

**SKRIPSI**

**PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN DI BRI SYARIAH KCP METRO**

**Oleh:  
MQ BARATI ELFADILLA  
NPM. 141268410**



**Jurusan: S1- Perbankan Syariah  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
METRO  
1440 H/2018 M**

**PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
DI BRI SYARIAH KCP METRO**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagai Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

**Oleh:**

**MQ BARATI ELFADILLA**

**NPM.141268410**

**Pembimbing I : Sainul, SH., MA**

**Pembimbing II : Dliyaul Haq, M.E.I**

**Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam**

**Jurusan : S1-Perbankan Syariah**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)**

**METRO**

**1440 H/2018 M**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BRI SYARIAH KCP METRO**

Nama : **MQ Barati Elfadilla**  
NPM : 141268410  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah (S1-PBS)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Telah disetujui untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Pembimbing I

  
**Samul, SH., MA**  
NIP. 19680706 200003 1 004

Metro, Desember 2018  
Pembimbing II

  
**Dliyaul Haq, M.E.I**  
NIP. 19810121 201503 1 002

## NOTA DINAS

Nomor :  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : Pengajuan Skripsi untuk Dimunaqosyahkan  
Saudari MQ Barati Elfadilla

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro  
Di \_  
Tempat

*Assalammu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka skripsi saudara:

Nama : **MQ Barati Elfadilla**  
NPM : 141268410  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah (S1-PBS)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul : **PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN DI BRI SYARIAH KCP METRO**

Sudah dapat kami setuju dan dapat dimunaqosyahkan. Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalammu'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing I

  
**Sainul, SH., MA**  
NIP. 19680706 200003 1 004

Metro, Desember 2018  
Pembimbing II

  
**Dliyaul Haq, M.E.I**  
NIP. 19810121 201503 1 002



**PENGESAHAN SKRIPSI**

No. 0136 /In. 28. 3 / P / PP. 00. 9 / 01 / 2019

Skripsi dengan Judul: PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BRI SYARIAH KCP METRO, disusun Oleh: MQ BARATI ELFADILLA, NPM: 141268410, Jurusan: S1 Perbankan Syariah telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Selasa / 18 Desember 2018.

**TIM PENGUJI:**

Ketua/Moderator : Sainul, SH, MA

(.....)

Penguji I : Liberty, SE, MA

(.....)

Penguji II : Dliyaul Haq, M.E.I

(.....)

Sekretaris : Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy

(.....)

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

  
**Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum**  
NIP. 19720923 200003 2 002

# **PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BRI SYARIAH KCP METRO**

## **ABSTRAK**

**Oleh:**

**MQ Barati Elfadilla**  
**141268410**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di BRI Syariah KCP Metro dan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja karyawan di BRI Syariah KCP Metro. Adapun pertanyaan penelitian ini adalah “Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di BRI Syariah KCP Metro ?” dan “Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di BRI Syariah KCP Metro?”

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Sumber data yang peneliti gunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan terhadap pihak BRI Syariah KCP Metro. Analisis data yang dilakukan dengan cara berfikir induktif dengan teknik analisa yang bersifat deskriptif kualitatif.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di BRI Syariah KCP Metro, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa beban kerja yang diberikan oleh BRI Syariah KCP Metro berpengaruh terhadap kinerja karyawannya. Karena dalam penilaian kinerja selain dilihat dari bentuk perilaku kerja yang sesuai dengan peraturan tetapi juga dilihat dari pencapaian target. Beban kerja yang diberikan kepada karyawan di BRI Syariah berpengaruh negatif. Hal ini dapat dilihat dari belum tercapainya target yang telah diberikan. Walaupun para karyawan memiliki pandangan positif terhadap beban kerja yang diberikan dan menjadikannya sebagai motivasi untuk mendapatkan bonus serta kenaikan jabatan, namun hal itu belum sejalan dengan pencapaian target yang dilakukan sehingga menyebabkan kinerja tidak baik bagi perusahaan. Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di BRI Syariah KCP Metro yaitu faktor kemampuan dan motivasi kerja. Dimana kedua faktor tersebut memiliki keterikatan satu sama lain. Memiliki motivasi tinggi tetapi tidak dibarengi dengan kemampuan yang baik, maka kinerja pun tidak akan baik, begitupun sebaliknya.

## ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MQ Barati Elfadilla

NPM : 141268410

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : S1- Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan daftar pustaka.

Metro, 08 Desember 2018

Yang menyatakan



**MQ Barati Elfadilla**

NPM. 141268410

## MOTTO

وَلِكُلِّ دَرَجَةٌ مِمَّا عَمِلُوا ۗ وَلِيُوفِّيَهُمْ أَعْمَلَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ ﴿١٩﴾

Artinya: “Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan.” (Q.S Al-Ahqaaf: 19)

## **PERSEMBAHAN**

Tiada kata yang pantas diucapkan selain rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memeberikan ilmu kepada penulis, kupersembahkan skripsi ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasihku kepada:

1. Kedua Orang Tuaku tercinta Bapak Suryo Reksono dan Ibu Siti Maisaroh yang selalu mendoakan, mendidik, berkorban yang tiada hentinya serta senantiasa menanti dengan sabar keberhasilan studiku.
2. Adikku Benazir Putra yang selalu memotivasi dan selalu menyemangati.
3. Sahabat-sahabatku tercinta khususnya Zainur, Ananda, Dea, Isti, Nadya, Tiara yang selalu menemani peneliti dalam suka maupun duka.
4. Almamaterku IAIN Metro.

Terimakasih peneliti ucapkan atas keikhlasan dan ketulusannya dalam memberikan dukungan dan semangat, terimakasih untuk pengorbanan kalian semua. Semoga kita termasuk ke dalam golongan orang-orang yang beruntung.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di BRI Syariah KCP Metro. Penulisan skripsi adalah sebagai salah satu sebagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membimbing dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini, peneliti secara khusus mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Prof. Hj. Enizar, M.Ag selalu Rektor IAIN Metro,
2. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,
3. Ibu Liberty, S.E.,MA selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah (S1 PBS),
4. Bapak Sainul, SH.,MA selaku Dosen Pembimbing I, beliau dengan sabar membimbing dan memberi arahan di tengah kesibukannya,
5. Bapak Dliyaul Haq, M.E.I selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan waktu, bimbingan, petunjuk, serta mengarahkan dan memberikan motivasi,
6. Bapak/Ibu Dosen dan Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan,

7. Pihak BRI Syariah KCP Metro yang telah memberikan waktu dan pengarahan dalam melakukan penelitian ini.

Kritik dan saran peneliti harapan dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas penulisan skripsi ini. Semoga hasil penelitian skripsi ini dapat bermanfaat.

Metro, 08 Desember 2018

Peneliti



MQ Barati Elfadilla

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ORISINALITAS PENELITIAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pertanyaan Penelitian.....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
1. Tujuan Penelitian .....	6
2. Manfaat Penelitian .....	6
D. Penelitian Relevan .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Beban Kerja .....	10
1. Pengertian Beban Kerja .....	10
2. Indikator Beban Kerja .....	11
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja .....	12
B. Kinerja .....	14
1. Pengertian Kinerja .....	14
2. Indikator Kinerja.....	15
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	16

4. Penilaian Kinerja .....	18
C. Kinerja dalam Islam .....	19

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Jenis dan Sifat Penelitian .....	23
1. Jenis Penelitian .....	23
2. Sifat Penelitian .....	23
B. Sumber Data .....	24
1. Sumber Data Primer .....	24
2. Sumber Data Sekunder .....	24
C. Teknik Pengumpulan Data .....	25
1. Wawancara .....	25
2. Dokumentasi .....	26
D. Teknik Analisa Data .....	26

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum BRI Syariah KCP Metro .....	28
1. Sejarah Berdirinya BRI Syariah KCP Metro .....	28
2. Visi dan Misi BRI Syariah KCP Metro .....	29
3. Struktur Organisasi BRI Syariah KCP Metro .....	30
B. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan BRI Syariah KCP Metro .....	31
C. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan BRI Syariah KCP Metro .....	35

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	42
A. Saran .....	43

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Struktur Organisasi PT BRI Syariah KCP Metro

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Penunjukan Tim Pembimbing Skripsi
2. Surat Izin Pra Survey
3. Surat Izin Research
4. Kartu Konsultasi Bimbingan
5. Alat Pengumpul Data
6. Surat Keterangan Bebas Pustaka
7. Riwayat Hidup

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Lembaga keuangan memiliki peranan yang sangat penting dalam perekonomian suatu negara antara lain sebagai pengatur aliran uang, khususnya dalam transaksi pembayaran. Lembaga keuangan juga merupakan suatu badan usaha yang kekayaan utamanya dalam bentuk aset keuangan atau tagihan-tagihan seperti saham dan obligasi. Salah satu bentuk dari lembaga keuangan itu sendiri adalah bank. Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit maupun pembiayaan dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.<sup>1</sup> Kegiatan usaha bank akan berjalan dengan lancar, jika ada faktor yang mempengaruhi usaha tersebut, terutama adalah sumber daya manusia.

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan/bank (disamping faktor lain seperti modal, material/bahan, metode kerja, dan lain sebagainya) bagi efektivitas berjalannya kegiatan untuk mencapai tujuannya. Manusia merupakan aset utama dalam organisasi, sehingga harus dikelola, dimanfaatkan secara seimbang dan manusiawi. Maka, SDM bukan berarti hanya merujuk kepada manusianya saja (fisik) tetapi

---

<sup>1</sup>Irham Fahmi, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 2.

kemampuan karyawan tersebut, bakat, kompetensi, ide, produktivitas, dan kinerja<sup>2</sup>. Sehingga, diperlukan manajemen sumber daya manusia (MSDM) untuk mengaturnya. MSDM itu sendiri merupakan ilmu dan seni mengatur hubungan serta peranan SDM/karyawan agar efektif (tujuan dapat dicapai sesuai perencanaan), efisien (tugas yang ada dilaksanakan secara benar, terorganisir dan sesuai dengan jadwal) dalam membantu terwujudnya tujuan bank, karyawan maupun masyarakat. Dikarenakan karyawan selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan bank, baik sebagai perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi (tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan).<sup>3</sup>

Usaha yang ditempuh untuk mewujudkan tujuan tersebut, salah satunya dengan mempunyai karyawan yang memiliki kapasitas dalam bekerja yang baik. Untuk itu karyawan harus memiliki kinerja yang baik (motivasi, insentif, dan lain sebagainya) dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Salah satu yang menjadi faktor utama penentu kinerja karyawan adalah terkait dengan beban kerja.

Beban kerja yang dilimpahkan kepada karyawan menjadi tugas pokok yang harus dikerjakan. Beban kerja seseorang sudah ditentukan dalam bentuk standar kerja bank (khususnya *marketing* yaitu bertanggung jawab atas perolehan tagihan dan pemasaran yang dilakukan dengan target) menurut jenis pekerjaannya. Beban

---

<sup>2</sup>Adityawarman, Sanim, Sinaga, "Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan", *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, (Bogor: Institut Pertanian Bogor), Vol VI, No 1, April 2015, h. 35.

