewargaorganisasian Karyawan PT BRI Cabang Bandung setiabudi”, *Holistic Journal Of Management Reasearch*. Vol. 06, No. 02, 2021.  
Bandung: Alfabeta, 2011.
- Damayanti Monica,”Pengaruh Komitmen Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai dalam Perspektif Ekonomi syariah studi BPRS Bandar Lampung”Skripsi Tahun 2021.
- Dep. Pengembangan bisnis, Perdagangan dan kewirausahaan Syariah pusat Masyarakat Ekonomi Syariah (MES), *Etika Bisnis Islam*, Jakarta: Gramata Publishing, 2011.

Desver, *Branch Sales Support*, Wawancara oleh Penulis, Bengkulu, Oktober 2022.

Dikutip dari <https://tafsiralquran.id/tafsir-surah-at-taubah-ayat-105-Hakikat-Kerja-Dalam-Pandangan-Islam>. Diakses Pada Hari Sabtu Tanggal 27 Agustus 2022. Pukul 17. 17 WIB.

Elyani “Analisis kepuasan Kerja Pada Karyawan Digital Printing dan Percetakan Pustaka Print Banjarmasin”. Skripsi Fadlun Maros. ”Penelitian lapangan(Field Research)”Universitas Sumatera Utara , 2016.

Fauzia, *Strategi Manajemen sumber Daya Manusia*. Medan: Rahman Computer, 2019.

Fitriah,” Kepuasan Kerja Karyawan Pesantren Terpadu Darul Qur’an Mulia Dalam Perspektif Al-Qur’an” Tesis, Institut PTIQ, 2019.

Florent Naomi, :”Analisis Kepuasan kerja karyawan Pada Hotel Mona Plaza” Skripsi Universitas Islam Riau , 2021.

Garaika, dkk *Metodologi Penelitian*. Lampung Selatan : Cv. Hira Tech 2019.

<https://Quranhadits.Com/Quran/9-At-Taubah/At-Taubah-Ayat-59/> Diakses Pada Hari Minggu Tanggal 28 Agustus 2022 Pukul 18. 58 WIB.

<https://Www.Bacaanmadani.Com/2018/03/Isi-Kandungan-Al-Quran-Surat-Al.Html>. Diakses Pada Hari Minggu Tanggal 28 Agustus 2022. Pukul 18. 50 Wib.

Jayant Faisah Reztry “ Analisis Pengaruh kepuasan kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan Nasabah bank Muamalat cabang Malang” Skripsi Universitas Brawijaya 2014.

Julianti Ati”Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja karyawan Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon”, Skripsi Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon 2012.

Lourenzo Lie, Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (*Jurnal Agora* Vol. 5 No 1 2017).

Marbawi Adamy, *Manajemen Sumberdaya Manusia* E-book 2016.

Marimin Agus,” Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Oranisasi, dan Keterlibatan kerja pada kinerja karyawan Bank Muamalat Surakarta, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 06, No. 03 2020.  
Medan : UISU Press, 2019.

Meki, wawancara oleh penulis Bengkulu, Indonesia pada 19 September 2022 pukul 11.35 WIB.

Notoatmodjo Sokidjo, *metode Penelitian Kesehatan*, Jakarta : Rineka Cipta, 2005.

Potale Rocky,dkk“ Pengaruh Kompensasi dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja kayawan bank Sulut cabang utama Manado”, *Jurnal EMBA*, Vol. 03 No.01 2015.

