

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan adalah lembaga yang mempunyai peran utama dalam pembangunan suatu negara. Peran ini terwujud dalam fungsi bank sebagai lembaga intermediasi keuangan (*financial intermediary institution*), yakni menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.

Perbankan syariah merupakan instansi yang memberikan layanan jasa perbankan berdasarkan prinsip syariah. Prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah¹.

Adapun konsep dasar Bank Syariah yaitu Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pelayanan dan jasa-jasa lain dalam lalulintas pembayaran dan peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah. Sementara itu Bank beroperasi menurut syariat Islam khususnya menyangkut dalam tata cara bermuamalat itu dihindarkan praktek-prakteknya yang dikhawatirkan mengandung unsur-unsur riba untuk diisi dengan

¹Umam Khotibul. 2017, *Perbankan Syariah Dasar-dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*, (Jakarta:Rajawali Pers, 2017), hlm.2

kegiatan-kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan².

Bank sumsel babel adalah salah satu bank di indonesia dengan nama perusahaan PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung. Bank sumsel babel juga memiliki Unit Usaha Syariah yang melayanin produk perbankan syariah termasuk tabungan haji³.

Dalam perkembangan dunia bisnis yang semakin meningkat mendorong semakin tinggi pula tingkat persaingan dalam bidang usaha, tidak terkecuali dalam sektor jasa. Seiring dengan perkembangan tersebut, masalah yang dialami perusahaan semakin kompleks karena perusahaan akan menghadapi lebih banyak pesaing, namun perusahaan dituntut untuk dapat mencapai penjualan produk sesuai dengan target yang diharapkan melalui peningkatan kualitas pelayanan sumber daya manusia (SDM). Kualitas pelayanan sumber daya manusia yang maksimal terhadap konsumen sangat diperlukan dalam menjaga dan meningkatkan kualitas perusahaan. Mengingat pentingnya sumberdaya manusia yang mencakup peran, pengelolaan, serta pendayagunaan karyawan diperlukan untuk memacu semangat kerja karyawan, perusahaan harus memenuhi beberapa kriteria melalui penerapan konsep dan teknik manajemen sumberdaya yang tepat salah satunya pemberian *reward* dan *punishment*⁴.

²Lidia Desiana dan Aryanti. *Manajemen Keuangan Bank Syariah*. (Palembang: Noer Fikri 2017) hlm 33

³https://id.m.wikipedia.org/wiki/bank_sumsel_babel diakses pada tanggal 23 februari 2020 pukul 03:30

⁴Biatur Rosyidah. *Pengaruh reward dan punishment terhadap kinerja karyawan* “skripsi” (institut agama islam negeri ponorogo, 2018)

Reward menurut Echolas dan Shadily kata *reward* berasal dari bahasa Inggris yang berarti ganjaran atau hadiah. Sedangkan menurut Mangkunegara *reward* adalah sesuatu yang kita berikan kepada seseorang karena dia melakukan sesuatu. Sesuatu tersebut wajar sebagai apresiasi, sebagai ungkapan terima kasih dan perhatian kita⁵. Pemberiaan *reward* pada setiap orang harus disesuaikan dengan hak dan kewajibannya. Perlu ditekankan disini bahwa *reward* tidak hanya diukur dengan materi, akan tetapi juga dipengaruhi oleh interaksi antara manusia serta lingkungan organisasi, pada saat tertentu manusia terangsang dengan keuntungan-keuntungan ekonomi (*economic rewards*)⁶. Diharapkan pemberian *reward* yang baik kepada karyawan dapat menurunkan tindakan-tindakan yang mengarah pada terhambatnya tujuan organisasi, oleh karena itu pemberian *reward* harus dikelola baik karena akan membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Sebaliknya tanpa *reward* yang cukup, kinerja karyawan menurun, tidak jarang karyawan melakukan indisipliner, melakukan mogok kerja, melakukan tindakan-tindakan fisik, dan pada akhirnya karyawan tersebut akan meninggalkan perusahaan.

