

Determinasi Kepuasan Kerja Karyawan PT Bank Muamalat Tbk Cabang Bengkulu

Lika Handayani ^{1*}, Gustiya Sunarti ², Fatimah Yunus ³

^{1,2,3} Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, Indonesia

Email: likahandayani2019@gmail.com ^{1*}, sunartigustiya@gmail.com ², fatimahyunus13@gmail.com ³

*Penulis Korespondensi: likahandayani2019@gmail.com

Abstract. *This study aims to determine and describe the level of employee job satisfaction at PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Bengkulu Branch. Job satisfaction is a crucial factor influencing performance, loyalty, and organizational sustainability. This study employed a qualitative descriptive approach, focusing on a deep understanding of working conditions and employee perceptions. Data collection techniques included in-depth interviews, direct observation of the work environment, and the study of documentation relevant to company policies and activities. The informants in this study were employees of PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Bengkulu Branch, selected purposively. The results indicate that employees are generally quite satisfied with their jobs, both in terms of the work environment, inter-employee relationships, and the management system implemented. This job satisfaction is believed to drive improved employee performance and support the achievement of company goals. This research is expected to provide evaluation and consideration for the management of PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Bengkulu Branch in its efforts to continuously improve the quality of human resources and organizational performance.*

Keywords: *Bank Muamalat; Organizational Performance; Qualitative Method; Satisfaction; Work.*

Abstrak Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan tingkat kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kinerja, loyalitas, serta keberlanjutan organisasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan fokus pada pemahaman mendalam terhadap kondisi kerja dan persepsi karyawan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung di lingkungan kerja, serta studi dokumentasi yang relevan dengan kebijakan dan aktivitas perusahaan. Informan dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu yang dipilih secara purposif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum karyawan merasa cukup puas terhadap pekerjaan yang dijalankan, baik dari aspek lingkungan kerja, hubungan antarpegawai, maupun sistem manajemen yang diterapkan. Kepuasan kerja tersebut diyakini dapat mendorong peningkatan kinerja karyawan dan mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi manajemen PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu dalam upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan kinerja organisasi secara berkelanjutan.

Kata Kunci : Bank Muamalat; Kepuasan; Kerja; Kinerja Organisasi; Metode Kualitatif.

1. LATAR BELAKANG

Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu biasanya memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Kepuasan dimana keadaan emosional yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaannya. Hal ini dapat terlihat pada sikap pekerjaannya, mereka akan bersikap positif bila merasa sudah puas atau akan bersikap negatif bila merasa tidak puas. Kepuasan kerja tersebut tentu saja dapat mempengaruhi perilaku kerja karyawan seperti malas, rajin, dan produktif (Dewi, F. E, 2025).

Persoalan sumber daya manusia yang merupakan salah satu dari bagian lingkup kajian suatu manajemen dengan tujuan yakni untuk mewujudkan tujuan perusahaan tersebut, maka salah satu hal yang perlu diperhatikan adalah memperhatikan karyawan. Karena para karyawan yang dihadapi merupakan sekumpulan manusia yang penuh dinamis. manusia senantiasa

berubah keinginan, kebutuhan, ataupun tuntutan. Apabila salah satu keinginan telah terpenuhi maka tidak mustahil akan muncul keinginan dan kebutuhan lainnya (Asnora, F. H, 2024).

Manajemen yang baik diperlukan agar karyawan memiliki semangat kerja dan moral yang tinggi serta ulet dalam bekerja. Biasanya karyawan yang puas dengan apa yang diperoleh dari suatu perusahaan akan memperbaiki kinerjanya. Masalah yang sering di hadapi suatu perusahaan yakni bagaimana pengelolaan sumber daya manusia supaya mereka bersedia melakukan tugasnya dengan sebaik mungkin dalam rangka mencapai tujuan perusahaan. Dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, usaha yang dilakukan perusahaan tidak lepas dari beberapa indikator di antaranya gaji, rekan kerja, kondisi suatu pekerjaan, dan isi pekerjaan itu sendiri (Wati, A et al., 2024).

