

ANALISIS PERAN MOTIVASI KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN PADA BANK JABAR BANTEN SYARIAH KCP RANGKASBITUNG

Iis Nufus Nuraeni¹, Irma Rahmawati²

Manajemen, Universitas Pamulang, Banten, Indonesia

iisnufus1@gmail.com¹, dosen03211@unpam.ac.id²

Abstract

This study aims to explore how work motivation shapes employee productivity at Bank Jabar Banten Syariah KCP Rangkasbitung. The analysis focuses on employees' experiences, perceptions, and interpretations regarding internal and external factors that influence their work enthusiasm. This research employs a descriptive qualitative approach, with data collected through direct observation during the internship, informal interviews, and relevant document reviews. The results show that work motivation within the Islamic banking environment is influenced by several elements, including workplace comfort, supportive leadership, structured organizational culture, and appreciation from supervisors. These factors play a significant role in enhancing employee consistency, accuracy, communication quality, and task completion, especially in the Customer Service division. The findings highlight that strong work motivation is a fundamental aspect in maintaining productivity and delivering high-quality services to customers.

Keywords: *work motivation, employee productivity, Islamic banking, KCP Rangkasbitung*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana motivasi kerja membentuk tingkat produktivitas karyawan pada Bank Jabar Banten Syariah KCP Rangkasbitung. Fokus kajian diarahkan pada pengalaman, persepsi, dan makna yang dibangun oleh karyawan terkait faktor-faktor yang memengaruhi semangat kerja mereka, baik dari sisi internal maupun eksternal. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung selama kegiatan magang, wawancara informal, serta telaah dokumen yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja pada lingkungan perbankan syariah dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kenyamanan lingkungan kerja, kepemimpinan yang *suportif*, budaya organisasi yang teratur, serta apresiasi yang diberikan oleh pimpinan. Faktor-faktor tersebut berperan penting dalam meningkatkan konsistensi, ketelitian, komunikasi, dan penyelesaian tugas karyawan, khususnya pada divisi Customer Service. Temuan ini mengindikasikan bahwa motivasi kerja yang kuat menjadi pondasi penting dalam menjaga produktivitas dan kualitas pelayanan kepada nasabah.

Kata kunci: *motivasi kerja, produktivitas karyawan, perbankan syariah, KCP Rangkasbitung*

Article history

Received: November 2025

Reviewed: November 2025

Published: November 2025

Plagiarism checker no 80

Doi : prefix doi :
[10.8734/musytari.v1i2.365](https://doi.org/10.8734/musytari.v1i2.365)

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

1. Pendahuluan

Produktivitas karyawan merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan operasional suatu lembaga keuangan, termasuk perbankan syariah yang memiliki karakteristik layanan berbasis kepatuhan terhadap nilai-nilai syariah. Setiap karyawan dituntut

untuk bekerja secara teliti, cepat, dan menjaga kualitas pelayanan kepada nasabah. Dalam konteks Bank Jabar Banten Syariah KCP Rangkasbitung, tuntutan tersebut semakin kuat karena unit layanan ini menjadi salah satu pintu depan bank yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Aktivitas pelayanan yang berulang, standar operasional yang ketat, serta keharusan menjaga komunikasi profesional membuat motivasi kerja menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga produktivitas karyawan.

Motivasi kerja pada dasarnya merupakan dorongan yang tumbuh dari dalam diri maupun dari lingkungan organisasi yang memengaruhi sikap seseorang dalam bekerja. Pada sektor perbankan syariah, motivasi tidak hanya terkait kompensasi atau insentif, tetapi juga menyangkut rasa memiliki, tanggung jawab moral, dan komitmen terhadap nilai-nilai profesionalitas. Karyawan yang memiliki motivasi tinggi cenderung menunjukkan ketekunan, semangat, serta kesiapan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Sebaliknya, motivasi yang rendah dapat menurunkan kualitas pelayanan, memperlambat proses administrasi, dan menghambat pencapaian target institusi.