<sup>3</sup>Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2000), h. 18.

kerja merupakan sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu bank atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu.<sup>4</sup> Beban kerja yang dibebankan kepada karyawan dapat terjadi dalam tiga kondisi. Pertama, beban kerja sesuai standar, yaitu pekerjaan yang diberikan seimbang dengan kemampuan karyawan. Kedua, beban kerja yang terlalu tinggi (*over capacity*), yaitu pekerjaan yang diberikan melebihi kemampuan karyawan. Ketiga, beban kerja yang terlalu rendah (*under capacity*), yaitu pekerjaan yang diberikan lebih rendah dibandingkan dengan kemampuan karyawan. Beban kerja yang baik adalah yang sesuai dengan kemampuan karyawan. *Over capacity* maupun *under capacity* akan berdampak pada inefisiensi kerja. Sehingga kinerja karyawan tersebut tidak akan maksimal.

Kinerja merupakan hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan sebelumnya.<sup>5</sup> Dengan kata lain, kinerja merupakan tingkat keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan beban kerja (pekerjaan yang berat dan ringan). Kinerja bukan merupakan karakteristik individu, seperti bakat atau kemampuan, namun merupakan perwujudan dari bakat dan kemampuan itu sendiri.<sup>6</sup> Kinerja akan memuaskan jika pembebanan kerja yang diberikan kepada karyawan sesuai dengan standar, tidak terlalu tinggi dan tidak pula terlalu rendah atau sesuai dengan kemampuan karyawan. Karena bisa saja seorang karyawan sanggup diberikan tugas

---

<sup>4</sup>Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomor: KEP/75/M.PAN/7/2004 tentang *Pedoman Perhitungan Kebutuhan Pegawai Berdasarkan Beban Kerja dalam Rangka Penyusunan Formasi Pegawai Negeri Sipil*. dalam [www.kejaksaan.go.id](http://www.kejaksaan.go.id). Diunduh pada 17 Januari 2018.

<sup>5</sup>Emron Edison, dkk, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 190.

<sup>6</sup>Donni Juni Priansa, *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 269.

yang banyak namun apakah ia mampu menyelesaikan dalam waktu yang tepat. Jika dapat terselesaikan, maka karyawan tersebut memiliki kinerja yang tinggi, demikian sebaliknya. Ada asumsi bahwa semakin ringan beban kerja yang diberikan semakin cepat juga penyelesaiannya. Namun, tidak demikian pula asumsi itu selalu benar. Terkadang beban kerja ringan malah menyebabkan kinerja karyawan menurun. Hal itu sebagai akibat dari karyawan merasa dirinya sudah tidak bisa dipercaya lagi ataupun merasa dirinya kurang berkontribusi terhadap kerjanya sehingga menimbulkan kemalasan untuk bekerja walaupun beban kerja yang diberikan cukup ringan. Salah satu cara untuk melihat perkembangan perusahaan adalah dengan melihat hasil penilaian kinerja. Untuk menilai kinerja, ada beberapa dimensi yang menjadi tolak ukur, diantaranya yaitu: target (indikator terhadap pemenuhan jumlah barang, pekerjaan, atau jumlah uang yang dihasilkan) dan waktu penyelesaian (penyelesaian yang tepat waktu membuat kepastian distribusi dan penyerahan pekerjaan menjadi pasti).<sup>7</sup>

Berdasarkan *survey* di BRI Syariah KCP Metro, diketahui bahwa beban kerja pada setiap karyawan berbeda-beda sesuai dengan bidangnya. Seperti *teller* yang bertugas memberikan layanan transaksi kepada nasabah sedangkan bagian *marketing* bertugas untuk memasarkan pembiayaan serta melakukan proses pembiayaan dari kelengkapan data hingga mengelola tingkat kesehatan pembiayaan nasabah. Secara umum karyawan bagian *marketing* merupakan karyawan dengan beban kerja yang cukup berat karena sebagai ujung tombak dalam pencapaian target dan laba bank yang menjadikan bank akan meraih kesuksesan atau kemunduran

---

<sup>7</sup>Emron Edison, dkk, *Manajemen Sumber.*, h. 195.

dibandingkan dengan *teller* khususnya pada pembiayaan mikro (bagian *marketing* pada PT BRI Syariah KCP Metro terdapat 2 bagian, yaitu: *Account Officer* atau AO/ Pembiayaan Makro dan *Account Officer Mikro* atau AOM/ Pembiayaan Mikro).<sup>8</sup>

*Marketing* di BRI Syariah KCP Metro diberikan beban kerja dengan sistem target, yaitu sebesar Rp300.000.000,00/bulan. Target ini akan diakumulasikan selama 6 bulan sehingga berjumlah Rp1.800.000.000,00. Untuk itu setiap 6 bulan sekali akan dilakukan evaluasi dan karyawan yang gagal memenuhi target pada bulan tertentu akan diberikan peringatan oleh pimpinan, sedangkan kekurangan target pada bulan tersebut akan dibebankan pada bulan berikutnya hingga karyawan mampu memenuhinya.<sup>9</sup> Selama 2 tahun terakhir banyak AOM yang tidak mencapai target pembiayaan. Sehingga menyebabkan pencapaian target menurun.<sup>10</sup> Pada tahun 2016, 2 dari 5 AOM *resign* sedangkan pada tahun 2017 terjadi peningkatan yaitu sebanyak 4 dari 6 AOM yang *resign*. Hal ini berdampak pada kinerja karyawan, karena dengan banyaknya target yang tidak tercapai maka semakin buruk kinerja karyawan dimata bank, begitupun sebaliknya, serta dapat berdampak negatif terhadap bank.

Peneliti memilih objek penelitian terkait dengan pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan dikarenakan BRI Syariah KCP Metro memiliki pencapaian target pembiayaan yang tiap tahunnya menurun sejak tahun 2016 (tahun

---

<sup>8</sup>Wawancara dengan Hadi Susilo, Pimpinan Cabang Pembantu (Pincapem) BRI Syariah KCP Metro pada 28 September 2018.

<sup>9</sup>Wawancara dengan Supendi, *Account Officer Mikro* (AOM) BRI Syariah KCP Metro pada 28 September 2018.

<sup>10</sup>Wawancara dengan Khairani, *Account Officer Mikro* (AOM) BRI Syariah KCP Metro pada 1 oktober 2018.

2016 target pembiayaan sebesar 18 Miliar tercapai 15,3 Miliar atau 85% dari target, tahun 2017 target pembiayaan sebesar 21,6 Miliar tercapai 17,3 Miliar atau 80% dari target).<sup>11</sup> Untuk mendukung kinerja atas beban kerja karyawan di bank, maka dipengaruhi oleh faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi. Hal inilah yang menarik untuk diteliti guna mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di BRI Syariah KCP Metro, serta faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja karyawan.

## **B. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka peneliti mengangkat permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di BRI Syariah KCP Metro?
2. Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di BRI Syariah KCP Metro?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berkaitan dengan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di BRI Syariah KCP Metro, dan apakah faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di BRI Syariah KCP Metro.

---

<sup>11</sup>Wawancara dengan Farukh, *Unid Head* (UH) BRI Syariah KCP Metro pada 1 Oktober 2018.

## **2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Secara teoretis

- 1) Sebagai wahana untuk menerapkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan serta menambah pengetahuan di bidang Perbankan Syariah.
- 2) Sebagai penjelas atau memperkuat atas hasil-hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya.

b. Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat berguna dan sebagai bahan masukan (pengetahuan) bagi para praktisi bank syariah dalam hal pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di masa yang akan datang.

## **D. Penelitian Relevan**

Permasalahan yang peneliti angkat mengenai “pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di BRI Syariah KCP Metro”. Dalam hal ini peneliti menggunakan objek penelitian yaitu BRI Syariah KCP Metro dan lebih spesifik membahas mengenai pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini terkait dengan masalah pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan, karena sebelumnya telah ada penelitian yang membahas hal tersebut. Berdasarkan penelusuran yang peneliti lakukan penelitian-penelitian yang terkait adalah: “Pengaruh Etos Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di BMT Al-Muhsin Metro Utara oleh Muhammad Rasyid Amin Institut Agama Islam Negeri Metro

tahun 2017”<sup>12</sup> Hasil penelitian ini adalah dengan diterapkannya etos kerja Islam di BMT Al-Muhsin sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada BMT tersebut. Hal ini terbukti dengan munculnya rasa tanggung jawab, kejujuran, percaya diri, rela berkorban, berani melewati tantangan dan meningkatnya hasil kinerja sesuai dengan target yang diberikan oleh manajer BMT Al-Muhsin.

Persamaan penelitian di atas dengan penelitian ini dilihat dari variabel kinerja karyawan. Adapun perbedaan penelitian di atas dengan penelitian peneliti dilihat dari variabel yang diteliti. Variabel dalam penelitian di atas yang dianggap mempengaruhi kinerja karyawan yaitu etos kerja, sedangkan penelitian ini lebih diarahkan untuk meneliti beban kerja terhadap kinerja.

Penelitian yang berjudul Pengaruh Insentif Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan (Studi Kasus BPRS Metro Madani Kota Metro), oleh Nina Karlina Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jurai Siwo Metro Tahun 2016.<sup>13</sup> Hasil penelitian ini pemberian insentif memang berpengaruh terhadap produktivitas kerja para karyawan. Hal ini dapat dilihat dari pendapat para karyawan BPRS Metro Madani, bahwa setelah mereka diberikan insentif timbul motivasi kerja dari dalam diri mereka untuk meningkatkan produktivitas kerjanya. Selain itu dengan diberinya insentif, karyawan merasa senang, merasa diperhatikan dan juga merasa diberi penghargaan ketika mereka diberi kesempatan untuk menunjukkan kemampuannya di dalam menyelesaikan permasalahan.

---

<sup>12</sup>Muhammad Rasyid Amin, *Skripsi Pengaruh Etos Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di BMT Al-Muhsin Metro Utara*, (Metro: IAIN, 2017), h. 54

<sup>13</sup>Nina Karlina, *Skripsi Pengaruh Insentif Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan (Studi Kasus BPRS Metro Madani Kota Metro)*, (Metro: STAIN, 2016), h. 54

Persamaan penelitian di atas dengan penelitian ini dilihat dari variabel produktivitas sebagai hasil kerja yang ditunjukkan karyawan. Adapun perbedaannya dalam penelitian di atas lebih difokuskan pada insentif, sedangkan dalam penelitian ini lebih kepada beban kerja.

Penelitian berjudul Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Perspektif Ekonomi Islam, oleh Meida Fitri Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jurai Siwo Metro Tahun 2014.<sup>14</sup> Hasil penelitian karyawan PT Lautan Teduh masih belum menjalankan apa yang menjadi kewajiban seorang muslim, yaitu saling menghargai sesama, hal ini terlihat dari adanya salah satu karyawan perusahaan yang tidak menunjukkan sikap profesional pada tanggung jawab yang telah dibebankan kepadanya, sehingga dapat merugikan perusahaan. Kinerja karyawan di PT Lautan Teduh belum menunjukkan prinsip Islaminya, karena mengandung unsur merugikan orang lain. Namun pada dasarnya SOP di perusahaan ini sudah memuat aspek-aspek yang dapat mengoptimalkan kinerja karyawan, akan tetapi pada kenyataannya SOP tersebut belum sepenuhnya dijalankan dengan baik sehingga SOP yang ada belum berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Persamaan penelitian di atas dengan penelitian ini dilihat dari variabel kinerja karyawan. Adapun perbedaannya dilihat dari variabel yang mempengaruhi kinerja dalam penelitian di atas adalah standar operasional prosedur (SOP).