- Pradana Rizky "Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Loyalitas Kerja, dan lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan" Skripsi, Universitas Diponegoro Tahun 2015.
- Putra Rio Andhika, "Determinasi Kinerja Karyawan: Kompensasi, Motivasi, dan Kepuasan Kerja Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia", *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, Vol. 02 2021.
- Ristiyahan, "Kepuasan Kerja Karyawan di PT. Pos Indonesia Persero Cabang Kebumen", Skripsi 2015.
- Rohim Faqih Aunur, *Bimbingan dan Konseling dalam Islam*,
- Sari Adelina Harahap "Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Bank Sumut Cabng Syariah Medan Katamso". *Jurnal Ekonomi Rabbani*. Vol. 02 No. 01 2022.
- STEI Indonesia Banajrmasin 2020.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Yogyakarta : Grafindo (2020)
- Suharso, dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Semarang: Widya Karya, 2016.
- Suyanto Agus, dkk, *Manajemen Sumber Daya Manusia Prinsip Dasar dan Aplikasi*,
- Veithzal rivai dkk "Manajemen Sumber daya Manusia untuk perusahaan, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 2015.
- Vincent Wiliam, Hartono, dkk "Analisis Kepuasan Kerja Karyawan CV. Mitra Belawan fishing Medan. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, Vol. 03, No. 01 2019.

Widadi Budi, dkk, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan  
Kerja Karyawan *Jurnal: Majalah Ilmiah Sosial* Vol. No 3  
Tahun 2019.

[www.Bankmuamalat.co.id](http://www.Bankmuamalat.co.id) diakses pada 27 September 2022

Pukul : 19.13

Yogyakarta: UII press, 2001.



**L**

**A**

**M**

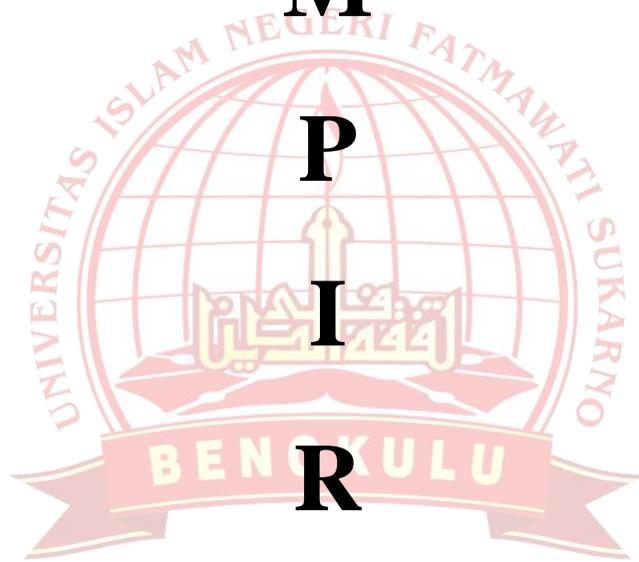
**P**

**I**

**R**

**A**

**N**





FORM VALIDASI TEMA TUGAS AKHIR

A. Identitas Mahasiswa

Nama : LIKA HANDAYANI  
N I M : 1911190159  
Prodi : PERBANKAN SYARIAH  
Semester : 7 (tujuh)

B. Pilihan Tugas Akhir:

- Skripsi  
 Jurnal Ilmiah  
 Buku  
 Pengabdian Kepada Masyarakat  
 Program Kreativitas Mahasiswa (Karya di Bidang Kewirausahaan)

C. Tema Yang Diajukan sesuai prodi :

Tema :  
MSD

Penunjukkan Dosen RTA (Rencana Tugas Akhir Skripsi):

Nama : AAN SHAR MM  
NIP/NIDN : 198908062019031008

Ko.Prodi .....

Deby  
DEBY ARISANOL MBA.  
198603192019032012

D. Konsultasi Judul sesuai tema dan Prodi

1. Validasi RTA oleh Dosen Rencana Tugas Akhir (Disertai Proposal Mini)

Catatan

Analisis kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Bengkulu  
BANK MUAMALAT KC BENGKULU

Dosen Rencana Tugas Akhir

AAN SHAR MM  
198908062019031008

2. Konsultasi kesesuaian tema prodi dan cek turmin Peretujuan RTA

Catatan

Lampiran

Sekretaris Jurusan

AAH SHAR, M.M.  
198908062019031008

E. Judul Yang Disahkan

Penunjukkan Dosen Penyeminar (Tugas Akhir Skripsi):

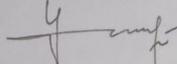
Nama : AAH SHAR, M.M.