Disisi lain, perusahaan perlu memberikan *punishment* bagi karyawan sebagai bentuk pembinaan, disiplin, pengawasan, agar karyawan disiplin dan mematuhi aturan yang ditetapkan oleh

⁵Liviani C. Tahupiah, Christoffel Kojo, dan Jacky S. B. Sumarauw, "Pengaruh Reward dan Punishment pada Kinerja Karyawan di PT. PLN (Persero) Area Manado" jurnal EMBA, Vol 7 No.4 Juli 2019, Hal 4691- 4700, ISSN 2303-1174

⁶Arik Irwanti. *Pengaruh Pemberian Reward dan Punishment terhadap Kinerja Karyawan* "skripsi" (Uin Walisongo Semarang, 2016)

perusahaan⁷. *Punishment* Menurut Echolas dan Shadily kata *punishment* berasal dari bahasa Inggris yang berarti hukuman, sanksi atau siksaan. Sedangkan menurut Purwanto *punishment* adalah penderitaan yang diberikan atau ditimbulkan dengan sengaja oleh seseorang sesudah terjadi suatu pelanggaran, kejahatan atau kesalahan⁸. Sedangkan menurut Nurmiyati *punishment* akan diberikan karena adanya pelanggaran terhadap aturan yang berlaku. Dalam konteks perusahaan, *punishment* akan diberikan kepada karyawan yang lalai atau melakukan suatu kesalahan yang merugikan perusahaan.

Menurut Purwanto pemberian sanksi atau *punishment* kepada pegawai tersebut dapat diberikan berupa teguran, surat peringatan, skorsing dan bahkan pemberhentian atau pemutusan hubungan kerja. Karyawan yang mendapatkan sanksi atau hukuman biasanya tidak mendapatkan bonus pada bulan terkait. atau bahkan tidak bisa mendapatkan kesempatan promosi jabatan apabila kesalahan yang dilakukan cukup berat. Tujuan dari diterapkannya hukuman atau *punishment* kepada karyawan adalah menimbulkan rasa yang tidak menyenangkan pada seseorang agar seseorang tersebut tidak membuat suatu hal yang jahat⁹.

⁷Suhartini, "Pengaruh Reward dan Punishment dan Motivasi terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada CV Derowak Jaya di Kabupaten Serang-Banten" jurnal, Volume 1, Number 3, April 2019, p-ISSN 2622-4291, e-ISSN 2622-4305

⁸Liviani C. Tahupiah, Christoffel Kojo, dan Jacky S. B. Sumarauw, "Pengaruh Reward dan Punishment pada Kinerja Karyawan di PT. PLN (Persero) Area Manado" jurnal EMBA, Vol 7 No.4 Juli 2019, Hal 4691- 4700, ISSN 2303-1174

⁹Dicky Saputra, Nurlina, dan Lenny Hasan. *Pengaruh Reward (penghargaan) dan punishment (sanksi) terhadap produktivitas kerja karyawan* "jurnal" (unitas Padang:2017)

Salah satu peran penting dari *punishment* adalah memelihara kedisiplinan karyawan. Semakin berat *punishment* akan membuat karyawan merasa takut untuk melanggar aturan perusahaan, serta akan membuat sikap dan perilaku indisipliner berkurang. Akan tetapi, *punishment* harus diterapkan berdasarkan pertimbangan logis, masuk akal, dan telah diinformasikan secara jelas kepada karyawan. *Punishment* seharusnya diterapkan tidak terlalu ringan maupun terlalu berat karena *punishment* bersifat mendidik dan menjadi alat motivasi untuk memelihara kedisiplinan dan organisasi¹⁰.

Semakin sering karyawan memperoleh penghargaan atas tindakan baik yang dilakukan, semakin besar pula karyawan akan mengulangi tindakan yang baik. Sebaliknya, semakin sering karyawan mendapatlan sanksi atau hukuman atas kesalahan yang dilakukan maka akan semakin berkurang pula tindakan kesalahan yang dilakukan. Dengan kata lain, keberhasilan perusahaan ditentukan oleh baiknya pemberian penghargaan dan adilnya pemberian hukuman. Selain itu, *reward* dan *punishment* merupakan suatu cara yang dapat diberlakukan oleh perusahaan agar karyawan dapat memperbaiki sikap dan prilakunya yang menyimpang¹¹.