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

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلٰى عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ
Artinya: “Dan katakanlah: “Bekerjalah Kamu, maka Allah dan rasul-nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, la diberikannya-Nya kepada Kamu apa yang telah kamu kerjakan. (Q.S At-Taubah (9) : 105).

2. KAJIAN TEORITIS

Kepuasan Kerja

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

Kepuasan menurut KBBI adalah diambil dari asal kata ‘puas’, yang artinya merasa senang, lega, kenyang dan sebagainya karena sudah merasa secukup-cukupnya atau sudah terpenuhi hasratnya.(suharso, 2016) T. Hani Handoko berpendapat bahwa “kepuasan kerja (*job Satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan

dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka”. Perasaan tersebut merupakan cermin dari penyesuaian antara apa yang diperoleh dengan apa yang diharapkan (Machsunah, Y. C & Nurdiana, R, 2022).

Kepuasan kerja yang tinggi dapat mendorong kinerja dan produktivitas karyawan, sehingga penting bagi organisasi untuk memahami dan mengelola faktor-faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor tersebut mencakup aspek finansial, psikologis, suasana kerja, serta hubungan interpersonal yang baik di antara rekan kerja dan atasan (Cima, M et al., 2023).

Kepuasan Kerja Dalam Islam

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

Selain itu juga manusia merupakan makhluk sosial yang mana kita membutuhkan bantuan orang lain dan manusia juga disebut makhluk rohaniyah dan jasmaniyah yang memiliki sejumlah kebutuhan sandang, pangan dan papan itulah manusia membutuhkan pekerjaan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan tersebut (Nurhuda, S. P et al., 2023).

Adapun ayat yang menjelaskan bahwa untuk mendapatkan kepuasan dalam bekerja diharuskan untuk selalu sabar dan lapang dada dalam menangani setiap masalah pekerjaan, dan ayat ini juga menekankan suatu sikap yang paling ampuh untuk menyelesaikan suatu masalah di dalam lingkungan kerja (Syafiqah, I & Natasya, H, 2025).

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ أَنْشُرُوا فَأَنْشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ ۚ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

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

Teori – Teori Kepuasan Kerja

Teori kepuasan kerja mengungkapkan apa yang membuat sebagian orang lebih puas terhadap suatu pekerjaan dari pada beberapa orang yang lain. Teori ini juga mencari landasan tentang proses perasaan orang terhadap kepuasan kerja. Ada beberapa teori tentang kepuasan kerja (Tandon, J. K & Tyagi, P, 2012).

Menurut Veithzal Rivai pada dasarnya teori-teori tentang kepuasan kerja yang lazim dikenal ada tiga macam yaitu (Cheng, L, 2024).

1. Teori Ketidaksesuaian (*discrepancy theory*) Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Apabila kepuasannya diperoleh melebihi dari yang diinginkan, maka orang akan menjadi lebih puas lagi, sehingga terdapat *discrepancy*, tetapi merupakan *discrepancy* yang positif.
2. Teori Keadilan (*equity theory*) Teori ini mengemukakan bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung pada ada atau tidaknya keadilan (*equity*) dalam suatu situasi, khususnya situasi kerja. Menurut teori ini komponen utama dalam teori keadilan adalah input, hasil, keadilan dan ketidakadilan. Setiap orang akan membandingkan rasio input hasil dirinya dengan rasio input hasil orang lain. Bila perbandingan itu dianggap cukup adil, maka karyawan akan merasa puas. Bila perbandingan itu tidak seimbang tetapi menguntungkan bisa menimbulkan kepuasan, tetapi bisa pula tidak. Tetapi bila perbandingan itu tidak seimbang akan timbul ketidakpuasan.
3. Teori Dua Faktor (*two factor theory*) Teori ini merumuskan karakteristik pekerjaan menjadi dua kelompok yaitu *satisfies* atau motivator dan *dissatisfies*. *Satisfies* ialah faktor-faktor atau situasi yang dibutuhkan sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari: pekerjaan yang menarik, penuh tantangan, ada kesempatan untuk berprestasi, kesempatan memperoleh penghargaan dan promosi. *Dissatisfies* (*hygiene factors*) adalah faktor-faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan, terdiri dari: gaji/upah, pengawasan, hubungan antarpribadi, kondisi kerja dan status (Nurbahar, 2015).