Selama pelaksanaan magang di Bank Jabar Banten Syariah KCP Rangkasbitung, peneliti melihat bahwa produktivitas karyawan sangat dipengaruhi oleh kondisi psikologis dan lingkungan kerja yang terbentuk sehari-hari. Misalnya, bagaimana atasan memberikan arahan, bagaimana rekan kerja saling membantu, serta bagaimana tugas-tugas dibagi secara jelas. Situasi pekerjaan yang tertata dan hubungan sosial yang baik mendorong munculnya motivasi kerja yang positif, yang kemudian tercermin dalam kecepatan, ketepatan, dan kualitas pelayanan kepada nasabah. Di sisi lain, muncul juga beberapa hambatan motivasi seperti beban kerja yang tinggi pada waktu tertentu dan tekanan dalam menjaga standar layanan.

Penelitian sebelumnya banyak membahas hubungan motivasi dan produktivitas dari sudut pandang kuantitatif melalui pengukuran angka atau kuesioner. Namun, pada penelitian ini, pendekatan kualitatif dipilih agar peneliti dapat menggali lebih dalam pengalaman subjektif karyawan mengenai apa yang membuat mereka tetap bersemangat bekerja. Pendekatan ini memberikan ruang bagi karyawan untuk berbagi cerita, perasaan, dan pemaknaan yang tidak bisa diukur secara numerik, namun sangat penting dalam memahami dinamika kerja sehari-hari.

Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan faktor-faktor motivasi yang berpengaruh terhadap produktivitas karyawan Bank Jabar Banten Syariah KCP Rangkasbitung berdasarkan hasil observasi dan interaksi langsung selama kegiatan magang. Dengan memahami bagaimana motivasi dibangun dan dirasakan oleh karyawan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai mekanisme kerja yang terjadi di lapangan serta memberikan masukan bagi pihak bank dalam merancang strategi peningkatan produktivitas karyawan secara berkelanjutan.

2. Tinjauan Pustaka

Motivasi kerja menggambarkan dorongan internal dan eksternal yang membuat individu bersedia mengarahkan usaha dalam pekerjaannya. Konsep ini sering dikaitkan dengan kebutuhan, tujuan pribadi, dan persepsi terhadap pekerjaan. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa motivasi tidak hanya dipengaruhi oleh faktor finansial, tetapi juga oleh kondisi psikologis, hubungan sosial, dan kesempatan berkembang (Robbins & Judge, 2019). Dalam perbankan syariah, motivasi kerja juga dipengaruhi oleh nilai-nilai moral seperti amanah, tanggung jawab, dan integritas yang melekat pada prinsip syariah (Alam & Hossain, 2020). Teori

motivasi yang paling banyak dipakai dalam kajian organisasi antara lain teori kebutuhan Maslow, teori dua faktor Herzberg, dan teori harapan Vroom. Meskipun teori-teori ini sudah berkembang sejak lama, berbagai penelitian modern menunjukkan bahwa prinsip dasarnya tetap relevan. Herzberg menekankan adanya faktor pemeliharaan yang mencegah ketidakpuasan dan faktor motivator yang mendorong peningkatan kinerja (Lazaroiu, 2015). Sementara itu, teori harapan Vroom menegaskan bahwa motivasi timbul ketika karyawan yakin bahwa usaha mereka dapat menghasilkan kinerja yang baik serta memperoleh imbalan yang bernilai (Kanfer *et al.*, 2017).

Motivasi Kerja dalam Perbankan Syariah

Studi pada lembaga keuangan syariah menunjukkan bahwa motivasi karyawan memiliki hubungan erat dengan nilai-nilai spiritual, etika profesional, dan persepsi terhadap keadilan organisasi (Hidayat & Purnama, 2021). Karyawan bank syariah sering bekerja dalam dinamika layanan yang menuntut tingkat ketelitian tinggi, kesabaran, dan kemampuan interpersonal. Kondisi ini membuat aspek motivasional—seperti dukungan organisasi, hubungan kerja, dan makna pekerjaan—menjadi faktor yang sangat menentukan produktivitas (Nulhusna & Hidayat, 2021).