Pemberian *reward* atau penghargaan kepada karyawan yang memiliki prestasi perlu diberikan motivasi kepada pekerja untuk lebih menaikan produktivitasnya dalam bekerja. Semakin produktif karyawannya akan dapat meningkatkan laba perusahaan. disamping itu perusahaan dengan laba yang tinggi juga akan meningkatkan

¹⁰Arik Irwanti. *Pengaruh pemberian reward dan punishment terhadap kinerja karyawan* “Skripsi” (uinwalisongo semarang, 2016)

¹¹Biator Rosyidah. *Pengaruh reward dan punishment terhadap kinerja karyawan* “skripsi” (institut agama islam negeri ponorogo, 2018)

kesejahteraan karyawannya. Selain *reward*, perusahaan juga harus memberikan sanksi kepada karyawan yang malas atau lalai dalam bekerja, Karena akan mengganggu kinerja karyawan lain. Dengan pemberian sanksi yang sesuai, diharapkan akan meningkatkan kinerja karyawan tersebut dan tidak akan mengulangi kesalahannya lagi¹². *Reward* dan *punishment* sangat erat hubungannya dengan pemberian motivasi karyawan tak terkecuali pada karyawan yang bergerak pada lembaga perbankan dan non perbankan. Persaingan lembaga perbankan dan non perbankan semakin hari semakin ketat membuat persaingan semakin tajam sehingga setiap lembaga diuntut untuk memiliki strategi dalam meningkatkan kinerja karyawan salah satunya pada bank sumsel babel syariah palembang.

Tidak hanya membantu untuk meningkatkan kinerja, *punishment* juga berguna untuk meningkatkan motivasi karyawan. *punishment* diperlukan dalam meningkatkan motivasi dalam berkerja dan mendidik karyawan supaya menaati semua peraturan perusahaan. Dengan keadilan dan ketegasan, sasaran pemberian *punishment* akan tercapai. Peraturan tanpa diiringin pemberian *punishment* yang tegas bagi pelanggarnya bukan menjadi alat pendidik bagi karyawan¹³.

Kinerja Karyawan adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan (*job requirement*). Suatu

¹²Syah Riza Octavy Sandy dan Faozen “*Pengaruh Reward dan Punishment serta Rotasi Pekerjaan terhadap Motivasi Kerja untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Hotel di Jember*” Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas Vol. 1, No 2, November 2017

¹³Fereshti Nurdiana Dihan dan Faizal Hidayat “*Pengaruh Reward dan Punishment terhadap Kinerja Karyawan dengan Disiplin Kerja sebagai Variabel Intervening di Waroeng Spesial Sambal Yogyakarta*” Jurnal Bisnis: Teori dan Implementasi, Vol 11, No 1 April 2020 Hal. 11-22, ISSN Cetak : 2085-7721, ISSN Online: 26222-0733

pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai tujuan yang disebut juga sebagai standar pekerjaan. Kinerja yang baik merupakan suatu langkah untuk menuju tercapainya individu. Oleh karena itu, kinerja merupakan sasaran penentu dalam mencapai tujuan individu¹⁴. Menurut Mangkunegara kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Berdasarkan kutipan tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan dengan tepat baik itu meliputi kuantitas ataupun kualitas¹⁵. Karena persaingan dan kompetisi yang semakin hari semakin ketat maka karyawan dituntut untuk mampu berkinerja dengan baik. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya. Kinerja karyawan harus dijaga bahkan ditingkatkan agar menjadi semakin baik demi membantu organisasi mencapai tujuan yang diinginkan¹⁶.