NIP/NIDN : 198908062019031008

Bengkulu, 30, Agustus, 2022.

Mengesahkan

Kajur Ekis/Manajemen



YENTI SUMALNI, MM  
197909162007012020

Mahasiswa



LIKA HANDAYANI  
191119059



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211  
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172  
Website: [www.uinfasbengkulu.ac.id](http://www.uinfasbengkulu.ac.id)

**SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIARISME**  
Nomor: 173/SKLP-FEBI/02/12/2022

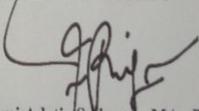
Ketua Tim Uji Plagiarisme Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu menerangkan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : LIKA HANDAYANI  
NIM : 1911140154  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Jenis Tugas Akhir : Skripsi  
Judul Tugas Akhir : ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN BANK  
MUAMALAT KC BENGKULU

Dinyatakan lulus uji cek plagiasi menggunakan turnitin dengan hasil **24%**. Surat keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti ujian tugas akhir.

Demikian surat keterangan ini disampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Bengkulu, 30 Desember 2022  
Ketua TIM / Wakil Dekan 1

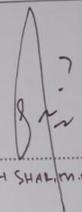
  
Romi Adetio Setiawan, MA., Ph.D  
NIP. 198312172014031001



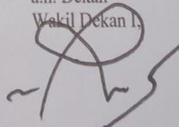
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU  
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 36211  
Telepon (0736) 51276-51171-51172 - Faksimili (0736) 51171-51172  
Website: [www.uinfasbengkulu.ac.id](http://www.uinfasbengkulu.ac.id)

DAFTAR HADIR SEMINAR PROPOSAL MAHASISWA

Hari/Tanggal : Rabu 7-September-2020  
Nama Mahasiswa : LIKA HADAYATI  
NIM : 191190154  
Jurusan/Prodi : Ekonomi dan Bisnis / Perbankan Syariah

Judul Proposal	Tanda Tangan Mahasiswa	Penyeminar
Analisis kepuasan kerja karyawan Bank Muamalat KC-Bengkulu	 LIKA HADAYATI	 AAM SHALIM M.

Mengetahui,  
a.n. Dekan  
Wakil Dekan I,



Dr. Nurul Hak, M.A.  
NIP 196606161995031003

Catatan:  
Mohon Berkas ini dikembalikan kepada Pengelola  
Fotokopi dan Cap 1 (Satu) Rangkap

CATATAN PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Lika Handayani  
 NIM : 1911140154  
 Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/ Perbankan Syariah

No	Permasalahan	Saran Penyeminar
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fenomena di Latar belakang menyanyi</li> <li>- Variabel Penelitian Tidak Ada</li> <li>- Teori berdasar dari sumber utama</li> <li>- Informasi Tidak Jelas</li> <li>- Tanyakan Pustaka Di pergelus dengan Menyanyi Variabel Apa Penelitian</li> <li>- Lengkapi dengan Daftar Pustaka</li> <li>- Perbaiki Tata Cara Penulisan (Semuanya) Sesuai dengan Pedoman Penulisan Skripsi.</li> </ul>	

Bengkulu, 07 September, 2022  
 Penyeminar,

*[Signature]*  
 AAH SHAF. IMM.  
 1989 08/06 2019 03 1008

## HALAMAN PERSETUJUAN

Proposal Tugas Akhir dengan judul "**Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Bank Muamalat KC Bengkulu**" yang disusun oleh :

Nama : Lika Handayani  
NIM : 1911140154  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Bentuk tugas akhir : Skripsi

Telah diseminarkan/ disetujui pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada :

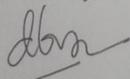
Hari : Rabu  
Tanggal : 07 - September 2022

Telah diperbaiki sesuai saran dan arahan Penyeminar/ Dosen Rencana Tugas Akhir. Oleh karenanya sudah dapat disetujui dan diusulkan kepada Jurusan untuk ditunjuk Tim Pembimbing Skripsi.