Produktivitas Kerja

Produktivitas kerja didefinisikan sebagai kemampuan karyawan dalam menghasilkan output secara efektif dan efisien. Faktor yang memengaruhi produktivitas tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis, tetapi juga kondisi emosional, beban kerja, dan dukungan dari organisasi (Bernardin & Russell, 2017). Pada industri keuangan, produktivitas dinilai dari kecepatan pelayanan, ketepatan administrasi, kualitas komunikasi dengan nasabah, dan kemampuan mencapai target operasional.

Hubungan Motivasi Kerja dan Produktivitas

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa motivasi merupakan prediktor penting terhadap produktivitas kerja. Karyawan yang termotivasi memiliki kecenderungan untuk bekerja lebih tekun, disiplin, dan proaktif (Grant A, 2005). Penelitian terbaru juga menegaskan bahwa motivasi secara signifikan meningkatkan kualitas perilaku kerja, terutama pada sektor jasa seperti perbankan (Putra & Kusumawati, 2020). Dalam konteks bank syariah, hubungan ini semakin kuat karena karyawan dituntut tidak hanya produktif, tetapi juga menjaga etika pelayanan.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja

Motivasi kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, kesempatan berkembang, kompensasi, serta dukungan organisasi (Sadiq, 2020). Lingkungan kerja yang harmonis dan kepemimpinan yang *suportif* terbukti meningkatkan motivasi secara signifikan. Selain itu, faktor personal seperti tujuan hidup, pengalaman kerja, dan persepsi terhadap peran juga dapat memengaruhi tingkat motivasi seorang karyawan.

Pengalaman Karyawan sebagai Sumber Data Kualitatif

Dalam penelitian kualitatif, pengalaman karyawan menjadi dasar penting untuk memahami makna motivasi dan produktivitas. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menggali persepsi, nilai, serta interpretasi karyawan terhadap situasi kerja mereka (Creswell & Poth, 2018). Pengalaman personal memberikan gambaran yang lebih mendalam tentang dinamika kerja yang tidak dapat dijelaskan hanya melalui angka-angka.

Lingkungan Kerja dan Pengaruhnya terhadap Motivasi

Lingkungan kerja yang baik dapat menciptakan rasa nyaman, aman, dan dihargai. Penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja fisik dan psikologis memiliki pengaruh signifikan terhadap motivasi dan kesejahteraan karyawan (Wickramasinghe, 2020). Dalam perbankan syariah, lingkungan kerja yang stabil dan berorientasi pada nilai menjadi kunci dalam mempertahankan motivasi.

Peran Kepemimpinan dalam Memelihara Motivasi

Gaya kepemimpinan transformasional, yang menekankan pada inspirasi, dukungan emosional, dan pengembangan karyawan, terbukti efektif meningkatkan motivasi kerja (Northouse, 2018). Dalam industri perbankan syariah, pemimpin yang memahami nilai syariah dan mampu menjadi teladan moral cenderung lebih dihormati sehingga berpengaruh positif terhadap motivasi dan produktivitas bawahannya.

Pendekatan kualitatif menekankan pemahaman mendalam terhadap konteks dan pengalaman manusia. Penelitian kualitatif sangat cocok untuk menganalisis hubungan antara motivasi dan produktivitas karena memberikan ruang untuk menggali makna, persepsi, dan dinamika interaksi dalam organisasi (Moleong, 2019). Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memahami bagaimana aspek-aspek emosional dan sosial berperan dalam meningkatkan atau menurunkan produktivitas kerja.

3. Metodologi Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam bagaimana motivasi kerja berperan dalam membentuk produktivitas karyawan di Bank Jabar Banten Syariah KCP Rangkasbitung. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti menangkap pengalaman, persepsi, serta dinamika yang dialami karyawan dalam konteks kerja sehari-hari. Penelitian kualitatif menekankan makna dan interpretasi, sehingga lebih tepat digunakan untuk menggali fenomena motivasi yang bersifat psikologis dan sosial.

Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Bank Jabar Banten (BJB) Syariah KCP Rangkasbitung, sebuah kantor cabang pembantu yang melayani aktivitas perbankan syariah, terutama pada sektor layanan dan transaksional. Lokasi ini dipilih karena peneliti telah melakukan observasi lapangan selama masa magang, sehingga memiliki akses langsung untuk mengamati proses kerja, interaksi antarpegawai, serta pola koordinasi yang berkaitan dengan motivasi dan produktivitas.

Subjek dan Informan Penelitian

Subjek penelitian ini adalah karyawan yang berkaitan dengan layanan operasional, khususnya bagian customer service dan teller yang berhubungan langsung dengan nasabah. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa karyawan tersebut memahami situasi kerja dan dapat memberikan informasi relevan mengenai motivasi kerja serta produktivitas. Informan mencakup:

1. Dua karyawan *frontliner* yang terlibat langsung dalam pelayanan.
2. Satu *supervisor* atau pimpinan unit sebagai pihak yang memahami pola kerja dan kinerja tim.
3. Pegawai administrasi yang terlibat dalam pengelolaan dokumen serta proses internal.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan beberapa teknik:

a. Observasi

Observasi dilakukan selama masa magang untuk melihat aktivitas kerja sehari-hari, seperti cara layanan diberikan kepada nasabah, interaksi antara karyawan, serta kondisi lingkungan kerja yang dapat memengaruhi motivasi dan produktivitas.

b. Wawancara Mendalam

Peneliti melakukan wawancara semi-terstruktur kepada informan yang telah ditentukan. Wawancara ini bertujuan menggali pengalaman pribadi, persepsi mengenai motivasi kerja, faktor pendorong dan penghambat, serta pandangan mereka tentang hubungan motivasi dengan produktivitas.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan untuk memperoleh data pendukung berupa foto aktivitas, alur kerja, struktur organisasi, serta standar operasional yang relevan dengan motivasi dan produktivitas di lingkungan kerja.

Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan model *Miles dan Huberman*, yang mencakup tiga langkah utama:

a. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dipilah, disederhanakan, dan dikelompokkan berdasarkan tema-tema tertentu, seperti faktor motivasi, kondisi kerja, dan indikator produktivitas.

b. Penyajian Data

Data yang sudah direduksi kemudian disusun dalam bentuk narasi, tabel ringkas, dan pola hubungan antar-tema untuk memudahkan penarikan makna terkait fenomena yang diteliti.

c. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dihasilkan melalui proses refleksi dan penghubungan antar-temuan untuk menjawab fokus penelitian tentang bagaimana motivasi berperan dalam produktivitas kerja karyawan.

Keabsahan Data

Untuk memastikan keabsahan data, penelitian menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan mewawancarai beberapa informan dari posisi berbeda, sementara triangulasi teknik diperoleh melalui perbandingan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, peneliti juga melakukan cross-check informasi dengan *supervisor* untuk memastikan konsistensi data yang diperoleh. Teknik ini digunakan untuk menjaga keakuratan interpretasi dan mencegah bias.

4. Hasil dan Pembahasan

Gambaran Umum Lokasi Magang

Bank Jabar Banten Syariah (BJB Syariah) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Rangkasbitung merupakan salah satu unit layanan perbankan syariah yang beroperasi untuk melayani kebutuhan transaksi masyarakat di wilayah Lebak dan sekitarnya. Kantor ini berlokasi di area yang mudah dijangkau masyarakat, berada pada pusat aktivitas ekonomi, sehingga tingkat kunjungan nasabah tergolong tinggi setiap harinya. Struktur organisasinya sederhana namun efektif, terdiri dari pimpinan cabang pembantu, customer service, teller, bagian pembiayaan, serta staf pendukung administrasi.

Selama masa magang berlangsung, peneliti mengamati bahwa aktivitas kerja berlangsung dengan ritme yang cukup cepat karena layanan perbankan syariah menuntut ketelitian dalam setiap transaksi. Interaksi antara karyawan dan nasabah berlangsung intens, terutama pada jam layanan pagi hingga siang hari. Karyawan berupaya menjaga kualitas pelayanan dengan menerapkan prinsip syariah yang menekankan kejujuran, profesionalitas, dan tanggung jawab. Dari sisi fasilitas kerja, kantor menyediakan ruang layanan yang tertata rapi, arsip dokumen yang dikelola secara terstruktur, serta sistem aplikasi perbankan yang menjadi alat utama dalam memproses transaksi. Ruang kerja dibagi antara area layanan nasabah (*front office*) dan area internal (*back office*), sehingga memudahkan koordinasi antar pegawai.

