

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Umum Perusahaan

Gagasan dan wacana untuk mendirikan Unit usaha Syariah sebenarnya telah berkembang cukup lama dikalangan *stakeholder* PT. Bank Sumut, khususnya direksi dan komisarisnya, yaitu sejak dikeluarkannya UU No.10 Tahun 1998 yang memberikan kesempatan bagi bank konvensional untuk mendirikan Unit Usaha Syariah. Pendirian Unit Usaha Syariah juga didasarkan pada khultur masyarakat Sumatera Utara yang religious, khususnya Umat Islam yang semakin sadar akan pentingnya menjalankan ajarannya dalam semua aspek kehidupan, termasuk dalam bidang ekonomi.

Komitmen untuk mendirikan Unit Usaha Syariah semakin menguat seiring dikeluarkannya fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang menyatakan bahwa bunga itu haram. Tentunya, fatwa ini mendorong keinginan masyarakat muslim untuk mendapatkan layanan jasa-jasa perbankan berdasarkan prinsip-prinsip Syariah. Dari hasil survey yang dilakukan 8 (Delapan) kota di Sumatera Utara, menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap pelayanan Bank Syariah cukup tinggi yaitu mencapai 70% untuk tingkat ketertarikan dan diatas 50% untuk keinginan mendapatkan pelayanan perbankan syariah.

Atas dasar ini, dan komitmen PT. Bank Sumut terhadap pengembangan layanan perbankan syariah maka pada tanggal 04 November 2004 PT. Bank Sumut membuka Unit Usaha Syariah dengan 2 (Dua) kantor Cabang Syariah yaitu Kantor Cabang syariah Medan dan Kantor Cabang Syariah Padang Sidempuan.

Visi dan Misi Unit Usaha Syariah haruslah mendukung Visi dan Misi PT. Bank Sumut secara umum, atas dasar itu ditetapkan Visi unit usaha syariah yaitu “Meningkatkan keunggulan PT. Bank Sumut dengan memberikan pelayanan lebih luas berdasarkan prinsip-prinsip syariah

sehingga mendorong partisipasi masyarakat secara luas dalam pembangunan daerah guna mewujudkan masyarakat yang sejahtera”. Sedangkan Misinya adalah “Meningkatkan posisi PT. Bank Sumut melalui prinsip layanan perbankan syariah yang aman, adil dan saling dapat berperan lebih besar sesuai dengan visi dan misinya. Lebih menguntungkan dikelola secara profesional”.

Melalui pengembangan layanan perbankan syariah diharapkan PT. Bank Sumut lanjut mengembangkan usaha ini juga ditargetkan dapat meningkatkan profitabilitas PT. Bank Sumut sekaligus memperkuat tingkat kesehatannya.

2. Visi dan Misi Perusahaan

PT. Bank Sumut sebagai lembaga keuangan memiliki visi dan misi dalam menjalankan kegiatan usahanya, visi dan misi tersebut adalah :

Visi : Menjadi bank andalan bagi masyarakat, membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan membangun daerah disegala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat.

Misi : Mengelola dana pemerintah dan masyarakat serta professional yang didasarkan pada prinsip-prinsip Compliance (Kepatuhan).

3. Logo PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan



Gambar 4.1

Logo Perusahaan

Bentuk Logo menggambarkan dua elemen dalam bentuk huruf “U” yang saling berkaitan ber-sinergy membentuk huruf “S” yang merupakan

kata awal “Sumut”.Sebuah penggambaran bentuk kerjasama yang sangat erat antara Bank Sumut dengan masyarakat Sumatera Utara sebagaimana visi Bank Sumut.Warna *orange* sebagai simbol satu huruf untuk terus maju yang dilakukan dengan energik yang dipadu dengan warna Biru yang sportif dan professional sebagaimana misi Bank Sumut.

Warna putih sebagai ungkapan ketulusan hati untuk melayani sebagaimana statemen Bank Sumut. Jenis huruf “*palatino bold*” sederhana dan mudah dibaca. Tulisan Bank dengan huruf kecil dan Sumut dengan huruf capital guna lebih mengedepankan Sumatera Utara, sebagai gambaran keinginan dan dukungan untuk membangun dan membesarkan Sumatera Utara.