Bengkulu, 07 - sep - 2022

Mengetahui

Koordinator Prodi  
Perbankan Syariah



Debby Arisandy, MBA  
NIP.198609192019032012

Pembimbing  
Rencana TA/ Penyeminar



Aan Shari, M.M.  
NIP. 198908062019031008



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU  
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211  
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172  
Website [www.uiniks Bengkulu.ac.id](http://www.uiniks Bengkulu.ac.id)

**SURAT PENUNJUKAN**  
Nomor: 1194/Un.23/ F.IV/PP.00.9/09/2022

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen :

1. N A M A : Andang Sunarto, Ph.D  
NIP : 197611242006041002  
Tugas : Pembimbing I
2. N A M A : Aan Shar, M. M.  
NIP : 198908062019031008  
Tugas : Pembimbing II

Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan draft skripsi, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian munaqasyah bagi mahasiswa yang namanya tertera di bawah ini :

- N A M A : Lika Handayani  
NIM : 1811140154  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Bank Muamalat KC Bengkulu  
Keterangan : Skripsi

Demikian surat penunjukkan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.



Ditetapkan di : Bengkulu  
Pada Tanggal : 29 September 2022  
Dekan,

Supartha

Tembusan :

1. Wakil Rektor I
2. Dosen yang bersangkutan;
3. Mahasiswa yang bersangkutan;
4. Arsip.

**PEDOMAN WAWANCARA**  
**BANK MUAMALAT KANTOR CABANG BENGKULU**

Nama : Lika Handayani

NIM : 1911140154

Jurusan : Ekonomi Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi: **Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu**

Identitas informan karyawan Bank Muamalat kantor Cabang Bengkulu

Nama :

Umur :

Jabatan :

Masa kerja :

1. Gaji/ Imbalan

- a. Apakah jenis pekerjaan yang diberikan kepada saudara sudah sesuai dengan gaji/ imbalan yang diberikan pihak Bank Muamalat, Mengapa?
- b. Apakah gaji/ imbalan saudara sekarang sudah sesuai dengan beban pekerjaan yang diberikan kepada saudara, mengapa?

2. karakteristik

- a. Apakah pekerjaan yang diberikan saat ini menarik bagi saudara, mengapa ?
- b. Apakah anda menyukai suatu pekerjaan yang menantang, bagaimana dengan pekerjaan yang diberikan sekarang apakah menjadi suatu tantangan bagi anda, mengapa?
- c. Apakah anda pernah merasakan bosan dengan pekerjaan yang di berikan kepada anda saat ini, mengapa?

3. Supervisi

- a. Bagaimana bimbingan yang diberikan atasan terhadap bawahan?
- b. Bagaimana pengawasan dan arahan yang diberikan atasan kepada anda?

4. Promosi

- a. Bagaimana perusahaan dalam memberikan kesempatan kepada karywan dalam promosi jabatan ?
- b. Apakah dengan adanya kesempatan untuk berkembang anda merasa puas dalam bekerja?

5. Rekan kerja

- a. Bagaimana cara anda membangun kekerabatan dengan sesama karyawan lainnya?
- b. bagaimana anda berkerjasama dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan yang telah diberikan?
- c. Apakah anda sudah mendukung rekan kerja yang belum berkompeten dibidang pekerjaan yang diberikan?

Bengkulu, Oktober 2022

Penulis

**Lika Handayani**

**NIM. 1911140154**

Mengetahui

Pembimbing 1

  
**Prof. Andang Sunarto, Ph.D**  
**NIP. 197911242006041002**

Pembimbing 2

  
**Aan Shar, M. M.**  
**NIP. 198908062019031008**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul "**Analisis kepuasan Kerja Karyawan Bank Muamalat KC Bengkulu**" yang disusun oleh:

Nama : Lika Handayani

NIM : 1911140154

Program Studi : Perbankan Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Sudah diperbaiki sesuai dengan arahan tim pembimbing, selanjutnya dinyatakan memenuhi syarat ilmiah untuk diajukan Surat Izin Penelitian.

