

Analisis Penerapan Motivasi Dan Kualitas Kerja Pada Kinerja Karyawan Di Bank Bmt Barraah Cabang Cijerah, Kota Cimahi

Analysis Of The Application Of Motivation And Work Quality On Employee Performance At Bank Bmt Barraah, Cijerah Branch, Cimahi City

Toto¹, Atep Kustiwa²

^{1,2} Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia,

Narahubung: Toto¹, email: toto@digitechuniversity.ac.id

Info Artikel

Riwayat Artikel:

Diajukan: 18/07/2025

Diterima: 21/07/2025

Diterbitkan: 31/07/2025

Kata Kunci:

Motivasi kerja, kualitas kerja, kinerja karyawan.

A B S T R A K

Bank BMT Barraah Cabang Cijerah menghadapi tantangan internal dalam meningkatkan kinerja karyawan, khususnya yang terkait dengan motivasi dan kualitas kerja. Beberapa karyawan menunjukkan penurunan semangat yang dipicu oleh tekanan kerja, beban tugas yang tidak seimbang, serta minimnya pelatihan dan pembinaan yang berkelanjutan. Lingkungan kerja yang belum sepenuhnya mendukung dan budaya organisasi yang masih perlu diperkuat turut memperburuk kondisi tersebut. Fenomena ini menjadi penting untuk diteliti mengingat ketatnya persaingan antar lembaga keuangan mikro syariah yang menuntut peningkatan kualitas layanan secara terus-menerus. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan terdiri dari satu orang manajer dan beberapa karyawan yang dipilih secara purposif. Proses analisis dilakukan dengan menelaah data hasil wawancara, mencermati pola-pola temuan, dan menyusun interpretasi berdasarkan kerangka teori motivasi dan kualitas kerja yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja di BMT Barraah diterapkan melalui pendekatan moral dan teknis, seperti menciptakan suasana kerja yang nyaman, pemberian apresiasi, dan penetapan target yang jelas.

A B S T R A C T

ABSTRACT

"The BMT Barraah Bank Cijerah Branch faces internal challenges in improving employee performance, particularly related to motivation and work quality. Some employees show a decline in morale triggered by work pressure, unbalanced workload, and lack of continuous training and development. The work environment that has not fully supported and the organizational culture that still needs to be strengthened further exacerbate the situation. This phenomenon is important to research given the intense competition among Islamic microfinance institutions that demands continuous improvement in service quality. This study uses a qualitative approach with a descriptive type. Data is collected through direct observation, in-depth interviews, and documentation. Informants consist of one manager and several employees selected purposively. The analysis process is done by examining the data from interviews, examining patterns of findings, and constructing interpretations based on the theoretical framework of motivation and work quality relevant. The results show that work motivation at BMT Barraah is applied through moral and technical approaches, such as creating a comfortable work atmosphere, giving appreciation, and setting clear targets.

Keywords:

Work Motivation, Work Quality, Employee performance.

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

<https://doi.org/10.55916/frima.v1i7>

e – ISSN: 2656-6362

p – ISSN: 2614-6681

©2025 Proceeding FRIMA, All rights reserved.

1. Pendahuluan

Bank BMT Barrah merupakan lembaga keuangan mikro syariah yang bertujuan memberikan pelayanan sosial sekaligus mendukung kegiatan usaha masyarakat melalui sistem keuangan berbasis syariah. Namun, dalam pelaksanaannya, ditemukan tantangan internal, terutama terkait menurunnya motivasi dan kualitas kerja karyawan. Tekanan mental, beban kerja yang tidak seimbang, serta kurangnya pelatihan rutin menjadi faktor penyebab yang dominan. Fenomena ini diperburuk oleh budaya kerja yang belum sepenuhnya mendukung dan lemahnya kepemimpinan dalam memotivasi karyawan. Dalam menghadapi ketatnya persaingan antar lembaga keuangan mikro, BMT Barrah perlu melakukan pembenahan dalam pengelolaan sumber daya manusia. Beberapa karyawan menunjukkan penurunan semangat kerja dan produktivitas, yang berdampak langsung terhadap kualitas layanan kepada nasabah. Berdasarkan hasil wawancara, tekanan kerja, minimnya pengakuan, dan lemahnya keterlibatan emosional karyawan menjadi isu utama yang perlu dianalisis lebih lanjut. Seperti yang disampaikan oleh Reza Wahyu Firmansyah (2023), kinerja pegawai merupakan faktor penting yang mempengaruhi efektivitas dan efisiensi operasional bank. Karyawan yang memiliki motivasi tinggi cenderung menunjukkan loyalitas dan produktivitas lebih baik, sementara kurangnya motivasi dapat menyebabkan penurunan performa.