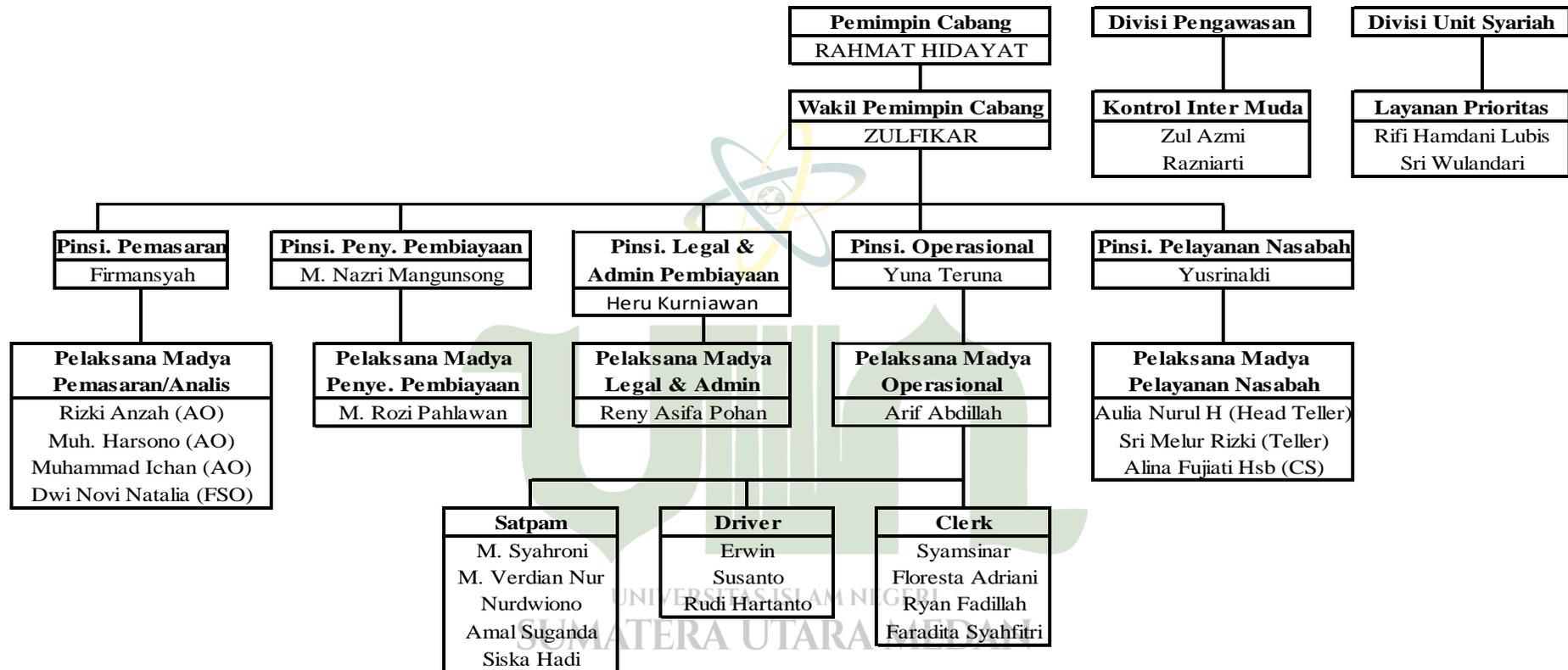
4. Produk-produk

Dalam kegiatan operasionalnya Unit Usaha Syariah PT. Bank Sumut membagi produknya yaitu :

- a. Produk Penghimpunan Dana (*funding*)
 - 1) Produk Wadiah
 - a) Tabungan iB Martabe (Marwah)
 - 2) Simpanan Giro Wadiah
 - 3) Produk Mudharabah
 - a) Tabungan iB Martabe Bagi Hasil (Marhamah)
 - 4) Deposito iB Ibadah
 - 5) Tabungan Makbul

- b. Produk Penyaluran Dana (*Lending*)
 - 1) Pembiayaan dengan Akad Jual Beli (Murabahah)
 - 2) Pembiayaan dengan sistem Bagi hasil (Mudharabah)
 - 3) Pembiayaan Musyarakah
 - 4) Pinjaman (*Qardh*) dengan Gadai Emas iB

5. Struktur Organisasi PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan



Gambar 4.2

Struktur Organisasi Perusahaan

B. Job Description

Berikut ini adalah Job Description dari setiap bagian pada struktur Organisasi PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan yang terdiri dari:

1. Pemimpin PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan

Sebagai Pemimpin memiliki tugas membawahi seluruh bagian yang ada dan bertanggung jawab atas segala kegiatan yang menyangkut perkembangan dan kelangsungan hidup Bank nya serta yang terpenting adalah menetapkan berbagai kebijakan-kebijakan dan pengambilan keputusan-keputusan demi kemajuan PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan.