Bengkulu, 27 - Oktober - 2022

Pembimbing 1



Prof. Andang Sunarto, Ph.D  
NIP. 197611242006041002

Pembimbing 2



Aan Shar, M.M.  
NIP.198908062019031008



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu  
Telepon: (0376) 51276, 51171 Fax. (0366) 51172

**LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Lika Handayani  
NIM : 1911140154  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Nama Pembimbing I : Prof. Andang sunarto P.hD  
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Bank Muamalat KC  
Bengkulu

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1.	11/ November 2022	Bab 1-3		
2.	3 / November 2022	Bab 1-3		
3.	10/ November 2022	Bab 1-3		

				
4.	17/ November 2022	Bab 1-3		
5.	18 / November 2022	Bab 1-3		
6.	18/ November 2022	Acc		

Bengkulu, 18 November 2022  
Pembimbing I



Prof. Andang Sunarto Ph.D  
NIP.197611242006041002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan Raden Patahi Pagar Dewa Bengkulu  
Telepon: (0376) 51276, 51171 Fax: (0376) 51172

**LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Lika Handayani  
NIM : 1911140154  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Nama Pembimbing I : Prof. Andang sunarto P.hD  
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Bank Muamalat KC  
Bengkulu

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1.	19/ Desember 2022	Bab 4-5		
2.	20/ Desember 2022	Bab 4-5		
3.				

	21/ Desember 2022			
4.		Bab 4-5		
	22/ Desember 2022	Bab 4-5		
6.				
	23/ Desember 2022	Bab 4-5		
7.				
	23 Desember 2022	Acc		

Bengkulu, 23 Desember 2022  
Pembimbing I



Prof. Andang Sunarto Ph.D  
NIP.197611242006041002

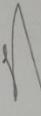
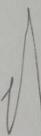


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO BENGKULU  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon. (0736) 51276-51171-  
51172-Faksimili (0736)-51171-51172  
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

### LEMBAR BIMBINGAN

Nama : Lika Handayani  
NIM : 191114015  
Nama Pembimbing 2 : Aan Shar, M.M.  
Judul Skripsi : Analisis kepuasan kerja Karyawan Bank Muamalat Kantor  
Cabang Bengkulu

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1.	Senin 9/oktober 2022	Latar belakang fenomena $\chi^2$ terjadi berkaitan dengan indikator  - Informan Penelitian kurang jelas	- di tambahkan saja indikator nya  - di tambahkan dasar memini teknik pengumpulan sampel	
2.	Rabu 12/oktober 2022	- Latar belakang belum rapi penulisan - batasan informan  - Daftar Pustaka belum rata kiri kanan  - Pedoman wawancara Baum tetap	- di Perbaiki narasinya  - kriteria informan di tambahkan  - Di radikan kiri rata kiri kanan  - di tambahkan saja sesuai indikator	
3.	Jum'at 14/oktober 2022	- Penulisan disesuaikan dengan  - Pedoman wawancara	- di baca dan di kenti kembali huruf $\chi^2$ salah  - di sesuaikan lagi dengan indikator variabel	

4.	Senin 17 / Oktober 2022	- Daftar pustaka - Penulisan disetiap paragraf - pedoman wawancara	- turunan style - di perbaiki penulisan huruf kecil dan besar - di rapikan kembali kalimat pertanyaannya	
5.	Jumat 09 / Desember	Bab 4-5		
6.	Senin 12 / Desember 2022	Bab 4-5		
7.	Selasa / Desember 13 / 2022	Bab 4-5		
8.	Kamis 15 / Desember 2022	Bab 4-5		
9.	Senin / 2022 19	lampiran ke pembimbing I		