Untuk itu seorang atasan perlu mempunyai ukuran kinerja karyawan sehingga tidak timbul suatu masalah. Informasi tentang kinerja karyawan juga diperlukan bila suatu atasan ingin mengubah

¹⁴ Nurfitri apriani. *Pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan “skripsi”* (uinsyarif hidayatullah jakarta, 2016)

¹⁵ Liviani C. Tahupiah, Christoffel Kojo, dan Jacky S. B. Sumarauw, ” *Pengaruh Reward dan Punishment pada Kinerja Karyawan di PT. PLN (Persero) Area Manado*” jurnal EMBA, Vol 7 No.4 juli 2019, Hal 4691- 4700, ISSN 2303-1174

¹⁶Arin Dewi Putrianti, Djamur Hamid, dan M. Djudi Mukzam ”*Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Kerja Terhadap Turnover Intention (Studi Kasus pada Karyawan PT.TIKI jalur nugraha Ekakurir Pusat Malang)*” Jurnal Administrasi Bisnis, Vol 12 No. 2 Juli 2014

sistem yang ada. Agar karyawan dapat bekerja sesuai harapan, maka dalam diri seorang karyawan harus giat dan bersemangat dalam bekerja untuk meraih segala sesuatu yang diinginkan. Apabila semangat kerja tinggi maka semua pekerjaan akan lebih tepat dan cepat selesai. Pekerjaan yang dilakukan dengan tepat, cermat dan cepat merupakan bentuk kinerja yang baik guna menjaga kelangsungan hidup sebuah perusahaan.¹⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan diketahui bahwa beberapa karyawan setuju dengan penerapan reward dan punishment di Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang, karena dengan adanya *reward* para karyawan tentunya tambah semangat, tambah disiplin dalam menjalankan tugas-tugasnya dan dengan adanya punishment tentunya mereka berhati-hati dalam bekerja.

Dengan adanya masalah tersebut, seperti kurang maksimal dalam bekerja terutama dalam kehadiran (kedisiplinan) dan pemanfaatan waktu. Padahal terkait kesejahteraan pengembangan karir serta gaji karyawan sudah lumayan diperhitungkan. Pimpinan juga menjelaskan sudah adanya hukuman bagi pelanggar aturan, sanksi yang diberikanpun beragam ada yang sekedar diperingatkan ada juga yang terpaksa dikeluarkan.

Dengan adanya masalah seperti kurang maksimal bekerja, kurang memanfaatkan waktu dan kurangnya kerjasama antar karyawan yang merupakan bagian dari kinerja, perusahaan harus memacu motivasi karyawan dengan memberikan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya. Karena dengan terpenuhinya kebutuhan maka akan timbul

¹⁷ Nurfitri Apriani. *Pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan* "skripsi" (UIN syarif hidayatullah jakarta, 2017)

motivasi karyawan yang berdampak positif pada kinerja karyawan pada perusahaan. *Reward* adalah hal yang dapat memotivasi karyawan untuk meningkatkan kinerjanya. Dengan adanya insentif, imbalan atau kompensasi serta promosi jabatan dan pengembangan karir pemberian *reward* ini dapat memacu karyawan untuk lebih maksimal dalam bekerja dan lebih disiplin dalam kehadiran serta dalam pemanfaatan waktu. Sedangkan *Punishment* adalah hal yang dapat mempengaruhi karyawan untuk tidak melakukan kesalahan seperti terlambat dalam bekerja pada fenomena yang terjadi, *punishment* yang berupa peringatan tertulis, penundaan kenaikan gaji atau pangkat, pembebasan dari jabatan, penurunan pangkat, skorsing, pemberhentian dengan hormat tidak atas kehendaknya sendiri dan pemberhentian dengan tidak hormat dari pekerjaannya berpengaruh pada karyawan untuk tidak melakukan kesalahan atau mengulangi kesalahan, dengan pemberian sanksi yang sesuai maka dapat menjadi alat perangsang bagi karyawan untuk meningkatkan kinerjanya tersebut.

Dengan fenomena di atas penulis menganggap begitu penting untuk membahas bagaimana kinerja karyawan setelah mendapatkan reward ataupun punishment melalui motivasi dari perusahaan tempat ia bekerja¹⁸.