Tanggung Jawab Pemimpin :

- Seluruh operasional kantor cabang syariah dan unit kantor dibawahnya kepada Direksi.
- Kinerja kantor cabang syariah dengan mengacu pada rencana kerja anggaran tahunan dan standar rasio yang sehat.
- Pencapaian progam kerja kantor cabang syariah.
- Kelayakan dan kualitas pembiayaan yang diberikan.
- Pengeluaran biaya yang terjadi di kantor cabang syariah.
- Kebenaran dan ketetapan waktu laporan yang diterbitkan.
- Pemahaman dan kepatuhan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar operasional prosedur dilingkungan kantor cabang syariah.
- Keberhasilan pelaksanaan standar pelayanan Bank Sumut dilingkungan kantor cabang syariah.
- Disiplin kerja pejabat dan pegawai dilingkungan kantor cabang syariah.
- Keamanan transaksi dan penggunaan aplikasi OLIB'S.
- Kerahasiaan dan keselamatan dokumen, arsip serta seluruh kelayakan perusahaan yang berada dilingkungan kantor cabang syariah.

2. Wakil Pemimpin PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan

Tugas Wakil Pemimpin :

- Membantu pimpinan cabang syariah.
- Mengajukan rencana anggaran, investasi, inventaris untuk seksi operasional yang akan dituangkan ke dalam Rencana Kerja Anggaran Tahunan Bank.

- Menyusun program kerja seksi operasional sehubungan dengan upaya pencapaian target rencana kerja dan melakukan pemantauan serta mengevaluasi pelaksanaannya.
- Menindaklanjuti hasil temuan dan atau rekomendasi dari control inten atau satuan pemeriksaan internal kepada pimpinan cabang syariah.
- Melakukan proses tutup hari transaksi dan mencetak rekap lampiran serta mencocokkannya dengan neraca.
- Mengkoordinir pembuatan perhitungan ongkos yang masih harus dibayar pada akhir tahun buku.
- Mengatur pemakaian kendaraan dinas untuk keperluan kantor cabang syariah.
- Mengatur penjilidan nota-nota dan dokumen serta menata usahakan penyimpanannya.
- Melakukan administrasi dan pendistribusian surat meyrat dan mengawas, memelihara serta mengatur ruang arsip kantor cabang syariah.
- Menata usahakan surat edaran, surat induksi, surat keputusan nota dinas direksi dan naskah tata dinas lainnya.
- Memonitor dan mengerjakan pengiriman surat melalui tromol pos maupun pengantar surat.
- Membuat laporan terkait operasional seksi operasional sesuai ketentuan yang berlaku.
- Melakukan evaluasi atas kinerja seksi operasional.
- Melakukan tugas lainnya sesuai fungsi dan aktivitas esksi operasional.

Wakil Pemimpin Bertanggung Jawab atas :

- Seluruh operasional seksi operasional wakil pemimpin cabang syariah.
- Kinerja seksi operasional dengan mengacu pada rencana kerja anggaran tahunan dan standar rasio yang sehat.
- Pencapaian program kerja seksi operasional.
- Disiplin kerja pejabat, staf dan pegawai dilingkungan seksi operasional.
- Kebenaran dan ketepatan waktu laporan yang diterbitkan.
- Penerapan tata kelola perusahaan dilingkungan seksi operasional.
- Keberhasilan pelaksanaan standar pelayanan Bank Sumut dilingkungan seksi operasional.
- Keamanan transaksi dan penggunaan aplikasi OLIB'S.
- Kerahasiaan dan keselamatan dokumen, arsip serta seluruh kelayakan perusahaan yang berada dilingkungan seksi operasional.