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui penerapan motivasi kerja di BMT (Baitul Maal wat Tamwil)
2. Menganalisis kualitas kerja karyawan di BMT
3. Mengidentifikasi keterkaitan antara motivasi dan kualitas kerja dengan kinerja karyawan di BMT Barrah Cabang Cijerah.

2. Kajian Teori

Motivasi

Menurut Wardan (2020), motivasi adalah usaha manajer dalam menumbuhkan semangat kerja. Winardi (2016) menyebutkan bahwa motivasi bersumber dari proses internal dan eksternal yang membangkitkan semangat individu untuk bekerja. Herzberg (1959) membagi motivasi menjadi dua faktor: motivator (prestasi, tanggung jawab) dan hygiene (gaji, lingkungan kerja).

Kualitas Kerja

Ceswirdani et al. (2017) menyatakan bahwa kualitas kerja adalah ukuran kontribusi individu terhadap organisasi. Menurut Flippo (2005), kualitas kerja menyangkut efektivitas dan efisiensi dalam penyelesaian tugas. Indikator kualitas kerja mencakup kelengkapan hasil kerja, keteraturan, serta kepatuhan terhadap prosedur (Fadlan, 2023).

Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2017), kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang berdasarkan standar yang telah ditetapkan. Robbins (2016) menyebutkan indikator kinerja meliputi kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian. Faktor-faktor seperti motivasi, lingkungan kerja, kepemimpinan, dan kompensasi turut memengaruhi kinerja (Busro, 2020).

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Subjek penelitian adalah satu orang manajer dan tiga orang karyawan di Bank BMT Barrah Cabang Cijerah. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Data dianalisis dengan menelaah pola temuan, menyusun interpretasi, dan mengaitkan dengan teori motivasi dan kualitas kerja.

4. Hasil Dan Pembahasan

Motivasi Kerja

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan merasa nyaman dan memiliki keterikatan emosional terhadap pekerjaannya. Namun, beberapa mengaku belum cukup mendapatkan pengakuan dari atasan. Hal ini mengindikasikan bahwa faktor motivator masih perlu diperkuat, sesuai dengan teori Herzberg.

Kualitas Kerja

Karyawan menunjukkan kemampuan dalam menyelesaikan tugas dengan baik, menjaga keteraturan, serta patuh terhadap prosedur. Hal ini mencerminkan bahwa indikator kualitas kerja telah cukup terpenuhi, meskipun ada beberapa kekurangan kecil yang langsung diperbaiki.

Kinerja Karyawan

Secara umum, karyawan mampu memenuhi target dan menunjukkan konsistensi kerja. Hubungan interpersonal yang baik dan sikap proaktif juga mendukung pencapaian hasil kerja. Ini sejalan dengan pendapat Robbins (2016) bahwa kinerja optimal dicapai melalui kombinasi kualitas kerja dan motivasi yang baik.

Analisis

Peneliti menemukan bahwa keseimbangan antara motivasi dan kualitas kerja merupakan kunci utama dalam meningkatkan kinerja. Penerapan sistem penghargaan dan pembinaan yang lebih terstruktur akan memperkuat loyalitas dan produktivitas karyawan.

5. Penutup

Penutup merupakan bagian yang berisi tentang kesimpulan dan saran atau rekomendasi sebagai hasil penelitian. Kesimpulan harus sesuai dengan tujuan penelitian. Jika tujuan penelitian satu, maka kesimpulannya juga satu. Jika tujuan penelitian ada dua, maka kesimpulan juga harus dua. Kesimpulan dapat ditulis dalam bentuk narasi maupun dalam bentuk pointer-pointer.