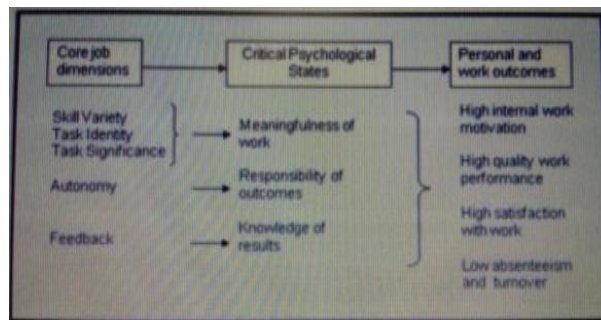
Alat Pengukuran Kepuasan Kerja

Job Diagnostic Survey

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

Lima karakteristik inti di lingkungan kerja itu adalah variasi keterampilan, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi dan umpan balik. Gambar di bawah ini menunjukkan kelima karakteristik inti lingkungan kerja akan memengaruhi tiga kondisi psikologis karyawan, yaitu perasaan berarti (*meaningfulness of work*), tanggung jawab (*responsibility of outcomes*) dan pengetahuan terhadap hasil kerjanya (*knowledge of results*). Selanjutnya, tiga keadaan

psikologis karyawan akan mengarah ke sejumlah hasil potensial, termasuk kepuasan kerja yang tinggi (*high satisfaction with work*). (Agus Suyanto, 2020)



Gambar 1. *Job Characteristics Model* Hackman dan Oldham.

Job Description Index

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

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

Pada penelitian ini peneliti menggunakan alat ukur JDI (*Job Description Index*) yang mana peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada Informan, skala *Job Description Index* ini merupakan skala yang paling populer dikalangan organisasi, serta memiliki konten dan validitas yang baik. (Santi & Roschmah, 2018)

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

Tabel 1. Variabel, Dimensi, dan Indikator Kepuasan Kerja.

Variabel	Dimensi	Indikator
Kepuasan Kerja	Gaji	1. Kesesuaian gaji dengan beban kerja 2. Kesesuaian gaji dan pekerjaan yang diberikan
	Supervisi	1. Komunikasi dengan atasan 2. Arahkan dari atasan 3. Bimbingan yang diterima dari atasan
	Promosi	1. Kebijakan promosi jabatan 2. Kesempatan untuk berkembang
	Rekan kerja	1. Tolong menolong sesama rekan kerja 2. Mendukung rekan kerja 3. Suasana kekeluargaan

Karakteristik Pekerjaan	1. Pekerjaan yang menarik dan menyenangkan
	2. Bangga terhadap pekerjaan
	3. Penempatan sesuai keahlian
	4. Penempatan sesuai keinginan

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan (*field research*) penelitian lapangan. dengan menggunakan pendekatan kualitatif (Elhamma, A, 2024). Peneliian ini dilakukan di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu. Hasil penelitian ini akan memberikan representasi secara rinci mengenai determinasi kepuasan kerja karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu . Bersumber pada data dan fakta yang ada meliputi data primer yang berhubungan dengan permasalahan yang didapatkan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

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

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

Gaji

Hasil wawancara dari responden dalam analisis kepuasan kerja karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu dari indikator gaji dapat dilihat dibawah ini dengan pertanyaan apakah jenis pekerjaan yang diberikan kepada saudara sudah sesuai dengan gaji/ imbalan yang diberikan bank muamalat dan apakah gaji / imbalan saudara sekarang sudah sesuai dengan beban pekerjaan yang diberikan kepada saudara?