3. Seksi Pemasaran

Tugas Seksi Pemasaran:

- Membantu Pemimpin Cabang Syariah dalam :
 - a. Kegiatan pembiayaan produk penghimpunan dana, pembiayaan dan jasa Bank serta layanan syariah sesuai rencana kerja Bank.
 - b. Melakukan analisa permohonan pembiayaan dan bank garansi.
 - c. Mengawasi kepatuhan pegawai melaksanakan standar operasional prosedur dilingkungan seksi pemasaran.
 - d. Mengawasi pelaksanaan tata kelola perusahaan (GCG) oleh pegawai dilingkungan seksi pemasaran.
 - e. Penggunaan teknologi informasi oleh pejabat dan pegawai dilingkungan seksi pemasaran.
 - f. Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan Bank Sumut oleh pegawai dilingkungan seksi pemasaran.
- Mengajukan rencana anggaran, investasi, inventaris seksi pemasaran untuk dituangkan ke dalam rencana anggaran tahunan Bank.
- Menyusun program kerja seksi pemasaran sehubungan dengan upaya pencapaian target rencana kerja dan melakukan pemantauan serta mengevaluasi pelaksanaannya.
- Menindaklanjuti hasil temuan atau rekomendasi dari control internal satuan pemeriksaan internal serta melaporkan tindak lanjut temuan kepada pemimpin cabang syariah.
- Menghadiri dan memberikan pendapat dalam rapat kelompok pemutus pembiayaan.
- Melakukan kunjungan ke lokasi usaha atau proyek yang telah dibiayai serta periodik dalam rangka pengawasan atas pembiayaan yang diberikan.
- Memberikan saran atau pertimbangan kepada pimpinan cabang syariah tentang langkah-langkah yang perlu diambil dibidang tugasnya.
- Melakukan koordinasi kerja dengan unit kerja di kantor cabang syariah.
- Membuat laporan terkait operasional seksi pemasaran sesuai ketentuan yang berlaku.
- Melaksanakan tugas lainnya sesuai fungsi dan aktifitas seksi pemasaran.

Tanggung Jawab Seksi Pemasaran :

- Pencapaian target penghimpunan dana, pembiayaan, pembiayaan produk jasa Bank dan pembiayaan syariah (*Office Chanelling*).

- Pencapaian program kerja seksi pemasaran.
- Kelayakan dan kualitas pembiayaan yang diberikan.
- Kebenaran dan ketepatan waktu laporan yang diterbitkan.
- Pemahaman dan kepatuhan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar operasional prosedur di lingkungan pegawai seksi pemasaran.
- Keberhasilan pelaksanaan standar pelayanan Bank Sumut di lingkungan pegawai seksi pemasaran.
- Disiplin kerja di lingkungan pegawai seksi pemasaran.
- Keamanan transaksi dan penggunaan aplikasi OLIB'S oleh pegawai seksi pemasaran.
- Kerahasiaan dan keselamatan dokumen, arsip serta seluruh kekayaan perusahaan yang berada di lingkungan seksi pemasaran.
- Memegang teguh rahasia jabatan dan rahasia bank.

4. Seksi ADM dan Penyelamatan Pembiayaan

Tugas Seksi ADM & Penyelamatan Pembiayaan :

- Membantu Pemimpincabang syariah dalam :
 - a. Kegiatan administrasi pembiayaan.
 - b. Melakukan kunjungan kepada debitur bermasalah dan pengupayaan penyelesaian pembiayaan non lancar sesuai ketentuan yang berlaku.
 - c. Penyelenggaraan kegiatan yang berhubungan dengan restrukturisasi pembiayaan.
 - d. Mengawasi kepatuhan dalam melaksanakan standar operasional prosedur di lingkungan pegawai seksi Adm & penyelamatan pembiayaan.
 - e. Mengawasi penggunaan teknologi informasi di lingkungan pegawai seksi Adm & penyelamatan pembiayaan.
- Mengajukan rencana anggaran, investasi, inventaris seksi Adm & penyelamatan pembiayaan.
- Menyusun program kerja seksi Adm & penyelamatan pembiayaan sehubungan dengan upaya pencapaian target rencana kerja dan melakukan pemantauan serta mengevaluasi pelaksanaannya.
- Menyusun jadwal kunjungan tim penyelamatan pembiayaan dan mengkoordinir penagihan tunggakan pembiayaan.
- Membuat surat peringatan dan surat panggilan kepada debitur pembiayaan non lancar.
- Membuat laporan terkait operasional seksi Adm & penyelamatan pembiayaan.