Penelitian ini menghasilkan beberapa temuan penting yang diperoleh melalui observasi lapangan, wawancara mendalam, dan dokumentasi selama kegiatan magang berlangsung di Bank Jabar Banten Syariah KCP Rangkasbitung. Temuan-temuan ini memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai bagaimana motivasi kerja memengaruhi produktivitas karyawan dalam aktivitas pelayanan perbankan syariah.

Kondisi Motivasi Kerja Karyawan yang Berkaitan dengan Nilai dan Tanggung Jawab

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan tersebut memiliki motivasi kerja yang cukup kuat karena merasa pekerjaannya memiliki nilai moral dan tanggung jawab besar terhadap nasabah. Karyawan menyampaikan bahwa bekerja di bank syariah memberikan rasa amanah, sehingga mereka berusaha menjalankan tugas dengan penuh kehati-hatian. Dorongan ini tidak hanya berasal dari sistem kerja, tetapi juga dari keyakinan pribadi bahwa pelayanan yang diberikan merupakan wujud tanggung jawab moral.

Motivasi ini terlihat dari karyawan yang datang tepat waktu, menyiapkan kebutuhan operasional sebelum jam layanan dibuka, serta menjaga sikap ramah terhadap nasabah. Nilai-nilai syariah ikut memperkuat rasa tanggung jawab mereka, terutama ketika mengelola transaksi dan informasi keuangan yang bersifat sensitif.

Lingkungan Kerja yang Mendukung sebagai Pemicu Produktivitas

Kondisi lingkungan kerja yang kondusif menjadi salah satu faktor yang menumbuhkan motivasi kerja. Observasi menunjukkan bahwa ruang kerja di BJB Syariah KCP Rangkasbitung tertata rapi, bersih, dan memberikan suasana kerja yang nyaman. Selain itu, hubungan antarpegawai terlihat harmonis dan saling mendukung.

Informan menyampaikan bahwa suasana kerja yang baik membuat mereka lebih fokus dan bersemangat. Bentuk dukungan yang sering muncul adalah saling membantu dalam mengatasi antrean nasabah yang panjang atau saling memberikan informasi ketika terjadi kendala dalam sistem. Lingkungan kerja yang demikian menjadi pemicu bagi peningkatan produktivitas karena karyawan dapat bekerja tanpa tekanan interpersonal.

Peran Atasan dalam Menumbuhkan Motivasi dan Kualitas Kerja

Temuan berikutnya menyoroti pentingnya peran atasan dalam menciptakan motivasi kerja. *Supervisor* di kantor cabang tersebut memberikan arahan dengan jelas dan tetap membuka ruang diskusi ketika karyawan mengalami kendala. Sikap kepemimpinan yang *suportif* membuat karyawan merasa dihargai dan menjadi lebih berani menyampaikan pendapat atau meminta bantuan.

Dalam wawancara, beberapa karyawan juga menyatakan bahwa atasan sering memberikan umpan balik yang bersifat membangun, terutama terkait kesalahan administrasi atau pelayanan. Cara penyampaian yang tidak menghakimi membuat karyawan merasa termotivasi untuk memperbaiki kinerja tanpa rasa tertekan. Hal ini berkontribusi pada peningkatan produktivitas kerja secara keseluruhan.

Faktor Penghambat Motivasi yang Berdampak pada Produktivitas

Meskipun sebagian besar faktor yang ditemukan bersifat positif, penelitian juga menemukan beberapa hambatan yang dapat menurunkan motivasi. Beban kerja yang tinggi saat jam layanan ramai menjadi salah satu tantangan utama. Pada waktu-waktu tertentu, antrean panjang dapat menimbulkan tekanan emosional bagi karyawan. Selain itu, kendala sistem seperti gangguan jaringan atau keterlambatan akses aplikasi operasional dapat memperlambat proses kerja, sehingga memengaruhi produktivitas.