---

<sup>14</sup>Meida Fitri, *Skripsi Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Perspektif Ekonomi Islam*, (Metro: STAIN, 2014), h. 44

Sedangkan dalam penelitian ini variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Beban Kerja

##### 1. Pengertian Beban Kerja

Beban kerja merupakan sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu.<sup>1</sup> Permendagri No. 12/2008 menyatakan bahwa beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu.<sup>2</sup>

Beban kerja tidak hanya menyangkut pekerjaan yang dipandang berat, tetapi juga pekerjaan yang ringan. Beban kerja di tempat kerja bukan hanya yang menyangkut kelebihan pekerjaan (*work overload*), tetapi termasuk pula yang setara/sama atau sebaliknya kekurangan atau terlalu rendah/kecil pekerjaan (*work underload*).<sup>3</sup>

Beban kerja seseorang sudah ditentukan dalam bentuk standar kerja perusahaan menurut jenis pekerjaannya. Apabila sebagian besar karyawan bekerja sesuai dengan standar perusahaan, maka tidak menjadi masalah. Sebaliknya jika karyawan bekerja di bawah standar, maka beban kerja yang

---

<sup>1</sup>Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomor: KEP/75/M.PAN/7/2004 tentang *Pedoman Perhitungan Kebutuhan Pegawai Berdasarkan Beban Kerja dalam Rangka Penyusunan Formasi Pegawai Negeri Sipil*. dalam [www.kejaksaan.go.id](http://www.kejaksaan.go.id). Diunduh pada tanggal 17 Januari 2018.

<sup>2</sup>Kemendagri, *Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2008*. dalam [kinerja.bandaacehkota.go.id](http://kinerja.bandaacehkota.go.id). Diunduh pada tanggal 17 Januari 2018

<sup>3</sup>Suwatno dan Donni Juni Priansa, *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 250-251.

diemban berlebih. Sementara jika karyawan bekerja di atas standar, maka estimasi standar yang ditetapkan lebih rendah dibanding kapasitas karyawan.<sup>4</sup>

Menurut definisi-definisi di atas dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah sejumlah kegiatan atau tugas yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja karyawan perlu diperhatikan agar tidak terjadi *over* yang dapat menimbulkan stres dan dapat berakibat pada menurunnya kinerja karyawan.

## **2. Indikator beban kerja**

### **a. Target Yang Harus Dicapai**

Pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya, misalnya untuk mencari nasabah, menganalisis, dan pencairan dana. Pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

### **b. Kondisi Pekerjaan**

Mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya, misalnya mengambil keputusan dengan cepat pada saat berhadapan dengan nasabah, serta mengatasi kejadian yang tak terduga seperti melakukan pekerjaan ekstra di luar waktu yang telah ditentukan.

---

<sup>4</sup>Anggit Astianto, "Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Surabaya", *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, (Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia), Vol 3, No 7, 2014, h. 5.

### c. Standar Pekerjaan

Kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya, misalnya perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.<sup>5</sup>

Berdasarkan pendapat di atas, indikator beban kerja terdiri dari pandangan karyawan mengenai target yang harus diselesaikan sesuai dengan waktu tertentu, pengambilan keputusan oleh karyawan jika terjadi hal-hal yang tak terduga, serta kesan karyawan mengenai beban kerja yang harus diselesaikan.

### 3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja

Beban kerja dipengaruhi oleh 2 faktor, yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja antara lain :

- a. Faktor eksternal, yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti;
  - 1) Tugas-tugas yang bersifat fisik, seperti stasiun kerja, tata ruang, tempat kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, sikap kerja, dan tugas-tugas yang bersifat psikologis, seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan, tanggung jawab pekerjaan.
  - 2) Organisasi kerja, seperti lamanya waktu bekerja, waktu istirahat, *shift* kerja, kerja malam, sistem pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang.

---

<sup>5</sup>Putra, A. S, "Analisis Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan Divisi Marketing dan Kredit PT. WOM Finance Cabang Depok", *Skripsi*, (Bogor: Jurusan Alih Jenis manajemen Departemen Fakultas ekonomi dan manajemen IPB, 2012), H. 22.

- 3) Lingkungan kerja adalah lingkungan kerja fisik, lingkungan kimiawi, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis.<sup>6</sup>
- b. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri akibat dari reaksi beban kerja eksternal. Faktor internal meliputi:
- 1) Faktor somatic, seperti jenis kelamin dan umur yang dapat menunjukkan tingkat produktivitas seseorang, dimana secara universal tingkat produktivitas laki-laki lebih tinggi dari perempuan, dan umur cukup menentukan keberhasilan dalam melakukan suatu pekerjaan baik sifatnya fisik maupun non fisik.
  - 2) Faktor psikis, seperti motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan.<sup>7</sup>

Sedangkan menurut Hart dan Staveland, tiga faktor utama yang menentukan beban kerja adalah:

- a. Faktor tuntutan tugas (*taskdemands*).  
Faktor tuntutan tugas (*taskdemands*) yaitu beban kerja dapat ditentukan dari analisis tugas-tugas yang dilakukan oleh pekerja. Bagaimanapun perbedaan-perbedaan secara individu harus selalu diperhitungkan.
- b. Usaha atau tenaga (*effort*).  
Jumlah yang dikeluarkan pada suatu pekerjaan mungkin merupakan suatu bentuk intuitif secara alamiah terhadap beban kerja. Bagaimanapun juga, sejak terjadinya peningkatan tuntutan tugas, secara individu mungkin tidak dapat meningkatkan tingkat *effort*.

---

<sup>6</sup>Suwatno dan Donni Juni Priansa, *Manajemen SDM.*, h. 252

<sup>7</sup>Romadhoni, L. C, Asnomy T., & Suryati, M., "Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Dukungan Sosial Terhadap *Burnout* Pustakawan di Kota Mataram", *Khizanah Al-Hikmah*, (Mataram: Universitas Mataram), Vol 3, No 2, Juli-Desember 2015, h. 131.

c. Performansi.

Sebagian besar studi tentang beban kerja mempunyai perhatian dengan performansi yang akan dicapai.<sup>8</sup>

Berdasarkan pendapat di atas, maka faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja meliputi faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal yaitu beban yang berasal dari luar tubuh diantaranya tugas, organisasi kerja dan lingkungan kerja. Sedangkan faktor internal adalah beban berasal dari dalam tubuh itu sendiri akibat dari reaksi beban kerja eksternal diantaranya jenis kelamin, umur, motivasi dan lain sebagainya.

## **B. Kinerja**

### **1. Pengertian Kinerja**

Kinerja dalam kamus besar bahasa Indonesia adalah sesuatu yang dicapai atau prestasi yang diperlihatkan.<sup>9</sup> Menurut Lijan kinerja merupakan hasil yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi .<sup>10</sup>

Dan menurut Priansa kinerja yaitu tingkat keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kinerja bukan merupakan karakteristik individu, seperti bakat, atau kemampuan, namun perwujudan dari bakat dan kemampuan

---

<sup>8</sup>Anggit Astianto, "Pengaruh Stres.", h. 6.

<sup>9</sup>W.J.S. Poerwadarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), h. 438.

<sup>10</sup>Lijan Poltak Sinambela, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), h. 481.

itu sendiri. Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai pegawai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang berasal dari organisasi.<sup>11</sup>

Kinerja (*Performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi. Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok individu. Kinerja bisa diketahui hanya bila individu atau kelompok individu tersebut mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan, berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu. Karena tanpa ada tujuan atau target, kinerja seseorang atau organisasi tidak mungkin dapat diketahui karena tidak ada tolak ukurnya.<sup>12</sup>

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah tingkat pencapaian atau hasil kerja seorang karyawan sesuai dengan tugas, kemampuan serta tanggung jawab yang dilakukan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi suatu organisasi sehingga memberikan kontribusi terhadap perusahaan.

## **2. Indikator kinerja**

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas dan kuantitas kinerja karyawannya, maka perusahaan perlu mengukur kinerja karyawan. Untuk mengukur kinerja karyawan, dibutuhkan indikator-indikator yang berhubungan dengan kinerja karyawan pula. Banyak persepsi yang menjelaskan mengenai indikator kinerja karyawan. Adapun indikator dari kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

---

<sup>11</sup>Donni Juni Priansa, *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 269.

<sup>12</sup>Mohamad Mahsun, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, (Yogyakarta: BPFE, 2006), h. 25.

- a. Kualitas yaitu berhubungan dengan ketaatan dalam prosedur, disiplin dan deikasi. Kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan di dalam menangani tugas-tugas yang ada di dalam organisasi.
- b. Kuantitas yaitu berhubungan dengan volume pekerjaan dan produktivitas kerja yang dihasilkan oleh pegawai dalam kurun waktu tertentu.<sup>13</sup>
- c. Ketepatan waktu merupakan tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada waktu awal yang diinginkan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- d. Efektivitas adalah tingkat penggunaan sumber daya manusia organisasi dimaksimalkan dengan maksud menaikkan keuntungan atau mengurangi kerugian dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- e. Kemandirian berkenaan dengan pertimbangan derajat kemampuan karyawan untuk bekerja dan mengemban tugas secara mandiri dengan meminimalisir bantuan orang lain. Kemandirian juga menggambarkan kedalaman komitmen yang dimiliki oleh pegawai.<sup>14</sup>

Sementara itu, indikator kinerja karyawan menurut Guritno dan

Waridin adalah sebagai berikut :

- a. Mampu meningkatkan target pekerjaan.
- b. Mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.
- c. Mampu menciptakan inovasi dalam menyelesaikan pekerjaan.
- d. Mampu menciptakan kreativitas dalam menyelesaikan pekerjaan.

---

<sup>13</sup>Emron Edison,dkk, *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi dan Perubahan dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai dan Organisasi*, ( Bandung: Alfabeta, 2016), h. 195.

<sup>14</sup>Donni Juni Priansa , *Perencanaan dan.*, h. 271

- e. Mampu meminimalkan kesalahan pekerjaan.<sup>15</sup>

Berdasarkan pendapat di atas, indikator kinerja dapat ditetapkan berdasarkan kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, efektivitas dalam memaksimalkan SDM yang ada, serta kemandirian karyawan dalam bekerja.

### 3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*).

#### a. Faktor Kemampuan (*ability*)

Faktor kemampuan secara psikologis terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge+skill*). Artinya, pegawai dengan IQ tinggi dan pendidikan yang memadai untuk jabatannya serta terampil dalam melakukan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya (*the right man in the right place, the right man on the right job*).<sup>16</sup>

#### b. Faktor Motivasi

---

<sup>15</sup>Harjoni Desky, "Pengaruh Etos Kerja Islami Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Makan Ayam Lepas Lhokseumawe", *INFERENSI*, (Lhokseumawe : Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Malikussaleh), Vol. 8, No. 2, Desember 2014, h. 468.

<sup>16</sup>Donni Juni Priansa , *Perencanaan dan.*, h. 270

Motivasi merupakan kondisi yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja.<sup>17</sup>

Faktor motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Sikap mental itu sendiri merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal. Sikap mental seorang pegawai harus sikap mental yang siap secara psikofisik (siap mental, fisik, tujuan dan situasi).<sup>18</sup>

Artinya, seorang pegawai harus siap secara mental, maupun secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai, juga mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja.

Berdasarkan keseluruhan definisi di atas dapat dilihat bahwa kinerja karyawan merupakan output dari penggabungan faktor-faktor yang penting yaitu kemampuan dan minat, penerimaan seorang karyawan atas penjelasan delegasi tugas dan peran serta tingkat motivasi seorang karyawan. Semakin tinggi faktor-faktor di atas, maka semakin besarlah kinerja karyawan.