Rekomendasi atau saran merupakan usulan yang diberikan oleh peneliti sehubungan dengan kesimpulan dan implikasi dari hasil dari penelitian. Implikasi dapat berupa implikasi bagi teori atau penelitian selanjutnya, dan implikasi praktis sehubungan dengan penggunaan hasil penelitian bagi pihak-pihak yang relevan, seperti perusahaan dan organisasi lain.

6. Ucapan Terimakasih

Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu selama proses riset ini berlangsung. Ucapan khusus ditujukan kepada dosen pembimbing, pihak Bank BMT Barrah Cabang Cijerah, serta para informan yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi yang sangat berarti. Tak lupa, penulis juga berterima kasih kepada keluarga dan teman-teman yang selalu memberikan semangat dan dukungan, baik secara moril maupun materiil. Semoga semua bantuan dan kebaikan yang telah diberikan menjadi keberkahan dan dapat memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan ilmu manajemen dan akuntansi.

7. Referensi

- Anastasya, J. (2023). Kerangka Konseptual dan hipotesis. Retrieved from https://repository.stikespantiwaluya.ac.id/id/eprint/276/4/STIKESPW_Erika%20Joyce_BAB%20III.pdf
- Dessler, G. (2020). Human Resource Management. <https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/human-resource-management/P200000004509>
- Edison, E., dkk. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia: Strategi dan Perubahan dalam Organisasi. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1164026>
- Flippo, E. B. (2005). Personnel Management. <https://archive.org/details/personnelmanagem00flip>
- Gorys Keraf. (2004). Argumentasi dan Narasi. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=13703>
- Guntara, I. R. (2023). Metodologi Penelitian. Retrieved from <file:///C:/Users/HP/Downloads/PSG%20VOLUME%204,%20NO.%201,%20JANUARI%202023%20Hal%201-19.pdf>
- Hamali, A. Y. (2016). Pengaruh Kinerja terhadap Keberhasilan Organisasi. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1092810>

- Kevin, M. (2024). Landasan Teori. Retrieved from <http://repositori.stiamak.ac.id/id/eprint/559/4/BAB%20II%20%281%29%20-%20Mikael%20Kevin.pdf>
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=752284>
- Margaretra, M. (2022). Metodologi Penelitian. Retrieved from <http://repositori.upm.ac.id/4178/6/BAB%203%20MEGA%20YOLANDA%20DWI.pdf>
- Mashuri, M. (2021). Pendekatan Penelitian. Retrieved from <http://repositori.stiedewantara.ac.id/1975/5/BAB%20III.pdf>
- Nanda, S. (2025). Metode penelitian kualitatif: Pengertian, jenis, dan contoh. Retrieved from <https://www.brainacademy.id/blog/metode-penelitian-kualitatif>
- Notoatmodjo, S. (2018). Metodologi Penelitian Kesehatan. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=872721>
- Selvia, P. A. (2023). Pengertian BMT. Retrieved from https://repository.stimykpn.ac.id/431/3/D3_2015989_Bab%20II.pdf
- Sharma, S., dkk. (2016). Employee Performance Management System: A Review. <https://doi.org/10.4018/IJSESD.2016040106>
- Sinungan, M. (2016). Produktivitas: Apa dan Bagaimana. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1124123>
- Sutrisno, E. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1119781>
- Thabroni, G. (2021, Juli 07). Metode penelitian kualitatif: Pengertian, karakteristik, dan jenis. Retrieved from <https://serupa.id/metode-penelitian-kualitatif/>
- Warella, Y. (2004). Pelayanan Publik dan Reformasi Birokrasi. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=134010>
- (2006). Pengantar Metodologi Penelitian Sosial. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=246192>
- (2016). Teori Motivasi dan Aplikasinya dalam Organisasi. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1070227>
- Wahyuni, W. (2023). Baitul Maal Tamwil dan Dasar Hukum Pembentukannya. Retrieved from <https://www.hukumonline.com/berita/a/baitul-maal-wa-tamwil-dan-dasar-hukum-pembentukannya-lt64462d21a014c/>