- Melakukan evaluasi atas kinerja seksi Adm & penyelamatan pembiayaan.
- Mewakili Bank dalam mengadakan hubungan atau kerjasama dengan pihak lain berkaitan pelaksanaan fungsi seksi Adm & penyelamatan pembiayaan.
- Menghadiri dan memberikan pendapat dalam rapat kelompok pemutus pemasaran.
- Mempersiapkan surat pengajuan penagihan/penyelamatan pembiayaan bermasalah kepada BUPLN melalui/atas izin kantor pusat.
- Mengelola dan mengamankan kunci penyimpanan surat barang agunan pembiayaan.

Tanggung Jawab seksi Adm & penyelamatan pembiayaan :

- Seluruh kegiatan operasional seksi Adm & penyelamatan pembiayaan kepada pemimpincabang syariah.
- Kinerja seksi Adm & penyelamatan pembiayaan dengan mengacu pada rencana kerja tahunan dan standar rasio yang sehat.
- Penerapan tata kelola perusahaan di lingkungan pegawai seksi Adm & penyelamatan pembiayaan.
- Keamanan transaksi dan penggunaan aplikasi OLIB'S.
- Kebenaran dan ketetapan waktu laporan yang diterbitkan.
- Kerahasiaan dan kepatuhan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar operasional prosedur di lingkungan pegawai seksi Adm & penyelamatan pembiayaan.
- Pencapaian program kerja seksi Adm & penyelamatan pembiayaan.

5. Teller

Tugas Teller :

- Melayani penyeteroran dan pembayaran tunai sehubungan transaksi.
- Melakukan pembayaran dan penerimaan yang berhubungan dengan pembayaran biaya Bank, personalia dan umum melalui counter Bank.
- Menyusun daftar penerimaan dan pengeluaran uang tunai dan melakukan pencocokan saldo dengan fisik uang dan saldo pada neraca harian.

6. Customer Service

Tugas Customer Service :

- Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, pembukaan deposito, permohonan nasabah yang lainnya.
- Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank.
- Mengadministrasi daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitasi nasabah serta file nasabah.
- Mengadministrasi resi permintaan dan pengembalian buku cek dan bilyet giro serta surat kuasa.
- Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah.
- Mengadministrasi buku cek, bilyet giro dan buku tabungan.
- Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada dan yang baru sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.

C. Deskripsi Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 1 bulan dengan melakukan 5 kali kunjungan (surat keterangan penelitian terlampir), yaitu pada bulan September sampai Oktober 2021. Waktu 1 bulan ini dirasa cukup mengingat jenis penelitian ini merupakan kualitatif, dimana informan menjadi kunci utama dalam hasil penelitian.

Dalam penelitian ini terdapat 2 informan yaitu Pemimpin seksi marketing dan karyawan marketing yang akan dijadikan acuan sebagai hasil. Berbicara kinerja maka banyak unsur-unsur yang terdapat di dalamnya. Bahkan apabila kita melihat dari beberapa literatur yang ada baik berupa buku, jurnal dan artikel maka terlihat beberapa unsur yang mempengaruhi kinerja khususnya karyawan.

Sebelum penulis masuk kepada hasil penelitian, ada beberapa hal yang harus disampaikan terkait proses pengumpulan data dan penelitian yang penulis lakukan di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan. Pada kunjungan pertama tepatnya pada tanggal 8 September 2021 penulis mengajukan surat riset kepada pihak PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan untuk melakukan penelitian terkait Skripsi yang sedang penulis kerjakan. Dan sebagai catatan, surat riset penulis baru disetujui dan di balas pada tanggal 24 September 2021, dikarenakan Pak Ryan yang memang bertanggung

jawab apabila ada surat masuk untuk melakukan sebuah penelitian pada saat itu sedang sakit.

Pada tanggal 27 September 2021 penulis dijadwalkan bertemu dan mewawancarai Bapak Arif Abdillah selaku Pemimpin seksi marketing di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah yang berlokasi di Jl. Brigjend Katamso Kompleks Centerium No.4 Medan. Beliau lahir di Medan, 10 Agustus 1981, pendidikan terakhir beliau adalah Sarjana Manajemen (S.M). Pengalaman bekerja beliau sudah 11 tahun bekerja di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan sebagai Marketing. Hal pertama yang saya tanyakan kepada beliau adalah apa hal-hal yang harus diperhatikan dalam SDM yang berkinerja baik (dalam hal ini karyawan marketing). Beliau menjawab:

“Untuk mendapatkan karyawan yang berkinerja baik adalah dengan membentuk dan memelihara SDM tersebut. Maka yang harus diperhatikan adalah kompetensi, etos kerja, kompensasi dan motivasi kerja. Ini berlaku untuk semua karyawan, begitu pun karyawan marketing”.