#### **4. Penilaian Kinerja Karyawan**

Penilaian Kinerja adalah suatu penilaian yang dilakukan kepada pihak manajemen perusahaan baik para karyawan maupun manajer yang selama ini telah melakukan pekerjaannya.<sup>19</sup> Penilaian kinerja adalah proses mengevaluasi seberapa baik pegawai melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan

---

<sup>17</sup>Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), h. 94

<sup>18</sup>*Ibid.*, h.68

<sup>19</sup>Irham Fahmi, *Manajemen Teori, Kasus, dan Solusi*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 237.

seperangkat standar, dan kemudian mengomunikasikan informasi tersebut kepada pegawai.<sup>20</sup>

Penilaian kinerja mengacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur, menilai, dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku, dan hasil, termasuk tingkat ketidakhadiran. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk melihat perkembangan perusahaan adalah dengan cara melihat hasil kinerja.

Sasaran yang menjadi obyek penilaian kinerja adalah kecakapan, kemampuan karyawan dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas yang dievaluasi dengan menggunakan tolak ukur tertentu secara obyektif dan dilakukan secara berkala.<sup>21</sup>

Menurut Veithzal Rivai tujuan penilaian kinerja adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui tingkat prestasi karyawan.
- b. Pemberian imbalan yang serasi, misalnya untuk pemberian kenaikan gaji berkala, gaji pokok, kenaikan gaji istimewa dan insentif uang.
- c. Mendorong pertanggungjawaban dari karyawan.
- d. Untuk pembeda antara karyawan yang satu dengan karyawan yang lain.
- e. Meningkatkan motivasi kerja.
- f. Meningkatkan etos kerja.
- g. Menerapkan dan mengembangkan kompetensi pekerjaan.
- h. Pemutusan hubungan kerja, pemberian sanksi atau hadiah.<sup>22</sup>

### **C. Kinerja dalam Islam**

Kemuliaan seorang manusia itu bergantung kepada apa yang dilakukannya.

Dengan itu, sesuatu amalan atau pekerjaan yang mendekatkan seseorang kepada

---

<sup>20</sup>Donni Juni Priansa, *Perencanaan dan..*, h. 278.

<sup>21</sup>Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk perusahaan: dari teori ke praktik*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), h. 309.

<sup>22</sup>*Ibid.*, h. 312.

Allah adalah sangat penting serta patut untuk diberi perhatian. Menurut Asyraf Abd Rahman istilah “kerja” dalam Islam bukanlah semata-mata merujuk kepada mencari rezeki untuk menghidupi diri dan keluarga dengan menghabiskan waktu siang maupun malam, dari pagi hingga sore, terus menerus tak kenal lelah, tetapi kerja mencakup segala bentuk amalan atau pekerjaan yang mempunyai unsur kebaikan dan keberkahan bagi diri, keluarga dan masyarakat sekelilingnya serta negara.<sup>23</sup> Dengan kata lain, orang yang bekerja adalah mereka yang menyumbangkan jiwa dan tenaganya untuk kebaikan diri, keluarga, masyarakat dan negara tanpa menyusahkan orang lain. Oleh karena itu, kategori “ahli surga” seperti yang digambarkan dalam Al-Qur’an bukanlah orang yang mempunyai pekerjaan/jabatan yang tinggi dalam suatu perusahaan/instansi sebagai manajer, direktur, teknisi dalam suatu bengkel dan sebagainya.

Tetapi sebaliknya Al-Qur’an menggariskan golongan yang baik lagi beruntung (*al-falah*) itu adalah orang yang banyak taqwa kepada Allah, khusus sholatnya, baik tutur katanya, memelihara pandangan dan kemaluannya serta menunaikan tanggung jawab sosialnya seperti mengeluarkan zakat dan lainnya (QS. Al Mu’minun).<sup>24</sup> Firman Allah dalam Al-Qur’an surat Al-Ahqaaf ayat 19 :

وَلِكُلِّ دَرَجَاتٍ مِّمَّا عَمِلُوا وَلِيُوفِّيَهُمْ أُعْمَلَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ ﴿١٩﴾

Artinya : “Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan)

---

<sup>23</sup>Ahmad Zarkasyi, “Manajemen Kinerja dalam Tafsir Al-Qur’an dan Hadist Pendekatan Filsafat Tematik”, *Jurnal Qolamuna*, (Lumajang: STIS), Vol 2, No, Juli 2016, h.135.

<sup>24</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahnya*, (Bandung: PT. Syigma Arkanleema, 2009), h. 526.

*pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan.” (QS. Al-Ahqaaf: 19)<sup>25</sup>*

Dari ayat tersebut bahwasanya Allah pasti akan membalas setiap amal perbuatan manusia berdasarkan apa yang telah mereka kerjakan. Artinya jika seseorang melaksanakan pekerjaan dengan baik dan menunjukkan kinerja yang baik pula bagi organisasinya maka ia akan mendapat hasil yang baik pula dari kerjanya dan akan memberikan keuntungan bagi organisasinya.

Sedangkan kinerja menurut Islam merupakan bentuk atau cara individu dalam mengaktualisasikan diri. Kinerja merupakan bentuk nyata dari nilai, kepercayaan, dan pemahaman yang dianut serta dilandasi prinsip-prinsip moral yang kuat dan dapat menjadi motivasi untuk melahirkan karya bermutu. Manusia yang paling baik kinerjanya di sisi Allah adalah orang yang bertaqwa.<sup>26</sup> Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an surat Al-Fath ayat 29 yang berbunyi:

مُحَمَّدٌ رَسُولُ اللَّهِ وَالَّذِينَ مَعَهُ أَشِدَّاءُ عَلَى الْكُفَّارِ رُحَمَاءُ بَيْنَهُمْ تَرَاهُمْ  
رُكَّعًا سُجَّدًا يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّنَ اللَّهِ وَرِضْوَانًا سِيمَاهُمْ فِي وُجُوهِهِمْ مِّنْ  
أَثَرِ السُّجُودِ ذَلِكَ مَثَلُهُمْ فِي التَّوْرَةِ وَمَثَلُهُمْ فِي الْإِنْجِيلِ كَزَرْعٍ أَخْرَجَ  
شَطْرَهُ فَازْرَهُ فَاسْتَعْلَظَ فَاسْتَوَىٰ عَلَىٰ سُوقِهِ يُعْجِبُ الزُّرَّاعَ لِيغِيظَ  
بِهِمُ الْكُفَّارَ وَعَدَّ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ مِنْهُمْ مَغْفِرَةً  
وَأَجْرًا عَظِيمًا ﴿٢٩﴾

---

<sup>25</sup>*Ibid.*, h. 825.

<sup>26</sup>M. Suyanto, *Muhammad Business Strategy & Ethics (Etika dan Strategi Bisnis Nabi Muhammad SAW)*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2008), h. 230.

Artinya:“Muhammad itu adalah utusan Allah dan orang-orang yang bersama dengan Dia adalah keras terhadap orang-orang kafir, tetapi berkasih sayang sesama mereka. kamu lihat mereka ruku' dan sujud mencari karunia Allah dan keridhaan-Nya, tanda-tanda mereka tampak pada muka mereka dari bekas sujud. Demikianlah sifat-sifat mereka dalam Taurat dan sifat-sifat mereka dalam Injil, Yaitu seperti tanaman yang mengeluarkan tunasnya Maka tunas itu menjadikan tanaman itu kuat lalu menjadi besarlah Dia dan tegak Lurus di atas pokoknya; tanaman itu menyenangkan hati penanam-penanamnya karena Allah hendak menjengkelkan hati orang-orang kafir (dengan kekuatan orang-orang mukmin). Allah menjanjikan kepada orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal yang saleh di antara mereka ampunan dan pahala yang besar”. (QS. Al-Fath: 29)<sup>27</sup>

Al-Qur'an Surat Al-jumu'ah ayat 10 yang berbunyi :

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِن فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا  
اللَّهَ كَثِيرًا لَّعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٠﴾

Artinya :”Apabila telah ditunaikan sholat maka bertebaranlah kamu dimuka bumi dan carilah karunia Allah, ingatlah Allah sebanyak-banyaknya supaya kamu beruntung.” (QS. Al-Jumu'ah: 10)<sup>28</sup>

Ayat-ayat di atas menjelaskan bahwa tujuan seorang muslim bekerja adalah untuk mencari keridhaan Allah SWT dan mendapatkan keutamaan (kualitas dan hikmah) dari hasil yang diperoleh. Kalau kedua hal itu telah menjadi landasan kerja seseorang, maka akan tercipta kinerja yang baik. Kinerja terbaik adalah berbuat sebaik-baiknya. Rasulullah SAW bersabda: “Sebaik—baik pekerjaan adalah usahanya seorang pekerja apabila ia berbuat sebaik-baiknya.” (HR. Ahmad).<sup>29</sup>

Jadi, berdasarkan cara pandang agama Islam tergambar bahwa orientasi kinerja tidak hanya untuk memaksimalkan laba semata seperti penggunaan pada

---

<sup>27</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan..*, h. 843.

<sup>28</sup> *Ibid.*, h. 933.

<sup>29</sup> M. Suyanto, *Muhammad Business.*, h. 232.

metode penilaian kinerja konvensional, tetapi orientasi kinerja perlu meliputi dimensi yang lebih luas dan menyeluruh, yakni kesejahteraan para stakeholder meliputi investor, karyawan, pelanggan, pemasok, komunitas, lingkungan/sosial dan generasi yang akan datang.<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup>Bagus Mohamad Ramadhan, "Etos Kerja Islami Pada Kinerja Bisnis Pedagang Muslim Pasar Besar Kota Madiun", *JESTT*, (Surabaya: Universitas Airlangga), Vol. 2 No. 4 April 2015, h.280.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Sifat Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam terhadap objek tertentu yang membutuhkan suatu analisa yang komprehensif serta menyeluruh<sup>1</sup> dengan menggunakan desain kualitatif. Objek dalam penelitian ini adalah pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di BRI Syariah KCP Metro.

##### **2. Sifat Penelitian**

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang.<sup>2</sup> Sedangkan penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang dapat menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.<sup>3</sup>

Jadi penelitian deskriptif kualitatif adalah sifat penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau menjabarkan tentang suatu kondisi dan situasi, yang penjabarannya tertuang dalam bentuk kalimat bukan angka.

---

<sup>1</sup>Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 1998), h. 22.

<sup>2</sup>Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Kharisma Putra Utama, 2011), h. 34

<sup>3</sup>Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), h. 3

Artinya, dalam penelitian ini hanya berupa gambaran dan keterangan-keterangan mengenai pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di BRI Syariah KCP Metro.

## **B. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh.<sup>4</sup>

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa sumber data yaitu sumber data primer dan sekunder. Adapun sumber data yang dimaksud adalah:

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

Sumber data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama di lapangan<sup>5</sup> baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuisioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.<sup>6</sup> Sumber data primer dalam penelitian ini adalah Pincapem, *Unid Head (UH)* serta *Account Officer Mikro (AOM)* di BRI Syariah KCP Metro.

### **2. Sumber Data Sekunder**

Sumber data sekunder adalah sumber data penunjang yang berkaitan dapat berupa buku-buku, dokumen-dokumen yang berupa hasil penelitian dan hasil laporan.<sup>7</sup> Sumber data sekunder diharapkan dapat menunjang peneliti dalam mengungkap data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, sehingga sumber data primer menjadi lebih lengkap. Adapun yang menjadi

---

<sup>4</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2008),h. 129.