Beberapa karyawan juga menyebutkan bahwa rutinitas pekerjaan yang bersifat repetitif terkadang membuat mereka merasa jenuh. Namun, kondisi ini biasanya dapat teratasi dengan komunikasi internal dan penyesuaian tugas oleh *supervisor*.

Hubungan antara Motivasi Kerja dan Produktivitas Karyawan

Analisis data menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki hubungan yang erat dengan produktivitas karyawan. Karyawan yang memiliki tingkat motivasi tinggi terlihat lebih bersungguh-sungguh dalam melayani nasabah, lebih teliti dalam mengelola dokumen, serta lebih cepat dalam menyelesaikan tugas dibandingkan karyawan yang motivasinya menurun.

Dalam konteks perbankan syariah, hal ini menjadi sangat penting karena kualitas pelayanan sangat menentukan kepuasan nasabah dan citra lembaga. Ketika motivasi meningkat, karyawan menunjukkan sikap kerja proaktif dan mampu menjaga stabilitas pelayanan meskipun menghadapi beban kerja tinggi. Sebaliknya, ketika motivasi menurun, produktivitas juga ikut terpengaruh, terutama terlihat dari meningkatnya kesalahan administrasi dan menurunnya kemampuan menyelesaikan tugas tepat waktu.

Pembahasan Temuan dalam Perspektif Teori

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori motivasi Herzberg yang menyatakan bahwa faktor pemotivasi seperti penghargaan, tanggung jawab, dan rasa pencapaian dapat meningkatkan semangat kerja. Dukungan *supervisor*, kenyamanan lingkungan kerja, dan kesempatan berinteraksi secara positif juga sesuai dengan teori kebutuhan Maslow, terutama pada kebutuhan sosial dan penghargaan.

Selain itu, teori harapan Vroom juga tampak relevan karena karyawan menunjukkan motivasi lebih tinggi ketika mereka yakin bahwa usaha yang dilakukan akan menghasilkan dampak positif, baik bagi nasabah maupun lembaga. Dengan demikian, motivasi kerja dalam konteks BJB Syariah tidak hanya bergantung pada insentif materi, tetapi juga pada keyakinan moral, hubungan kerja yang baik, dan kepemimpinan yang *suportif*.

5. Kesimpulan

Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama kegiatan magang, motivasi karyawan banyak dipengaruhi oleh nilai tanggung jawab dan amanah yang melekat pada pekerjaan di lembaga keuangan syariah. Karyawan merasa bahwa pekerjaan mereka tidak

hanya berkaitan dengan tugas administratif, tetapi juga mengandung dimensi moral, sehingga menumbuhkan komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah.

Lingkungan kerja yang tertata, hubungan antarpegawai yang harmonis, serta dukungan kepemimpinan menjadi faktor penting yang memperkuat motivasi tersebut. *Supervisor* yang memberikan arahan jelas, ruang komunikasi terbuka, dan umpan balik yang membangun membuat karyawan merasa dihargai dan terdorong untuk meningkatkan kinerja. Temuan lainnya menunjukkan bahwa motivasi yang baik berdampak langsung pada produktivitas, terlihat dari kecepatan layanan, ketelitian dalam pengelolaan dokumen, dan kemampuan menyelesaikan tugas pada waktu yang tepat.

Namun demikian, penelitian juga menemukan adanya beberapa hambatan seperti beban kerja yang tinggi pada jam sibuk, kendala sistem teknologi, serta rutinitas pekerjaan yang repetitif. Faktor-faktor ini terkadang menurunkan semangat kerja dan memengaruhi produktivitas. Secara keseluruhan, hasil penelitian memperkuat pandangan bahwa motivasi—baik dalam bentuk dukungan emosional, lingkungan kerja, maupun nilai-nilai profesional—merupakan elemen kunci dalam menjaga produktivitas karyawan perbankan syariah.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan motivasi dan produktivitas karyawan di BJB Syariah KCP Rangkasbitung. Pertama, perlu dilakukan upaya untuk memperkuat dukungan organisasi, khususnya dalam bentuk bimbingan kerja, apresiasi, atau program internal yang dapat mengurangi kejenuhan kerja. Pemberian pengakuan sederhana terhadap kinerja karyawan, seperti apresiasi mingguan atau briefing positif, dapat membantu menjaga semangat kerja.