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

“Gaji yang diberikan oleh atasan sudah sesuai dengan beban pekerjaan yang diberikan dan jenis pekerjaan yang saya terima dan saya sudah puas dengan gaji yang diberikan selain itu

juga gaji yang diberikan juga tepat waktu sehingga kita bisa memenuhi kebutuhan sehari-hari.”

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

“Alhamdulillah gaji yang kami terima sudah sesuai dengan beban pekerjaan yang diberikan dan sudah sesuai juga dengan jenis pekerjaan yang saya terima.”

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

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

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

“Sejauh ini gaji kami aman-aman saja dan tidak ada keterlambatan dalam memberikan gaji ataupun gaji tidak sesuai dengan beban pekerjaan yang diberikan.”

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Rara

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

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

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

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

Pekejaan Itu Sendiri

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

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

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

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

“Sejauh ini penempatan kerja dan posisi kerja yang kami terima sudah sesuai dengan ahli dan kemampuan sehingga karyawan merasa senang dengan penempatan ini, memang masih ada karyawan yang ditempatkan tidak sesuai dengan kemampuan tapi tujuannya agar karyawan mengetahui pekerjaan di setiap bidang nya sehingga karyawan memiliki kemampuan kedepannya ya urusan karyawan senang atau tidaknya atau bahkan membuat karyawan bosan dengan pekerjaan yang diberikan kembali ke karyawannya .”

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

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

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

“Menurut saya pekerjaan ini sebenarnya menarik karna di setiap harinya kita selalu bertemu dengan orang-orang yang baru dan itu juga yang membuat saya tertantang dengan kita bertemu orang baru artinya kita harus siap mental menghadapi orang-orang yang berbeda

wataknya dan menurut saya pekerjaan ini adalah pilihan saya sudah saya tekuni sekitar kurang lebih 9 tahun artinya saya cukup puas untuk penempatan pekerjaan saat ini.”

Berikut juga hasil wawancara dengan Bapak Median dan Ibu Rara

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

Begitu juga hasil wawancara dengan Ibu Vey

“Menurut saya pekerjaan saya saat ini cukup menarik, karna beban pekerjaan yang cukup membuat saya tertantang, dan saya juga pernah merasa bosan dengan posisi ini, karna saya sudah cukup lama dibidang ini dan saya hampir berkeinginan mencari pekerjaan yang baru karna kebosanan yang tiba-tiba datang tapi sejauh ini saya masih bertahan dengan alasan ya diluar sana masih banyak yang mencari pekerjaan dan mungkin ada juga orang yang berkeinginan diposisi saya.”

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

Promosi Jabatan

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

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

Begitu juga hasil wawancara dengan Sekertaris pimpinan Bapak Meki Junaedi.

“Sejauh ini penerapan promosi sudah dilakukan bagi karyawan yang berprestasi dan memenuhi kriteria yakni mau bekerja sesuai bidang yang ditetapkan meski bukan pada keahliannya. Akan tetapi masih ada juga karyawan yang mengeluh bekerja sudah lama namun belum adanya kenaikan jabatan hal ini kami akui berarti karyawan tersebut belum memenuhi kriteria yang diterapkan ya itu aturan perusahaan harus kita terapkan.”

Adapun hasil wawancara dengan Bapak Mahmud selaku *Customer Service*

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

Berikut juga hasil wawancara dengan Bapak Fiski dan Bapak Guntur

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

Bagaimana hasil wawancara dengan Bapak Median

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

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Rara dan Ibu Vey

“Perusahaan memberikan kesempatan untuk promosi jabatan sesuai dengan kinerja tahunan dan terbuka secara umum bagi karyawan yang berkemampuan saya puas dengan adanya kesempatan untuk berkembang meski karyawan yang berkemampuan terlepas dariitu kita harus menyiapkan segala sesuatu nya jika kita mau berkembang ataupun naik jabtan.”