Berdasarkan dari fenomena tersebut dapat diperkuat dengan adanya kesenjangan penelitian Research Gap dari variabel independen yaitu pengaruh *reward* dan *punishment* terhadap kinerja karyawan dengan motivasi sebagai variabel intervening adalah sebagai berikut :

¹⁸Wawancara dengan ibu heni anggraini, di bank sumsel babel syariah KC Palembang

Tabel 1.1

Research Gap Pengaruh *Reward* terhadap Kinerja Karyawan

Research Gap	Peneliti	Hasil Peneliti
Pengaruh <i>reward</i> terhadap kinerja karyawan	Biatur rosyidah (2018)	Variabel <i>reward</i> berpengaruh terhadap kinerja karyawan
Pengaruh <i>reward</i> terhadap kinerja karyawan	Winda Sri Astuti, Herman Sjahrudin dan Susenohadi Purnomo (2018)	Variabel <i>reward</i> tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Sumber : diolah dari berbagai sumber, 2020

Penelitian yang dilakukan biatur rosyidah (2018) menunjukkan bahwa variabel *reward* memiliki pengaruh terhadap kinerja. Sedangkan, penelitian yang dilakukan winda sri astuti dkk (2018) menunjukkan bahwa variabel *reward* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa *reward* masih tergolong rendah namun tetap mampu memberikan kontribusi.

Tabel 1.2**Research Gap Pengaruh *Punishment* terhadap kinerja Karyawan**

Research Gap	Peneliti	Hasil Peneliti
Pengaruh <i>Punishment</i> terhadap kinerja Karyawan	Arik irawati (2016)	Variabel <i>punishment</i> berpengaruh terhadap kinerja karyawan
Pengaruh <i>Punishment</i> terhadap kinerja Karyawan	Eni Nurmiyati (2011)	Variabel <i>punishment</i> tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan

Sumber : diolah dari berbagai sumber, 2020

Penelitian yang dilakukan Arik Irawati (2016) menunjukkan bahwa *punishment* berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sedangkan, penelitian yang dilakukan Eni Nurmiyati (2011) menunjukkan bahwa *punishment* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Tabel 1.3**Research Gap Motivasi terhadap Kinerja Karyawan**

Research gap	Peneliti	Hasil penelitian
Pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan	Rido Sanjaya (2018)	Variabel motivasi memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan
	Resty Fawzia Anjani (2014)	Variabel motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan

Sumber: diolah dari berbagai sumber, 2020

Penelitian yang dilakukan Rido Sanjaya(2018) menunjukkan motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan sedangkan penelitian yang dilakukan Resty Fawzia Anjani (2014) variabel motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Tabel 1.4

Research Gap *Reward* terhadap Motivasi

Research Gap	Peneliti	Hasil penelitian
Pengaruh <i>reward</i> terhadap motivasi	Paul Dinovant Sugihen (2017)	Variabel <i>reward</i> berpengaruh terhadap motivasi
	Andhika Putra Pratama, Agus Widarko dan Afi Rachmat Slamet	Variabel <i>reward</i> tidak berpengaruh terhadap motivasi

Sumber : diolah dari berbagai sumber, 2020

Penelitian yang dilakukan Paul Dinovant Sugihen (2017) menunjukkan bahwa *reward* berpengaruh terhadap motivasi sedangkan penelitian Andhika putra pratama, Agus Widarko dan Afi Rachmat Slamet menunjukkan bahwa variabel *reward* tidak berpengaruh terhadap motivasi.

Tabel 1.5

Research Gap *Punishment* terhadap Motivasi

Research Gap	Peneliti	Hasil penelitian
Pengaruh punishment terhadap Motivasi	Silfia Febrianti, Mochammad Al Musadieq dan Arik Prasetya	Variabel punishment berpengaruh terhadap motivasi
	Mirsa Wati Dasril (2017)	Variabel punishment tidak berpengaruh terhadap motivasi

Sumber : diolah dari berbagai sumber, 2020

Penelitian Silfia Febrianti, Mochammad Al Musadieq dan Arik Pradsetya menunjukkan bahwa variabel punishment berpengaruh terhadap motivasi sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Mirsa Wati Dasril (2017) menyatakan bawa variabel punishment tidak berpengaruh terhadap motivasi.