Kedua, peningkatan kualitas lingkungan kerja perlu terus dilakukan, terutama dalam aspek komunikasi internal dan kerja sama antarpegawai. Mengadakan sesi diskusi singkat atau forum koordinasi rutin dapat membantu mengurangi hambatan komunikasi dan memperkuat hubungan kerja. Ketiga, dari sisi operasional, perbaikan pada sistem teknologi dan antisipasi terhadap gangguan jaringan perlu menjadi perhatian, karena faktor ini sering menjadi kendala dalam menjaga ritme produktivitas.

Keempat, pimpinan cabang dapat memperkuat gaya kepemimpinan yang *suportif* dan partisipatif. Dengan memberikan ruang bagi karyawan untuk menyampaikan pendapat dan terlibat dalam pemecahan masalah, motivasi mereka akan meningkat secara alami. Terakhir, bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas jumlah informan atau menggunakan pendekatan triangulasi waktu agar analisis motivasi dan produktivitas dapat dilakukan lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arifin, Z. (2020). *Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Bernardin, H. J., & Russell, J. E. A. (2017). *Human resource management: An experiential approach* (7th ed.). McGraw-Hill.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Darma, R. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia di Organisasi Modern*. Bandung: Alfabeta.
- Grant, A. (2019). *Motivation and Work Behavior*. Routledge.

- Hidayat, T. (2021). *Perilaku Organisasi dan Produktivitas Kerja*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Lazaroiu, G. (2015). Employee motivation and job performance. *Review of Applied Socio-Economic Research*, 9(1), 129-134.
- Prasetyo, A. (2018). *Manajemen Kinerja Karyawan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Jurnal

- Alam, M., & Hossain, M. (2020). Work motivation and employee performance in Islamic banking institutions. *Journal of Islamic Management Studies*, 8(2), 112-125.
- Hidayat., A., & Purnama, R. (2021). Work motivation in islamic banking employees. *International Journal of Islamic Organizational Behavior* 4(1), 88-97.
- Husna, S., & Maulida, Y. (2021). Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan sektor jasa. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 21(1), 12-22.
- Kanfer, R., Frese, M., & Johnson, R. E. (2017). Motivation related to work: A century of progress. *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 338-355.
- Kusuma, D. A., & Rahayu, E. (2022). Peran lingkungan kerja dalam meningkatkan motivasi karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 13(2), 55-63.
- Nulhusna, N., & Hidayat, A. (2021). Faktor-faktor yang memengaruhi motivasi kerja karyawan bank syariah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 6(1), 45-55.
- Putra, I. M., & Kusumawati, A. (2020). The relationship between work motivation and employee productivity in service organizations. *Journal of Business and Management Research*, 15(2), 67-75.
- Sadiq, M. (2020). Work environment and employee motivation: A study on mediating role of organizational support. *Journal of Management Science*, 14(3), 15-28.
- Santoso, B., & Wibowo, D. (2022). Factor Influencing employee productivity in the Indonesian banking sector. *Jurnal Manajemen, Performa* ,4(1), 1-12.
- Sari, N. L., & Astuti, I. (2020). Hubungan antara kepemimpinan dan motivasi kerja pada perusahaan jasa. *Jurnal Psikologi Industri*, 5(1), 44-53.
- Triana, H., & Yofi, Y. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Omnitech Global Indonesia. *Jurnal Ilmiah Swara Manajemen*, 1(2), 113-124. <https://doi.org/10.32493/jism.v1i2.25615>
- Wickramasinghe, V. (2020). Impact of work environment on employee motivation: *Journal of A Service Management Science*, 18(3), 10-20.