<sup>5</sup>Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, (Jakarta : Kencana, 2013),h. 128.

<sup>6</sup>Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bsinis*, (Jakart: Rajawali Pers, 2009), h. 42.

<sup>7</sup>Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian*, (Bandung: Pustaka Setia, 2008), h. 93.

sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah hasil penelitian dan buku-buku yang memiliki relevansi dengan penelitian, diantaranya: *SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis* karya Suwatno dan Donni Juni Priansa, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik* karya Mohamad Mahsun, *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia* karya Donni Juni Priansa, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* karya Anwar Prabu Mangkunegara dan *Manajemen Teori, Kasus, dan Solusi* karya Irham Fahmi.

## C. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancarai.<sup>8</sup>

Menurut prosedurnya, wawancara terdiri dari 3 jenis: wawancara bebas (tak terpimpin) yaitu proses wawancara dimana interviewer tidak secara sengaja mengarahkan tanya jawab pada pokok-pokok persoalan dari fokus penelitian, wawancara terpimpin yaitu wawancara yang menggunakan panduan pokok-pokok masalah yang diteliti dan wawancara bebas terpimpin yaitu kombinasi antara wawancara bebas dan terpimpin, dimana pewawancara hanya membuat pokok-pokok masalah yang akan diteliti dan pada saat proses wawancara berlangsung mengikuti situasi dan harus pandai mengarahkan yang diwawancarai apabila menyimpang.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup>Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011), h. 105.

<sup>9</sup>Cholid Narbuko, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), h. 83-85.

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara bebas terpimpin. Di mana peneliti ingin menciptakan suasana interview yang tidak terlalu formal sehingga proses interview berjalan dengan santai namun serius. Selain itu, peneliti juga menyiapkan garis besar mengenai Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Wawancara pada penelitian ini dilakukan pada Pincapem, *Unid Head* (UH) dan 3 karyawan bagian marketing (AOM) untuk mendapatkan informasi tentang pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di BRI Syariah KCP Metro.

## **2. Dokumentasi**

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu.<sup>10</sup> Teknik dokumentasi yaitu pengumpulan data yang bersumber dari tulisan dan dokumen<sup>11</sup> yang berhubungan dengan masalah penelitian. Dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk mencari data tentang jumlah karyawan, sejarah, visi, misi, struktur organisasi, BRI Syariah KCP Metro dan lain sebagainya.

## **D. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih yang mana yang penting dan

---

<sup>10</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h.396

<sup>11</sup>W. Gulo, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Grasindo, 2004), h. 102.

akan dipelajari serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.<sup>12</sup>

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif karena data yang didapat berupa uraian-uraian dan keterangan-keterangan. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena data yang didapatkan berupa uraian-uraian dan keterangan dari kegiatan wawancara yang dilakukan peneliti.

Analisis data kualitatif tersebut menggunakan cara berfikir induktif, yaitu berangkat dari fakta-fakta dan data yang konkret kemudian ditarik generalisasi yang mempunyai sifat umum.<sup>13</sup> Oleh karena itu induktif pada penelitian ini bahwa peneliti akan menyampaikan serta menggambarkan suatu fakta konkrit mengenai ada atau tidaknya pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di BRI Syariah KCP Metro kemudian ditarik kesimpulan secara umum.

---

<sup>12</sup>Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: ALFABETA, 2013), h. 62.

<sup>13</sup>Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Jakarta: Andi Offset, 1986), h. 42.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Profil Bank Bank BRI Syariah KCP Metro

##### 1. Sejarah Pendirian Bank BRI Syariah KCP Metro

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya o.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRI Syari'ah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. Bank BRI Syari'ah mengubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syari'ah Islam.<sup>58</sup>

Dua tahun lebih PT. Bank BRI Syari'ah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan.<sup>59</sup>

Saat ini PT. Bank BRI Syari'ah menjadi bank syari'ah ketiga terbesar berdasarkan aset. PT. Bank BRI Syari'ah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT. Bank BRI Syari'ah

---

<sup>58</sup> Dokumentasi BRISyari'ah KCP Metro dikutip pada tanggal 27 Oktober 2018.

<sup>59</sup> *Ibid.*

menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan. Sesuai dengan visinya, saat ini PT. Bank BRI Syari'ah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., sebagai Kantor Layanan Syari'ah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip Syari'ah.

Pada tanggal 15 November 2010 operasional Kantor Cabang Pembantu di Kota Metro dimulai. Tepatnya beralamat di Jl. Jendral Sudirman No. 28 Kota Metro. Namun saat ini operasional BRI Syari'ah KCP Metro telah berpindah ke lokasi yang lebih strategis yaitu beralamat di Jl. Jendral Sudirman No. 1 Kota Metro.<sup>60</sup>

## 2. Visi dan Misi BRI Syari'ah KCP Metro

### a. Visi

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

### b. Misi

- 1) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.

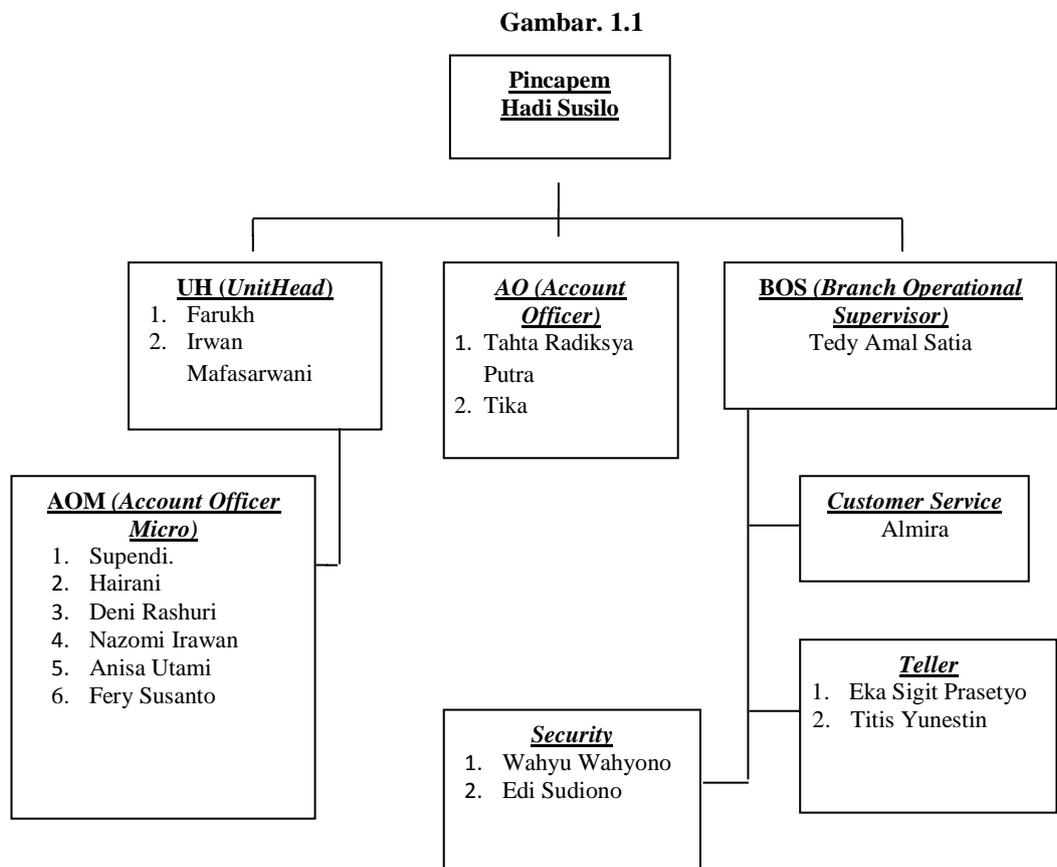
---

<sup>60</sup> Wawancara dengan Bapak Hadi Susilo selaku Pincapem BRI Syariah KCP Metro pada tanggal 27 Oktober 2018.

- 2) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip syari'ah.
- 3) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- 4) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.<sup>61</sup>

### 3. Struktur Organisasi BRI Syari'ah KCP Metro

Adapun struktur organisasi PT. BRI Syari'ah KCP Metro sebagai berikut:<sup>62</sup>



<sup>61</sup> Dokumentasi BRI Syari'ah KCP Metro dikutip pada tanggal 27 Oktober 2018.

<sup>62</sup> *Ibid.*,

## **B. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di BRI Syariah KCP Metro**

Beban kerja dan kinerja merupakan salah satu faktor penting di dalam perusahaan yang harus diperhatikan secara seksama, maka kesesuaian beban kerja dengan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan akan mempengaruhi kinerja masing-masing karyawan dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Beban kerja adalah sejumlah kegiatan atau tugas yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja yang diberikan kepada karyawan bagian marketing yaitu sebesar Rp300.000.000,00/bulan. Target ini akan diakumulasikan selama 6 bulan sehingga berjumlah Rp1.800.000.000,00. Untuk itu setiap 6 bulan sekali akan dilakukan evaluasi dan karyawan yang gagal memenuhi target pada bulan tertentu akan diberikan peringatan oleh pimpinan, sedangkan kekurangan target pada bulan tersebut akan dibebankan pada bulan berikutnya hingga karyawan mampu memenuhinya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Farukh sebagai *Unit Head* (UH) beliau mengatakan bahwa beban kerja atau target yang diberikan kepada para karyawan sebenarnya sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) perusahaan. Namun masih banyak karyawan yang belum mencapai target yang telah diberikan setiap bulannya.<sup>63</sup>

---

<sup>63</sup> Wawancara dengan Bapak Farukh selaku *Unit Head* (UH) BRI Syariah KCP Metro pada tanggal 30 Oktober 2018.

Wawancara dengan saudari Hairani sebagai marketing, beliau mengatakan bahwa menurut saya beban kerja atau target yang diberikan kepada saya sudah sesuai, namun masih belum dapat maksimal dalam menjalankannya sehingga target tidak tercapai setiap bulannya.<sup>64</sup>

Menurut bapak Farukh sebagai *Unit Head* (UH) beliau mengatakan bahwa target yang tidak tercapai setiap bulannya menyebabkan beban kerja yang berlebihan karena harus mengerjakan lebih banyak tugas pekerjaan dibanding waktu yang tersedia.<sup>65</sup> Wawancara dengan saudara Fery Susanto sebagai marketing, mengatakan bahwa tidak tercapainya target yang diberikan setiap bulannya, maka akan menambah tugas pekerjaan yang harus dilakukan tetapi waktu yang dimiliki untuk mengerjakan tidak mencukupi.<sup>66</sup>

Waktu kerja di BRI Syariah KCP Metro yaitu dimulai dari hari Senin hingga Jum'at. Namun bagi karyawan bagian marketing waktu kerja mereka ditambah hingga hari Sabtu. Penambahan waktu kerja ini tidak dibarengi dengan upah yang sesuai sehingga membuat para karyawan merasa kecewa. Wawancara dengan saudara Supendi sebagai marketing, beliau mengatakan bahwa penambahan waktu kerja sebenarnya dapat membantu menyelesaikan tugas yang diberikan tetapi tidak adanya penambahan upah menjadikan saya sedikit kecewa dengan hal itu.<sup>67</sup>

---

<sup>64</sup> Wawancara dengan saudari Hairani selaku marketing BRI Syariah KCP Metro pada tanggal 1 November 2018.