Dari hasil wawancara diatas, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu sudah puas dengan promosi jabatan yang diberikan pihak PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu dapat dilihat dari setiap 6 bulan sekali melakukan promosi jabatan secara terbuka untuk seluruh karyawan dengan catatan bagi karyawan yang memiliki kemampuan dan dilihat juga dari hasil kinerja karyawan. Selain itu juga krayawan harus siap menerima resiko dan tekanan yang lebih berat

Supervisi

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

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

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

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

Adapun hasil wawancara dengan Bapak Meki Junaedi selaku sekretaris pimpinan

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

Dapat dilihat juga hasil wawancara dengan ibu Vey

“Menurut saya bimbingan yang diberikan atasan dengan melakukan meeting mingguan secara continue kami selalu di arahkan dan di berikan info-info terbaru dari mangemen dan di awasi secara baik oleh atasan melalui kontrol karyawan disetiap bidang .”

Kemudian ada juga hasil wawancara dengan Bapak Median

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

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Rara

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

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

Rekan Kerja

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

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

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

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

Kemudian juga hasil wawancara dengan Ibu Chica Firza dan Bapak Mahmud

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

Adapun hasil wawancara dengan Bapak Fiski dan Bapak Guntur

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

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak Median dan ibu Vey

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

Berikut ini juga hasil wawancara dengan Ibu Rara

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

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

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

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

Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu telah puas dalam bekerja dilihat dari perusahaan dalam memberikan gaji sesuai UMR dan tunjangan kepada karyawan berdasarkan bidang pekerjaan dan beban pekerjaan yang diberikan. Kemudian posisi kerja karyawan sudah sesuai dengan bidang dan keahlian yang dimiliki. Selain itu juga kegiatan promosi jabatan dan kesempatan untuk berkembang sudah dilakukan pihak Bank Muamalat KC Bengkulu.

Adapun hubungan antara atasan dan bawahan sudah terjalin dengan baik dimana atasan memberikan bentuk arahan ataupun bimbingan secara berkala terhadap karyawan. Kemudian melalui pimpinan yang sudah berkomunikasi dengan baik terhadap karyawan, demikian juga karyawan sudah menjalin kekerabatan yang baik sesama rekan kerja.

Saran

Berdasarkan hasil dan kesimpulan diatas, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai bahan pertimbangan untuk PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu:

1. Bagi pihak Bank Muamalat KC. Bengkulu semoga pimpinan tetap mempertahankan pengawasan yang baik terhadap bawahan dan karyawan lebih meningkatkan kerjasama terhadap rekan kerja.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan serta bahan untuk penelitian terdahulu.

Bagi pihak akademik UINFAS Bengkulu umumnya, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Perbankan Syariah khususnya. Agar kiranya penelitian ini dapat menjadi sebuah pembelajaran dalam segala hal informasi yang menyangkut analisis kepuasan kerja karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bengkulu .