Hal inilah yang membuat penulis menjadikan kompetensi, kompensasi dan motivasi sebagai bahan utama di dalam penelitian ini. Sehingga yang penulis lakukan adalah mengumpulkan semua data berdasarkan hasil wawancara.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Wawancara dengan Pemimpin seksi marketing

a. Variabel yang dijadikan alat untuk mengukur kinerja karyawan marketing di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan

“Menurut Pak Arif, ada tiga variabel yang dijadikan sebagai alat untuk mengukur kinerja karyawan marketing di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan. Variabel yang dimaksud adalah kompensasi, kompetensi dan motivasi. Sebenarnya ketiga variabel diatas saling berkaitan. Kompensasi erat kaitannya dengan motivasi, dan motivasi juga berkaitan dengan kompetensi”.

Untuk lebih jelasnya, Pak Arif membahas ketiga variabel tersebut sebagai berikut:

1) Kompetensi

Pada sesi wawancara tentang kompetensi, Pak Arif Abdillah menjelaskan:

“Menurut beliau, kompetensi merupakan sebuah kemampuan khusus yang harus dimiliki oleh karyawan, dalam hal karyawan marketing berarti kompetensi itu berupa karya dilihat dari kemampuan dalam melakukan marketing atau pun analisis pembiayaan yang didukung dengan pelatihan-pelatihan yang dapat meningkatkan kompetensi”.

2) **Kompensasi**

Sebagaimana kita ketahui bahwa pada umumnya kompensasi merupakan hal yang paling diperhatikan baik oleh perusahaan maupun karyawan. Bagi karyawan kompensasi merupakan salah satu faktor penentu dalam kinerja.

“Beliau menjelaskan, kompensasi artinya penghargaan, bonus, seperti asuransi, bagi hasil perusahaan setiap tahunnya, cuti, dan lain-lain”.

3) **Motivasi**

Motivasi erat kaitannya dengan semangat kerja dan hal-hal yang membuat karyawan betah berada di perusahaan, biasanya motivasi ini erat kaitannya dengan kompensasi. Kompensasi yang baik apapun bentuknya yang diberikan kepada karyawan akan membentuk motivasi yang sangat besar di dalam diri mereka untuk memberikan kinerja terbaik. Hasil wawancara mengenai motivasi, Pak Arif menjelaskan:

“Motivasi bisa dari dalam dan luar, misalnya kalau dari dalam diri sendiri memiliki motivasi untuk mencapai target supaya mendapat penilaian kinerja yang baik, bisa mendapatkan bonus yang besar dan gaji yang bertambah. Sedangkan motivasi dari luar misalnya dari atasan, memberikan semangat dan arahan kepada karyawannya”.

b. Strategi yang dilakukan PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan dalam meningkatkan kinerja karyawan marketing

“Pak Arif menjelaskan, yang paling pertama lebih kepada memotivasi karyawannya untuk bekerja lebih giat lagi, sebagai contoh menciptakan suasana lebih kekeluargaan, saling membantu ketika ada pekerjaan yang overload, saling kerjasama dalam marketing, apa kebutuhan yang paling diperlukan maka dicoba untuk mengatasinya atau memberikan solusinya, apa yang diperlukan dari sarana promosi, misalnya brosur, fasilitas pulsa HP, dan lain-lain”.

c. Kendala PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan dalam meningkatkan kinerja karyawan marketing

“Menurut Pak Arif, kendalanya adalah dalam memberikan pelatihan untuk karyawan marketing itu sifatnya yang melakukan kantor pusat, kalau kantor cabang hanya mengusulkan sehingga belum tentu usulannya diterima. Misalnya yang memerlukan pelatihan itu Pak Harsono sebagai karyawan marketing, belum tentu usulan tersebut di terima oleh kantor pusat”.