<sup>65</sup> Wawancara dengan Bapak Farukh selaku *Unit Head* (UH) BRI Syariah KCP Metro pada tanggal 30 Oktober 2018.

<sup>66</sup> Wawancara dengan saudara Fery Susanto selaku marketing BRI Syariah KCP Metro pada tanggal 1 November 2018.

<sup>67</sup> Wawancara dengan saudara Supendi selaku marketing BRI Syariah KCP Metro pada tanggal 1 November 2018.

Target yang telah diberikan dan tidak dapat terselesaikan dapat mempengaruhi penilaian kinerja karyawan. Penilaian kinerja karyawan dilakukan secara tahunan. Dimana penilaiannya diberikan dalam bentuk peringkat dari hasil akumulasi pencapaian target selama 1 tahun. Karyawan yang memiliki peringkat dibawah 3 maka perlu melakukan perbaikan atas kinerjanya. Wawancara dengan saudari Hairani selaku marketing, beliau mengatakan bahwa tidak tercapainya target yang diberikan kepada saya dapat mempengaruhi kinerja saya karena penilaian kinerja selain dilihat dari bentuk perilaku kerja yang sesuai dengan peraturan tetapi juga dilihat dari pencapaian target juga.<sup>68</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hadi Susilo selaku Pincapem BRI Syariah KCP Metro mengatakan bahwa adanya keterkaitan hubungan antara beban kerja terhadap kinerja karyawan, dimana jika beban kerja tinggi akan menyebabkan kinerja menurun, begitupun sebaliknya. Namun sebenarnya hal itu tergantung kepada pandangan karyawan itu sendiri terhadap beban kerja (tugas) yang diberikan. Jika melihat pekerjaan sebagai beban dan keterpaksaan akan mempunyai kinerja yang rendah. Sebaliknya, seseorang memandang pekerjaan sebagai kebutuhan untuk memenuhi kebutuhan, tantangan dan prestasi akan menghasilkan kinerja yang tinggi. Tetapi yang terjadi di BRI Syariah KCP Metro beban kerja berdampak negatif

---

<sup>68</sup> Wawancara dengan saudari Hairani selaku marketing BRI Syariah KCP Metro pada tanggal 1 November 2018.

terhadap kinerja mereka. Sebagai contoh yaitu belum tercapainya target yang diberikan dan tidak sesuai dengan harapan perusahaan.<sup>69</sup>

Wawancara dengan saudari Hairani bagian marketing, beliau mengatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja saya, dimana tekanan beban kerja dapat dijadikan sebagai motivasi sehingga mengarah kepada peningkatan kinerja.<sup>70</sup>

Wawancara dengan saudara Supendi bagian marketing, beliau mengatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja saya dimana beban kerja yang tinggi menjadikan penilaian kinerja yang dilakukan oleh supervisor menjadi sangat penting, karena berkaitan dengan kinerja dan bonus yang akan saya terima.<sup>71</sup>

Wawancara dengan saudara Fery Susanto bagian marketing, beliau mengatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja dikarenakan jika dapat memenuhi target selama 3x berturut-turut maka akan langsung diangkat sebagai pegawai tetap oleh pihak bank sekaligus mendapatkan insentif sebanyak 3x gaji yang diberikan, sehingga hal itu dapat memotivasi saya.<sup>72</sup>

Berdasarkan hasil penelitian di BRI Syariah KCP Metro, peneliti dapat menganalisis bahwa beban kerja sangat memberikan pengaruh terhadap kinerja

---

<sup>69</sup> Wawancara dengan Bapak Hadi Susilo selaku Pincapem BRI Syariah KCP Metro pada tanggal 27 Oktober 2018.

<sup>70</sup> *Ibid.*,

<sup>71</sup> Wawancara dengan saudara Supendi selaku marketing BRI Syariah KCP Metro pada tanggal 1 November 2018.

<sup>72</sup> Wawancara dengan saudara Fery Susanto selaku marketing BRI Syariah KCP Metro pada tanggal 1 November 2018.

karyawan. Yang menentukan kinerja dan upah seorang karyawan berdasarkan target kerja yang dicapai, sehingga karyawan memiliki penilaian yang positif mengenai sejumlah tuntutan tugas atau kegiatan yang harus di selesaikan dalam waktu tertentu. Apabila karyawan tersebut memiliki persepsi yang positif maka mereka akan menganggap beban kerja sebagai tantangan dalam bekerja sehingga mereka lebih bersungguh-sungguh dalam bekerja dan menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi dirinya maupun perusahaan tempat bekerja. Sebaliknya jika persepsi negatif yang muncul maka beban kerja dianggap sebagai tekanan kerja sehingga dapat mempengaruhi kinerja karyawan, memiliki dampak negatif bagi dirinya maupun perusahaan tempat bekerja.

Karyawan BRI Syariah KCP Metro memiliki pandangan yang positif mengenai beban kerjanya. Positifnya persepsi terhadap beban kerja akan mempengaruhi tingginya kinerja karyawan. Semakin positif persepsi terhadap beban kerja karyawan maka semakin tinggi kinerja karyawan. Namun pada kenyataannya kinerja karyawan BRI Syariah KCP Metro masih kurang baik, dikarenakan tidak tercapainya target yang telah diberikan.

### **C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**

Salah satu permasalahan lembaga keuangan syariah adalah terbatasnya sumber daya manusia yang berkualitas untuk membangun lembaga keuangan syariah yang profesional, baik, dan benar. Masih banyak sumber daya manusia di lembaga keuangan syariah yang belum memiliki pengetahuan dan pengalaman yang baik dalam menjalankan operasional lembaga keuangan syariah.

Dalam perkembangannya, bank dan lembaga keuangan syariah telah menyebar di berbagai tempat, salah satunya BRISyariah KCP Metro. Permasalahan sumber daya manusia muncul karena kinerjanya tidak mampu memenuhi target dan tidak sesuai harapan perusahaan. Sedangkan untuk memenuhi target dan harapan, masing-masing individu harus mempunyai pengetahuan dan keterampilan secara ruhaniyah.

Kinerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya faktor internal yaitu kemampuan (*ability*) dan faktor eksternal yaitu faktor motivasi (*motivation*).

#### c. Faktor Internal

Faktor internal berupa kemampuan (*ability*) secara psikologis terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge+skill*). Artinya, pegawai dengan IQ tinggi dan pendidikan yang memadai untuk jabatannya serta terampil dalam melakukan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya (*the right man in the right place, the right man on the right job*).<sup>73</sup>

Apabila dikaitkan dengan penelitian yang peneliti bahas, yaitu kemampuan yang dimiliki oleh tiap karyawan dapat berpengaruh terhadap kinerja yang akan dihasilkan. Serta penempatan yang sesuai dengan

---

<sup>73</sup> Donni Juni Priansa, *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 270

kemampuan karyawan juga dapat mempengaruhi kinerja. Penempatan yang tidak sesuai dengan kemampuan dapat menyebabkan kinerja menurun.

d. Faktor Eksternal

Faktor eksternal yaitu motivasi merupakan kondisi yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja.<sup>74</sup> Apabila dikaitkan dengan penelitian yang peneliti lakukan, faktor motivasi dapat mempengaruhi kinerja karyawan karena pemberian motivasi oleh pimpinan maupun motivasi yang timbul dari diri karyawan itu sendiri untuk bekerja akan mampu mencapai kinerja yang maksimal, sehingga tercapainya tujuan perusahaan.

Berdasarkan Wawancara dengan bapak Hadi Susilo sebagai Pincapem, beliau mengatakan bahwa kemampuan dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Karena seseorang yang mempunyai kemampuan rendah walaupun mempunyai motivasi tinggi, akan menghasilkan prestasi yang lebih rendah dibandingkan dengan seseorang yang memiliki kemampuan yang lebih tinggi dengan motivasi yang sama, begitupun sebaliknya.<sup>75</sup>

Karyawan yang memiliki kemampuan yang tinggi, seperti kemampuan teknis, kemampuan sosial dan kemampuan konseptual akan dapat mengerjakan

---

<sup>74</sup>Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), h. 94

<sup>75</sup> Wawancara dengan Bapak Hadi Susilo selaku Pincapem BRI Syariah KCP Metro pada tanggal 27 Oktober 2018.

tugas yang telah diberikan dengan baik, tepat waktu dan menghasilkan suatu kinerja yang memuaskan. Selain itu kemampuan dalam berinteraksi baik dengan teman sesama karyawan ataupun pihak luar akan mendukung proses kerja sama yang dibutuhkan dalam bekerja. Kemampuan dalam menguasai peralatan yang digunakan serta pemahaman terhadap kemajuan teknologi dalam mengerjakan pekerjaan tentunya akan mendukung terselesainya pekerjaan dengan syarat-syarat yang telah ditentukan. Sehingga dapat terlihat bahwa kemampuan pegawai yang rendah dapat menghambat kinerja perusahaan sehingga tujuan tidak dapat tercapai secara maksimal.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Hadi Susilo sebagai Pincapem, beliau mengatakan bahwa kemampuan yang dimiliki oleh karyawan BRI Syariah KCP Metro cukup bagus, hal ini terlihat dari kemampuan para karyawan dalam berinteraksi dengan karyawan lainnya maupun pihak luar, kemampuan yang dimiliki karyawan juga sangat berpengaruh kepada kinerja karyawan bagian marketing ketika akan melakukan analisa pembiayaan yang akan diberikan kepada calon nasabah.<sup>76</sup>

Wawancara dengan saudari Hairani sebagai marketing, beliau mengatakan bahwa saya setuju dengan pendapat Bapak Hadi Susilo, dimana kemampuan saya dalam menganalisis pembiayaan yang akan diberikan kepada calon nasabah dapat memberikan dampak terhadap kinerja saya. Karena jika

---

<sup>76</sup> *Ibid.*,

saya salah dalam menganalisa calon nasabah saya maka akan membuat masalah yaitu kredit macet sehingga kinerja saya akan menjadi buruk.<sup>77</sup>

Karyawan di BRI Syariah KCP Metro berasal dari latar belakang pendidikan yang berbeda dengan kemampuan yang berbeda pula. Penempatan posisi kerja pun banyak yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan mereka. Dengan perbedaan jabatan dan riwayat pendidikan serta keahlian dan pengalaman yang dimiliki oleh masing-masing sumber daya manusia, menyebabkan produktivitasnya berbeda. Wawancara dengan bapak Hadi Susilo sebagai Pincapem, beliau mengatakan bahwa memang banyak karyawan yang penempatan posisi pekerjaannya tidak sesuai dengan latar pendidikan mereka. Namun banyak juga dari mereka yang malah merasa tertantang dengan hal itu dan berusaha memenuhi target yang telah diberikan walaupun hasilnya belum maksimal.<sup>78</sup> Hal ini dibenarkan oleh saudara Supendi sebagai marketing, beliau mengatakan bahwa sebenarnya pekerjaan yang saya lakukan sekarang bukanlah bidang yang saya kuasai dan tidak sesuai dengan latar pendidikan saya sehingga saya merasa sedikit kerepotan. Namun saya tetap berusaha memberikan yang terbaik walaupun hasilnya masih dirasa belum maksimal.<sup>79</sup>

Motivasi kerja yang diberikan kepada para karyawan di BRI Syariah KCP Metro yaitu berupa mengikuti doa pagi, insentif, kegiatan mingguan berupa *sharing session*, maupun kegiatan tahunan berupa *gathering*. Semua

---

<sup>77</sup> Wawancara dengan saudari Hairani selaku marketing BRI Syariah KCP Metro pada tanggal 1 November 2018.