DAFTAR PUSTAKA

- Adamy, M. (2016). *Manajemen sumber daya manusia* (E-book). Universitas Malikussaleh.
- Agustian, M., & Masharyono. (2019). Analisis kepuasan kerja karyawan Bank Perkreditan Rakyat dilihat dari lingkungan kerja dan kompensasi. *Journal of Business Management Education*, 4(1). <https://doi.org/10.17509/jbme.v4i1.16362>
- Agustini, F. (2020). *Strategi manajemen sumber daya manusia*. Rahman Komputer.
- Ardiansyah, A., & Lukitasari, L. (2021). Analisis kepuasan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasional karyawan PT BRI Cabang Bandung Setiabudi. *Holistic Journal of Management Research*, 6(2).
- Bacaan Madani. (2022, Agustus 28). *Isi kandungan Al-Qur'an surat Al-*. <https://www.bacaanmadani.com>
- Bank Muamalat Indonesia. (2022, September 27). *Profil perusahaan*. <https://www.bankmuamalat.co.id>
- Damayanti, M. (2021). *Pengaruh komitmen kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai dalam perspektif ekonomi syariah (Studi pada BPRS Bandar Lampung)* [Skripsi].
- Departemen Pengembangan Bisnis, Perdagangan, dan Kewirausahaan Syariah Pusat Masyarakat Ekonomi Syariah (MES). (2011). *Etika bisnis Islam*. Gramata Publishing.
- Desver. (2022, Oktober). *Wawancara oleh penulis*. Bengkulu.
- Elyani. (n.d.). *Analisis kepuasan kerja pada karyawan digital printing dan percetakan Pustaka Print Banjarmasin* [Skripsi].
- Fadlun, M. (2016). *Penelitian lapangan (field research)*. Universitas Sumatera Utara.
- Fauzia. (2019). *Strategi manajemen sumber daya manusia*. Rahman Computer.
- Fitriah. (2019). *Kepuasan kerja karyawan Pesantren Terpadu Darul Qur'an Mulia dalam perspektif Al-Qur'an* [Tesis]. Institut PTIQ.
- Florent, N. (2021). *Analisis kepuasan kerja karyawan pada Hotel Mona Plaza* [Skripsi]. Universitas Islam Riau.
- Garaika, et al. (2019). *Metodologi penelitian*. CV Hira Tech.

- Jayant, F. R. (2014). *Analisis pengaruh kepuasan kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Cabang Malang* [Skripsi]. Universitas Brawijaya.
- Julianti, A. (2012). *Pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon* [Skripsi]. IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
- Lie, L. (2017). Analisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Agora*, 5(1).
- Marbawi, A. (2016). *Manajemen sumber daya manusia* (E-book).
- Marimin, A. (2020). Analisis pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan keterlibatan kerja pada kinerja karyawan Bank Muamalat Surakarta. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 6(3). <https://doi.org/10.29040/jiei.v6i3.1467>
- Meki. (2022, September 19). *Wawancara oleh penulis*. Bengkulu, Indonesia.
- Notoatmodjo, S. (2005). *Metodologi penelitian kesehatan*. Rineka Cipta.
- Potale, R., et al. (2015). Pengaruh kompensasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Sulut Cabang Utama Manado. *Jurnal EMBA*, 3(1).
- Pradana, R. (2015). *Analisis pengaruh kepuasan kerja, loyalitas kerja, dan lingkungan kerja nonfisik terhadap kinerja karyawan* [Skripsi]. Universitas Diponegoro.
- Putra, R. A. (2021). Determinasi kinerja karyawan: Kompensasi, motivasi, dan kepuasan kerja (Studi literatur MSDM). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2.
- Quran Hadits. (2022, Agustus 28). *QS At-Taubah ayat 59*. <https://quranhadits.com>
- Ristiyahan. (2015). *Kepuasan kerja karyawan di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kebumen* [Skripsi].
- Rivai, V., et al. (2015). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan*. RajaGrafindo Persada.
- Rohim, F. A. (n.d.). *Bimbingan dan konseling dalam Islam*.
- Sandra, A. (2022). *Buku ajar pemeriksaan psikologi observasi*. Program Studi Psikologi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
- Sari, A. H. (2022). Analisis kepuasan kerja karyawan pada PT Bank Sumut Cabang Syariah Medan Katamso. *Jurnal Ekonomi Rabbani*, 2(1). <https://doi.org/10.53566/jer.v2i1.66>
- STEI Indonesia Banjarmasin. (2020).
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kualitatif dan kuantitatif*. Grafindo.
- Suharso, et al. (2016). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Widya Karya.
- Suyanto, A., et al. (n.d.). *Manajemen sumber daya manusia: Prinsip dasar dan aplikasi*.
- Tafsir Al-Qur'an. (2022, Agustus 27). *Tafsir Surah At-Taubah ayat 105*. <https://tafsiralquran.id>
- Vincent, W., Hartono, et al. (2019). Analisis kepuasan kerja karyawan CV Mitra Belawan Fishing Medan. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 3(1).
- Widadi, B., et al. (2019). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. *Majalah Ilmiah Sosial*, (3).