2. Wawancara dengan karyawan marketing

Pada tanggal 21 Oktober 2021 penulis berkesempatan untuk wawancara dengan karyawan marketing, untuk mendapatkan data dan informasi mengenai kinerja marketing di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan. Yang menjadi informan adalah Bapak Muhammad Harsono. Beliau lahir di Medan, 14 Oktober 1978, menyelesaikan kuliah S1 Hukum (S.H) di Universitas Sumatera Utara (USU). Pengalaman beliau sudah 10 tahun bekerja di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan. Pertanyaan-pertanyaan yang penulis ajukan ke Pak Harsono sama dengan pertanyaan yang penulis ajukan ke Pak Arif. Pak Harsono menjelaskan:

“Menurut beliau, karyawan dikatakan berkinerja yang baik itu yang pertama harus banyak referensi. Proses marketing itu tidak harus langsung cair, tapi harus melalui proses, harus punya referensi nasabah yang banyak. Yang kedua, setelah dicairkan harus mampu menjaga kualitas pembiayaan yang diberikan, jadi tidak terkesan asal-asal memberikan pembiayaan, benar-benar mencairkan nasabah yang bagus. Untuk apa mencairkan banyak tetapi ujung-ujungnya tidak mampu bayar, kemudian dapat merugikan bank, mengurangi pendapatan bank dan akan berakibat berkurangnya bonus karyawan”.

a. Variabel yang dijadikan alat untuk mengukur kinerja karyawan marketing di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan

“Menurut Pak Harsono, motivasi dari pimpinan cabang yang membuat semangat kerja, pemimpin cabang dikatakan sebagai role model di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan. Kalau pemimpin cabang aktif di ibaratkan seperti gerbong kereta api, kalau pemimpinnya kencang maka karyawan di belakangnya pun kencang. Tapi kalau misalnya pemimpin cabang lambat, karyawan nya bisa kencang dan akan menabrak pemimpin

cabang, begitulah iramanya. Jadi kalau menurut beliau, motivasi lebih signifikan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan marketing”.

b. Strategi yang dilakukan PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan dalam meningkatkan kinerja karyawan marketing

Pak Harsono menjelaskan, strategi yang dilakukan PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan dalam meningkatkan kinerja karyawan marketing yaitu dengan efisiensi waktu, pemakaian waktu dengan sangat optimal, maksudnya dipilah-pilah mulai dari jam berapa menganalisa, terus survey kemudian setelah itu membahas temuan-temuan administratif, benar-benar memanfaatkan waktu supaya kinerjanya semakin baik.

c. Kendala PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan dalam meningkatkan kinerja karyawan marketing

Kendalanya yang pertama SDM kurang, kalau marketing di cabang syariah medan ini mencakup pembiayaan ritel, UMKM semuanya dikerjakan, kalau di konvensional UMKM, KUR ada marketingnya sendiri, jadi kalau di cabang syariah ini semua di handle, tidak hanya pembiayaan kecil, besar termasuk misalnya ada yang meminta penjadwalan ulang, re-strukturisasi, retaksasi, kemudian temuan-temuan dari internal dan eksternal jadi tanggungjawab marketing. Maka yang harusnya bisa fokus ke pembiayaan, jadi terkendala karna kurangnya SDM.

E. Hasil Penelitian

Setelah mendapatkan hasil wawancara dari pihak PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan yaitu dari Pemimpin seksi marketing dan karyawan marketing, maka penulis mencoba menelaah alasan kedua informan yang sama-sama menjadikan motivasi sebagai variabel utama dalam membentuk karakter karyawan marketing yang memberikan kinerja baik dan bernilai.

Berdasarkan hasil yang telah dijelaskan sebelumnya, didapatkan hasil yang menjadi inti dari penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian dengan 2 orang narasumber (Pemimpin seksi marketing dan karyawan marketing) yang dilakukan secara *deep interview* didapatkan hasil dengan menempatkan motivasi sebagai variabel yang menjadi muara untuk menuju kinerja. Motivasi yang diberikan oleh atasan atau pimpinan ditambah kompensasi, akan menghasilkan kinerja karyawan yang baik. Motivasi sangat besar pengaruhnya sebagai pengontrol bagi variabel-variabel penentu kinerja.

Penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan Vifira Rambe mengenai Analisis Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri yang mana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh faktor motivasi pada Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri. (Rambe, 2013). Lalu, penelitian yang dilakukan oleh Mujibul Hakim Dan M. Rudi Fanani mengenai Analisis Kinerja Karyawan Studi Kasus PT. Reycocom Dokumen Solusi yang mana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat faktor motivasi dan faktor kompensasi. (Fanani, 2019).