<sup>78</sup> Wawancara dengan Bapak Hadi Susilo selaku Pincapem BRI Syariah KCP Metro pada tanggal 27 Oktober 2018.

<sup>79</sup> Wawancara dengan saudara Supendi selaku marketing BRI Syariah KCP Metro pada tanggal 1 November 2018.

upaya itu dilakukan oleh BRI Syariah KCP Metro untuk memotivasi karyawannya dan dirasa sangat mempengaruhi kinerja. Dengan pemberian insentif, karyawan menjadi termotivasi untuk menyelesaikan target yang telah diberikan dimana insentif akan diberikan jika dapat memenuhi target selama 3 kali berturut-turut dan akan diberikan sebanyak 3 kali gaji karyawan tersebut. Selain itu adanya sistem pengangkatan karyawan menjadi karyawan tetap jika memenuhi target sebesar 125%.

Dengan diadakannya *sharing* mingguan atau yang lebih dikenal dengan Yuk Kita *Sharing* (YKS) dan *sharing session* yang dilakukan setiap pagi, para karyawan dapat berbagi pengalaman pribadi atau pengalaman umum kepada sesama karyawan lainnya. Selain itu, forum ini juga menjadi media untuk melakukan *update* terhadap aturan-aturan baku yang diterbitkan oleh kantor pusat.

Para karyawan berpendapat bahwa bukan hanya gaji pokok saja yang bisa mendorong mereka untuk timbul motivasi dalam meningkatkan kinerja, namun mereka menganggap perhatian pemimpin perusahaan juga mempengaruhi kinerja mereka, karena kebutuhan karyawan tidak hanya terletak pada material saja, tetapi juga secara moral. Karena dengan begitu mereka akan merasa nyaman, aman, tentram dan damai dalam bekerja.

Wawancara dengan saudari Hairani sebagai marketing, beliau mengatakan bahwa kemampuan dan motivasi kerja yang saya miliki

merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap hasil kerja yang saya capai selama ini. Karena dapat memberikan semangat dalam saya bekerja.<sup>80</sup>

Wawancara dengan Supendi sebagai marketing, beliau mengatakan bahwa kemampuan kerja dan motivasi kerja berdampak terhadap kinerjanya karena dengan ketidaksesuaian bidang pekerjaan yang saya miliki sekarang membuat saya sedikit kesusahan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan walaupun saya sudah memiliki motivasi yang tinggi yaitu ingin diangkat menjadi karyawan tetap.<sup>81</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kemampuan dan motivasi kerja merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Hal itu terlihat bila adanya kesesuaian antara kemampuan dengan tugas yang diberikan serta adanya motivasi yang tinggi dari pihak perusahaan kepada para karyawan maka akan memberikan hasil pencapaian kerja yang baik, begitupun sebaliknya.

---

<sup>80</sup> Wawancara dengan saudari Hairani selaku marketing BRI Syariah KCP Metro pada tanggal 1 November 2018.

<sup>81</sup> Wawancara dengan saudara Supendi selaku marketing BRI Syariah KCP Metro pada tanggal 1 November 2018.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, peneliti mengambil kesimpulan bahwa beban kerja yang diberikan oleh BRI Syariah KCP Metro berpengaruh terhadap kinerja karyawannya. Karena dalam penilaian kinerja selain dilihat dari bentuk perilaku kerja yang sesuai dengan peraturan tetapi juga dilihat dari pencapaian target. Beban kerja yang diberikan kepada karyawan di BRI Syariah berpengaruh negatif, hal ini dapat dilihat dari belum tercapainya target yang telah diberikan. Walaupun para karyawan memiliki pandangan positif terhadap beban kerja yang diberikan dan menjadikannya sebagai motivasi untuk mendapatkan bonus serta kenaikan jabatan, namun hal itu belum sejalan dengan pencapaian target yang dilakukan sehingga menyebabkan kinerja tidak baik bagi perusahaan.
2. Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan, faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di BRI Syariah KCP Metro yaitu faktor internal berupa kemampuan dan faktor eksternal yaitu motivasi kerja. Dimana kedua faktor tersebut memiliki keterikatan satu sama lain. Memiliki motivasi tinggi tetapi tidak dibarengi dengan kemampuan yang baik, maka kinerja pun tidak akan baik, begitupun sebaliknya. Hal itu lah yang terjadi di BRI Syariah KCP Metro. Selain itu karyawan juga memiliki motif atau keinginan untuk mendapatkan bonus dan kenaikan jabatan dan itu yang membuat kinerja menjadi lebih baik.

## **B. Saran**

Peneliti memberikan beberapa saran untuk BRI Syariah KCP Metro antara lain:

1. BRI Syariah KCP Metro dan karyawan agar lebih meningkatkan kemampuan kinerja sumber daya manusianya yang dapat dilakukan dengan pendidikan khusus dan pelatihan kemampuan, bimbingan dan arahan.
2. Perlu melakukan evaluasi dengan melibatkan karyawan dan seluruh komponen perusahaan yang terkait sebagai koreksi dan introspeksi dalam upaya meningkatkan kemampuan dan motivasi kerja karyawannya sehingga kinerja dapat meningkat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat Fathoni. *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011.
- Ahmad Zarkasyi. "Manajemen Kinerja dalam Tafsir Al-Qur'an dan Hadist Pendekatan Filsafat Tematik". *Jurnal Qolamuna*. Lumajang: STIS. Vol 2, No, Juli 2016.
- Anggit Astianto. "Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Surabaya". *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Vol 3, No 7, 2014.
- Anwar Prabu Mangkunegara. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013.
- Bagus Mohamad Ramadhan. "Etos Kerja Islami Pada Kinerja Bisnis Pedagang Muslim Pasar Besar Kota Madiun". *JESTT*. Surabaya: Universitas Airlangga. Vol. 2 No. 4 April 2015.
- Beni Ahmad Saebani. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia, 2008.
- Burhan Bungin. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta : Kencana, 2013.
- Cholid Narbuko. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 2016.
- Donni Juni Priansa. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Edi Kusnadi. *Metodologi Penelitian*. Metro: Ramayana Pers, 2008.
- Emron Edison,dkk. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi dan Perubahan dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai dan Organisasi*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Harjoni Desky. "Pengaruh Etos Kerja Islami Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Makan Ayam Lepas Lhokseumawe". *INFERENSI*. Lhokseumawe : Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Malikussaleh, Vol. 8, No. 2, Desember 2014.
- Husein Umar. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bsinis*. Jakarta: Rajawali Pers, 2009.
- Irham Fahmi. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi*., Bandung: Alfabeta, 2014.

- \_\_\_\_\_. *Manajemen Teori, Kasus, dan Solusi*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Juliansyah Noor. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kharisma Putra Utama, 2011.
- Kemendagri. *Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2008*.  
www.depdagri.go.id. Diunduh pada 17 januari 2018
- Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomor:  
KEP/75/M.PAN/7/2004 tentang *Pedoman Perhitungan Kebutuhan Pegawai Berdasarkan Beban Kerja dalam Rangka Penyusunan Formasi Pegawai Negeri Sipil*. www.menpan.go.id. Diunduh pada 17 Januari 2018.
- Lexy J. Moleong. *Metodologi Penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014.
- Lijan Poltak Sinambela. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2016.
- Malayu S.P. Hasibuan. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2000.
- Mohamad Mahsun. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE, 2006.
- M. Suyanto. *Muhammad Business Strategy & Ethics (Etika dan Strategi Bisnis Nabi Muhammad SAW)*. Yogyakarta: Andi Offset, 2008.
- Putra, A. S. “Analisis Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan Divisi Marketing dan Kredit PT. WOM Finance Cabang Depok”. Skripsi. Bogor: Jurusan Alih Jenis manajemen Departemen Fakultas ekonomi dan manajemen IPB, 2012.
- Romadhoni, L. C, Asnomy T., & Suryati, M. “Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Dukungan Sosial Terhadap *Burnout* Pustakawan di Kota Mataram”. *Khizanah Al-Hikmah*. Mataram: Universitas Mataram. Vol 3, No 2, Juli-Desember 2015.
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA, 2013.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2008.
- Sumadi Suryabrata. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 1998.
- Sutrisno Hadi. *Metodologi Research*. Jakarta: Andi Offset, 1986.

- Suwatno dan Donni Juni Priansa. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Veithzal Rivai. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk perusahaan: dari teori ke praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004.
- W. Gulo. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Grasindo, 2004.
- W.J.S. Poerwadarminta. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2007.

Nomor : 1510/In.28.3/D/PP.00.9/12/2017

08 Desember 2017

Lampiran : -

Perihal : Penunjukan Tim Pembimbing Skripsi

Kepada Yth.

1. Sainul, SH.,MA
2. Dliyaul Haq, M.E.Sy  
di – Metro

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Skripsi mahasiswa :

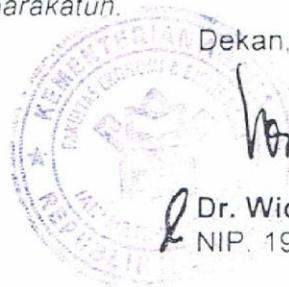
Nama : Mq Barati Elfadilla  
NPM : 141268410  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1-Perbankan Syariah (S1-PBS)  
Judul : Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Bri Syariah Kcp Pringsewu

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi:
  - a. Pembimbing I, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
  - b. Pembimbing II, mengoreksi proposal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang dikeluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
  - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
  - b. Isi ± 3/6 bagian.
  - c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*



Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum  
NIP. 197209232000032002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;  
Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); email: [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

Nomor : B-2029/In.28.3/D.1/PP.00.9/09/2018 Metro, 19 September 2018  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : Izin Pra Survey

Kepada Yth,  
Pimpinan BRI Syariah KC Metro  
di- Tempat

Berkenaan dengan kegiatan akademik dalam rangka penyusunan Proposal Skripsi mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro :

Nama : MQ Barati Elfadilla  
NPM : 141268410  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan/Prodi : S1 Perbankan Syari'ah  
Judul : Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di BRI Syariah KCP. Metro.

Maka dengan ini dimohon kepada Bapak/Ibu agar berkenan memberikan izin kepada mahasiswa untuk melakukan pra survey dalam rangka penyusunan Proposal Skripsi yang dimaksud.