Bengkulu, 15 Oktober 2022  
Pembimbing 2

  
Aan Shar, M.M.  
NIP. 198900620119031008



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU  
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211  
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172  
Website: [www.uinfasbengkulu.ac.id](http://www.uinfasbengkulu.ac.id)

17 November 2022

Nomor : 1654/Un.23/F.IV.1/PP.00.9/11/2022  
Lampiran : Satu Berkas Proposal Skripsi  
Perihal : Mohon Izin Penelitian

Yth. Pimpinan Bank Muamalat  
Kantor Cabang Bengkulu  
di-

Kota Bengkulu

Dengan Hormat,

Sehubungan akan dilaksanakannya penelitian Skripsi Mahasiswa Program Studi Strata Satu (S.1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Tahun Akademik 2022/2023, dengan ini kami mohon kiranya berkenan memberikan izin penelitian kepada saudara :

Nama : Lika Handayani  
NIM : 1911140154  
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Perbankan syariah  
Semester : Tujuh (VII)  
Waktu Penelitian : Tanggal 18 November s.d 18 Desember 2022  
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Bank Muamalat KC Bengkulu  
Tempat Penelitian : Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu Kota Bengkulu

Demikian permohonan izin ini kami sampaikan, atas perkenan dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Mengetahui  
An. Dekan,  
Wakil Dekan I



Nurul Hak

SURAT KETERANGAN  
NO : 148/B/Cab.Bengkulu/XII/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama : **Lika Handayani**  
NPM : 1911140154  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Fatmawati Sukarno Bengkulu

Telah melaksanakan kegiatan penelitian dalam rangka mencari data untuk melengkapi penulisan skripsi pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Bengkulu dengan skripsi yang berjudul:

"Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Bank Muamalat KC Bengkulu".

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Bengkulu

Pada tanggal : 09 Desember 2022 M  
15 Rabiul Akhir 1444 H

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk  
Cabang Bengkulu



**Rifval Fajri**  
Branch Manager



## HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul "Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Bank Muamalat KC Bengkulu" yang disusun oleh :

Nama : Lika Handayani  
NIM : 1911140154  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Bentuk tugas akhir : Skripsi  
Lokasi Kegiatan : Bank Muamalat KC Bengkulu  
Waktu Kegiatan : 18 November – 18 Desember

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing, oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang *Munaqosyah* Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

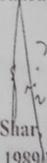
Bengkulu, 2022

Pembimbing 1



Prof. Andang Sunarto, Ph.D  
NIP.197611242006041002

Pembimbing 2



Aan Shar, M.M.  
NIP. 198908062019031008

Mengetahui  
Koordinator Prodi Perbankan Syariah



Yunida Een Priyanti, M.Si  
NIP. 198106122015032003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu  
Telepon: (0736) 51171-51172-53879 Fax. (0736) 51172-51171-51172

DAFTAR NILAI

Nama : Lika Handayani  
NIM : 1911140154  
Jurusan : Perbankan Syariah

I. Nilai yang diperoleh dalam bimbingan skripsi	NILAI
1. Sistematika	82
2. Isi	82
3. Cara penyajian	82
4. Usaha selama bimbingan	82
Jumlah	82
II. Nilai yang diperoleh dalam ujian skripsi	
1. Sistematika	
2. Isi termasuk konsep, aktualisasi dan jalan pikiran	
3. Bahasa	
4. Cara penyajian	
5. Kemampuan yang mempertahankan	
III. Nilai Skripsi (Penilaian)	
1. Pembimbing I	
2. Pembimbing II	
3. Penguji I	
4. Penguji II	
Jumlah	

Bengkulu,  
Pembimbing I

Prof. Andang Sunarto, Ph.D  
NIP. 197611242006041002



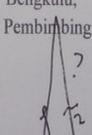
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu  
Telepon: (0736) 51171-51172-53879 Fax. (0736) 51172-51171-51172