Berdasarkan permasalahan diatas, penulis tertarik untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *reward* dan *punishment* terhadap kinerja dengan motivasi sebagai variabel interveningnya. Dengan mengambil judul **“Pengaruh *Reward* dan *Punishment* terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi sebagai Variabel Intervening pada Karyawan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang”**

B. Rumusan Masalah Penelitian

Masalah dalam penelitian ini, antara lain:

1. Apakah pengaruh pemberian *reward* terhadap kinerja karyawan yang ada di Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang ?
2. Apakah pengaruh pemberian *punishment* terhadap kinerja karyawan yang ada di Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang?
3. Apakah pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan di Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang ?
4. Apakah pengaruh pemberian *reward* terhadap motivasi kerja karyawan di Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang ?
5. Apakah pengaruh pemberian *punishment* terhadap motivasi kerja karyawan di Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang ?
6. Apakah pengaruh pemberian *reward* terhadap kinerja karyawan dengan motivasi sebagai variabel intervening di Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang ?
7. Apakah pengaruh pemberian *punishment* terhadap kinerja karyawan dengan motivasi sebagai variabel intervening di Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang ?

C. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat beberapa tujuan yang ingin dicapai, tujuan tersebut yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh *reward* terhadap kinerja karyawan di Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh *punishment* terhadap kinerja karyawan di Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang.

3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan di Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang.
4. Untuk mengetahui pengaruh *reward* terhadap motivasi di Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang.
5. Untuk mengetahui pengaruh *punishment* terhadap motivasi di Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang.
6. Untuk mengetahui pengaruh *reward* terhadap kinerja karyawan dengan motivasi sebagai variabel intervening di Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang
7. Untuk mengetahui pengaruh *punishment* terhadap kinerja karyawan dengan motivasi sebagai variabel intervening di Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber referensi atau dasar acuan bagi pengembangan penelitian berikutnya dan memperkaya kajian teoritik dalam bidang ekonomi. Penulis juga dapat menerapkan ilmu yang didapatkan selama perkuliahan pada Jurusan Ekonomi Islam UIN Raden Fatah Palembang.

2. Manfaat Praktis

- a) Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam mengembangkan dan

menyempurnakan kebijakan perusahaan, terutama yang berhubungan dengan *reward*, *punishment*, dan kinerja karyawan serta motivasi sehingga bisa mengoptimalkan kinerja karyawan agar bisa meningkatkan jumlah pengguna jasa Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang

b) Bagi Penulis

Untuk mengetahui penerapan teori yang diperoleh di bangku perkuliahan dengan realita yang terjadi di lapangan, mengenai masalah-masalah yang ada dalam pemasaran khususnya tentang *reward*, *punishment*, dan kinerja karyawan serta motivasi.

c) Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana informasi untuk memperkaya cakrawala berpikir dan sebagai bahan referensi tambahan untuk penelitian ilmiah yang akan dilakukan selanjutnya.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pendahuluan yang menguraikan latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Bab ini membahas tinjauan pustaka dari beberapa teori dari berbagai sumber-sumber referensi buku dan jurnal yang relevan dengan masalah yang ingin diteliti, penelitian sebelumnya yang menjadi landasan penulisan untuk melakukan penelitian ini, kerangka pikir teoritis serta hipotesis penelitian yang akan di uji.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang desain penelitian, sumber dan jenis data, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, variabel-variabel penelitian, teknik pengumpulan data (uji asumsi klasik dan uji hipotesis).

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini terdiri dari gambaran umum tentang objek penelitian, karakteristik responden, data deskriptif, hasil analisis data, hasil pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V: SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir dimana penulis keberhasilan tujuan dari penelitian. Simpulan juga menunjukkan hipotesis mana yang didukung dan mana yang tidak bisa didukung oleh data. Saran-saran yang berisi keterbatasan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran bagi penelitian yang akan datang.