Demikian surat ini disampaikan, atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

Wakil Dekan I ,



Drs. H. M. Saleh, MA

NIP. 19650111 199303 1 004



  
**HADI SUSILO**  
Pimpinan Cabang Bank



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
 Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iaim@metrouniv.ac.id

**SURAT TUGAS**

Nomor: 2358/In.28/D.1/TL.01/10/2018

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro,  
 menugaskan kepada saudara:

Nama : **MQ BARATI ELFADILLA**  
 NPM : 141268410  
 Semester : 9 (Sembilan)  
 Jurusan : S1 Perbankan Syari`ah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BRI Syari`ah KCP Metro, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka meyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BRI SYARI`AH KCP METRO".
  2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro  
 Pada Tanggal : 23 Oktober 2018



Wakil Dekan I,

**Drs. H.M. Saleh MA**  
 NIP. 19650111 199303 1 001



**KEMENTRIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) METRO**

Jln. Ki.Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id Website: www.stainmetro.ac.id

**KARTU KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR MAHASISWA  
IAIN METRO**

Nama Mahasiswa : MQ. Barati Elfadilla NPM : 141268410  
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis / S1 PBS Tahun Akademik: 2018

No	Hari/Tanggal	Pembimbing		Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		I	II		
1.	Senin, 22-01-2018		✓	- Tidak ada keterkaitan antara paragraf yg 1 dgn yg lainnya - Kurang fokus kepada masalah yang ingin dibahas - Tidak berbicara sesuai alur - Tambahkan hasil pra survey	
2.	Senin, 19-02-2018		✓	- jelaskan perbedaan & persamaan dengan penelitian - Tujuan & manfaat diperbaiki	
3.	Kamis, 29-03-2018		✓	- ACC Bab I	

Mengetahui,

Pembimbing II

**Dliyaul Haq, S. Fil., M.E.I**  
NIP. 198101212015031002

Mahasiswa Ybs

**MQ. Barati Elfadilla**  
NPM. 141268410



KEMENTRIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) METRO

Jln. Ki.Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id Website: www.stainmetro.ac.id

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR MAHASISWA  
IAIN METRO

Nama Mahasiswa : MQ. Barati Elfadilla NPM : 141268410  
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis / S1 PBS Tahun Akademik: 2018

No	Hari/Tanggal	Pembimbing		Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		I	II		
1.	Kamis, 12-04-2018		✓	- Perbaiki Outline sesuai dengan proposal - Tambahkan landasan teori mengenai energi dalam Islam	
2.	Kamis 19-04-2018		✓	- Perbaiki penulisan (sesuaikan dengan buku pedoman) - Perbaiki Daftar Pustaka	
3.	Senin, 23-04-2018		✓	- ACC BAB II & III Lanjutkan ke Pemb. I	

Mengetahui,

Pembimbing II

Dliyaul Haq, M.E.I  
NIP. 198101212015031002

Mahasiswa Ybs

MQ. Barati Elfadilla  
NPM. 141268410



KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) METRO

Jln. Ki.Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id Website: www.stainmetro.ac.id

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR MAHASISWA  
IAIN METRO

Nama Mahasiswa : MQ. Barati Elfadilla NPM : 141268410  
Fakultas / Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis / S1 PBS Tahun Akademik : 2018

No	Hari/Tanggal	Pembimbing		Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		I	II		
1.	Jum'at, 27-04-2018	✓		Tugas penelitian & sesuai dgn perkembangan penelitian m.2.	
2.	Senin, 30-04-2018	✓		proposal ACR untuk & seminar.	

Mengetahui,

Pembimbing I

Mahasiswa Ybs

**Sainul, SH., MA**  
NIP. 196807062000031004

**MQ. Barati Elfadilla**  
NPM. 141268410



KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) METRO

Jln. Ki.Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id Website: www.stainmetro.ac.id

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA  
IAIN METRO

Nama Mahasiswa : MQ. Barati Elfadilla NPM : 141268410  
Fakultas / Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis / S1 PBS Tahun Akademik : 2018

No	Hari/Tanggal	Pembimbing		Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		I	II		
1.	Senin, 10 Sept 2018	✓		judul line Aca judul sesuai tempat penelitian Kep BRIS Kop Metro	

Mengetahui,

Pembimbing I

**Sainul, SH., MA**  
NIP. 196807062000031004

Mahasiswa Ybs

**MQ. Barati Elfadilla**  
NPM. 141268410



KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) METRO

Jln. Ki.Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id Website:www.stainmetro.ac.id

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA  
IAIN METRO

Nama Mahasiswa : MQ. Barati Elfadilla NPM : 141268410  
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis / S1 PBS Tahun Akademik: 2018

No	Hari/Tanggal	Pembimbing		Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		I	II		
1.	Jenin, 22 Oktober 2018		✓	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tambahkan pertanyaan untuk pimpinan mengenai pemberian target</li><li>- Tambahkan pertanyaan mengenai kinerja untuk karyawan</li><li>- ACC APD Lanjutkan ke Pembimbing I</li></ul>	  

Mengetahui,

Pembimbing II

Dliyaul Haq, M.E.I  
NIP. 198101212015031002

Mahasiswa Ybs

MQ. Barati Elfadilla  
NPM. 141268410



KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) METRO

Jln. Ki.Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id Website:www.stainmetro.ac.id

KARTU KONSULTASI Bimbingan SKRIPSI MAHASISWA  
IAIN METRO

Nama Mahasiswa : MQ. Barati Elfadilla NPM : 141268410  
Fakultas / Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis / S1 PBS Tahun Akademik : 2018

No	Hari/Tanggal	Pembimbing		Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		I	II		
1.	Selasa, 16 Oktober 2018	✓		Cb. ferlan & makasakke konsep yg faktor? yg mempengaruhi kinerja abs Beban kerja. LIT: Internal (faktor?) hrs diuraikan. hal. 13	
2.	Jum'at, 19 Oktober 2018			Cb. Ade. LIT Ade Buat ops.	

Mengetahui,

Pembimbing I

Mahasiswa Ybs

**Sainul, SH., MA**  
NIP. 196807062000031004

**MQ. Barati Elfadilla**  
NPM. 141268410



KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) METRO

Jln. Ki.Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id Website: www.stainmetro.ac.id

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA  
IAIN METRO

Nama Mahasiswa : MQ. Barati Elfadilla NPM : 141268410  
Fakultas / Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis / S1 PBS Tahun Akademik : 2018

No	Hari/Tanggal	Pembimbing		Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		I	II		
		✓		Sub I-III 9 APD. APD. /	

Mengetahui,

Pembimbing I

Mahasiswa Ybs

Sainul, SH., MA  
NIP. 196807062000031004

MQ. Barati Elfadilla  
NPM. 141268410



KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) METRO

Jln. Ki.Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id Website: www.stainmetro.ac.id

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA  
IAIN METRO

Nama Mahasiswa : MQ. Barati Elfadilla NPM : 141268410  
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis / S1 PBS Tahun Akademik: 2018

No	Hari/Tanggal	Pembimbing		Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		I	II		
1.	Kamis, 15 November 18.		✓	<ul style="list-style-type: none"><li>- Perbaiki redaksi karangan pada pembahasan</li><li>- Perbaiki penulisan footnote</li><li>- Perbaiki sistem penulisan dan konsistensi pada refrensi kutanya</li><li>- Perbaiki Daftar Pustaka</li></ul>	

Mengetahui,

Pembimbing II

Mahasiswa Ybs

Diyaul Haq, M.E.I  
NIP. 198101212015031002

MQ. Barati Elfadilla  
NPM. 141268410



KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) METRO

Jln. Ki.Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id Website: www.stainmetro.ac.id

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA  
IAIN METRO

Nama Mahasiswa : MQ. Barati Elfadilla NPM : 141268410  
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis / S1 PBS Tahun Akademik: 2018

No	Hari/Tanggal	Pembimbing		Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		I	II		
1	Jum'at, 23 November 18		✓	ACC BAB 4 & 5 Lanjutan ke Pembimbing I	

Mengetahui,

Pembimbing II

Mahasiswa Ybs

Dliyaul Haq, M.E.I  
NIP. 198101212015031002

MQ. Barati Elfadilla  
NPM. 141268410



KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) METRO

Jln. Ki.Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id Website: www.stainmetro.ac.id

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA  
IAIN METRO

Nama Mahasiswa : MQ. Barati Elfadilla NPM : 141268410  
Fakultas / Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis / S1 PBS Tahun Akademik : 2018

No	Hari/Tanggal	Pembimbing		Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		I	II		
1.	Kamis, 6 Desember 2018	✓		SKRIPSI Ade Untuk dipmt segera memagang	

Mengetahui,

Pembimbing I

Mahasiswa Ybs

  
**Sainul, SH., MA**  
NIP. 196807062000031004

  
**MQ. Barati Elfadilla**  
NPM. 141268410

## ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

### PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BRI SYARIAH KCP METRO

#### A. Wawancara dengan Pincapem BRI Syariah KCP Metro

1. Bagaimana mekanisme pemberian beban kerja (target) kepada karyawan?
2. Apakah pernah ada perubahan/penurunan dari setiap target yang diberikan?
3. Bagaimana pengaruh target yang diberikan terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah ada *reward*/penghargaan yang diberikan kepada karyawan yang telah memenuhi target?
5. Apakah ada dampak positif dan negatif dari target yang diberikan kepada karyawan?
6. Bagaimana sistem penilaian kinerja karyawan?

#### B. Wawancara dengan karyawan (UH)

1. Berapakah beban kerja (target) yang diberikan kepada AOM pada setiap bulannya?
2. Apakah ada perubahan/penurunan dari setiap target yang diberikan?
3. Apakah target yang diberikan selalu dapat terpenuhi?
4. Bagaimana jika target yang diberikan tidak dapat terpenuhi?
5. Apakah ada *reward*/penghargaan yang diberikan kepada karyawan yang telah memenuhi target?
6. Bagaimana pengaruh target yang diberikan terhadap kinerja karyawan?

### **C. Wawancara dengan karyawan (AOM)**

1. Bagaimana beban kerja (target) yang diberikan kepada anda?
2. Apakah target yang diberikan kepada anda sudah sesuai dengan kemampuan anda?
3. Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja anda?
4. Apakah target yang diberikan dapat mempengaruhi kinerja anda ?
5. Apakah target yang diberikan selalu dapat terpenuhi ?
6. Apakah ada *reward*/penghargaan yang diberikan kepada anda jika dapat memenuhi target?
7. Bagaimana jika target yang diberikan tidak terpenuhi?

### **D. Dokumentasi**

1. Sejarah berdirinya BRI Syariah KCP Metro
2. Struktur organisasi BRI Syariah KCP Metro
3. Visi dan misi BRI Syariah KCP Metro
4. Laporan Keuangan Tahunan BRI Syariah KCP Metro

Metro, Oktober 2018

Peneliti



**MQ. Barati Elfadilla**

**NPM. 141268410**

Mengetahui,

Pembimbing I



**Sainul, SH., MA**

**NIP. 196807062000031004**

Pembimbing II



**Dliyaul Haq, M.E.I**

**NIP. 198101212015031002**

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA**  
**Nomor : P-0912/In.28/S/OT.01/12/2018**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

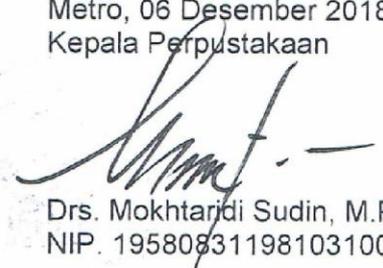
Nama : Mq Barati Elfadilla  
NPM : 141268410  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2018 / 2019 dengan nomor anggota 141268410.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dari pinjaman buku Perpustakaan dan telah memberi sumbangan kepada Perpustakaan dalam rangka penambahan koleksi buku-buku Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 06 Desember 2018  
Kepala Perpustakaan



Drs. Mokhtarji Sudin, M.Pd.  
NIP. 195808311981031001

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



MQ Barati Elfadilla di Metro, pada tanggal 28 Mei 1996 dan merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Suryo Reksono dan Ibu Siti Maisaroh.

Pendidikan yang telah ditempuh diawali dari TK Negeri Pembina Metro Pusat dari tahun 2000. Lalu dilanjutkan ke SDN 8 Metro Pusat dan selesai pada tahun 2008. Kemudian dilanjutkan ke SMPN 10 Metro dan selesai pada tahun 2011. Selanjutnya peneliti bersekolah di SMA Negeri 5 Metro dan selesai pada tahun 2014. Peneliti melanjutkan pendidikan ke Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.