**DAFTAR NILAI**

Nama : Lika Handayani  
NIM : 1911140154  
Jurusan : Perbankan Syariah

I. Nilai yang diperoleh dalam bimbingan skripsi	NILAI
1. Sistematika	83
2. Isi	
3. Cara penyajian	
4. Usaha selama bimbingan	
<b>Jumlah</b>	
II. Nilai yang diperoleh dalam ujian skripsi	
1. Sistematika	//
2. Isi termasuk konsep, aktualisasi dan jalan pikiran	
3. Bahasa	
4. Cara penyajian	
5. Kemampuan yang mempertahankan	
III. Nilai Skripsi (Penilaian)	
1. Pembimbing I	
2. Pembimbing II	//
3. Penguji I	
4. Penguji II	
<b>Jumlah</b>	

Bengkulu,  
Pembimbing II

  
Aan Shar, M.M.  
NIP. 198908062019031008

## DOKUMENTASI



(Dokumentasi wawancara penelitian di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu)



(Dokumentasi wawancara penelitian di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu)



**(Dokumentasi wawancara penelitian di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu)**



**(Dokumentasi wawancara penelitian di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu)**



**(Dokumentasi wawancara penelitian di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu)**



**(Dokumentasi wawancara penelitian di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu)**



**(Foto bersama setelah penyerahan surat izin penelitian di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu )**



**(Dokumentasi wawancara penelitian di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu)**



**(Foto bersama setelah selesai penelitian di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu )**



**(Dokumentasi wawancara penelitian di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu )**



**(Dokumentasi wawancara penelitian di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu )**

**PEDOMAN WAWANCARA**  
**BANK MUAMALAT KANTOR CABANG BENGKULU**

Nama : Lika Handayani  
NIM : 1911140154  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Prodi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : **Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu**

Identitas informan karyawan Bank Muamalat kantor Cabang Bengkulu

Nama :  
Umur :  
Jabatan :  
Masa kerja :



1. Gaji/ Imbalan
  - a. Apakah jenis pekerjaan yang diberikan kepada saudara sudah sesuai dengan gaji/ imbalan yang diberikan pihak Bank Muamalat, Mengapa?
  - b. Apakah gaji/ imbalan saudara sekarang sudah sesuai dengan beban pekerjaan yang diberikan kepada saudara, mengapa?

2. karakteristik / pekerjaan itu sendiri

- a. Apakah pekerjaan yang diberikan saat ini menarik bagi saudara, mengapa ?
- b. Apakah anda menyukai suatu pekerjaan yang menantang, bagaimana dengan pekerjaan yang diberikan sekarang apakah menjadi suatu tantangan bagi anda, mengapa?
- c. Apakah anda pernah merasakan bosan dengan pekerjaan yang di berikan kepada anda saat ini, mengapa?

3. Supervisi

- a. Bagaimana bimbingan yang diberikan atasan terhadap bawahan?
- b. Bagaimana pengawasan dan arahan yang diberikan atasan kepada anda?

4. Promosi

- a. Bagaimana perusahaan dalam memberikan kesempatan kepada karyawan dalam promosi jabatan ?
- b. Apakah dengan adanya kesempatan untuk berkembang anda merasa puas dalam bekerja?

## 5. Rekan Kerja

- a. Bagaimana cara anda membangun kekerabatan dengan sesama karyawan lainnya?
- b. bagaimana anda berkerjasama dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan yang telah diberikan?
- c. Apakah anda sudah mendukung rekan kerja yang belum berkompeten dibidang pekerjaan yang diberikan?

Bengkulu, Oktober 2022

Penulis

**Lika Handayani**

**NIM. 1911140154**



Pembimbing 1

Pembimbing 2

**Prof. Andang Sunarto, Ph.D**  
**NIP. 197611242006041002**

**Aan Shar, M. M.**  
**NIP. 198908062019031008**