



Faktor Intrinsik yang Berperan pada Motivasi Kerja dari Perspektif Teori Dua Faktor pada CO BTPNS

Halimatussadiyah^{1*}, Zulfina Adriani², Dian Mala Fithriani Aira³

^{1,2,3}Universitas Jambi, Indonesia

Alamat: Jl. Raya Jambi Muara Bulian KM.15 Mendalo Darat, Jambi Luar Kota, Muaro Jambi, Jambi, Indonesia

*Korespondensi penulis: tusadiahhalimah667@email.com

Abstract. *Work motivation is crucial in enhancing employee performance and productivity, especially in the Islamic banking sector. This study analyzes intrinsic factors influencing the work motivation of Community Officers at Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau based on Herzberg's Two-Factor Theory. Using a descriptive qualitative approach, data was collected through interviews, observations, and document analysis. The findings reveal that intrinsic factors contributing to motivation include achievement, recognition, responsibility, the nature of the work, and career development opportunities. Among these, achievement and recognition are the most dominant factors influencing work motivation. Community Officers who receive appreciation for their achievements and recognition from superiors and colleagues tend to demonstrate higher morale and commitment. Therefore, this study recommends that Bank BTPN Syariah emphasize achievement and recognition in human resource management policies. Providing rewards for accomplishments and constructive feedback can enhance employee motivation and performance, ultimately supporting organizational goals.*

Keywords: Bank BTPN Syariah, Community Officer, Intrinsic Factors, Two-Factor Theory, Work Motivation.

Abstrak. Motivasi kerja berperan penting dalam meningkatkan kinerja dan produktivitas karyawan, terutama di sektor perbankan syariah. Penelitian ini menganalisis faktor intrinsik yang memengaruhi motivasi kerja Community Officer di Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau berdasarkan Teori Dua Faktor Herzberg. Menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor intrinsik yang berpengaruh meliputi prestasi, pengakuan, tanggung jawab, pekerjaan itu sendiri, dan peluang pengembangan karir. Dari faktor-faktor tersebut, prestasi dan pengakuan menjadi faktor paling dominan dalam meningkatkan motivasi kerja. Community Officer yang mendapatkan apresiasi atas pencapaiannya serta pengakuan dari atasan dan rekan kerja cenderung memiliki semangat kerja yang lebih tinggi serta komitmen lebih besar. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan agar manajemen Bank BTPN Syariah lebih menekankan faktor prestasi dan pengakuan dalam kebijakan pengelolaan sumber daya manusia. Pemberian penghargaan atas pencapaian kerja dan umpan balik yang konstruktif dapat meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Kata Kunci: Bank BTPN Syariah, Community Officer, Faktor Intrinsik, Motivasi Kerja, Teori Dua Faktor.

1. LATAR BELAKANG

Motivasi kerja merupakan faktor kunci yang memengaruhi kinerja dan produktivitas karyawan di berbagai sektor, termasuk perbankan syariah. Karyawan yang memiliki motivasi tinggi cenderung lebih puas dalam bekerja, memiliki loyalitas yang lebih besar, serta dapat meningkatkan efektivitas organisasi secara keseluruhan (Andriani & Widiawati, 2017). Motivasi yang kuat dapat mendorong semangat kerja, meningkatkan disiplin, serta memaksimalkan pencapaian tujuan organisasi. Dalam konteks perbankan syariah, Community

Officer (CO) memiliki peran penting dalam menjalankan program sosial dan pemasaran produk bank, sehingga motivasi mereka berpengaruh langsung terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Teori dua faktor Herzberg (1959) mengelompokkan motivasi kerja menjadi faktor hygiene dan faktor motivator. Faktor hygiene, seperti kebijakan perusahaan, kondisi kerja, dan kompensasi, dapat mencegah ketidakpuasan tetapi tidak meningkatkan motivasi. Sebaliknya, faktor motivator, seperti pencapaian, pengakuan, tanggung jawab, dan pengembangan karier, berperan dalam meningkatkan kepuasan dan semangat kerja karyawan (Furnham et al., 2009).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa faktor intrinsik memiliki dampak signifikan terhadap motivasi kerja. Studi oleh (Maduka, 2014) menekankan bahwa kepuasan kerja berasal dari motivasi intrinsik, sementara ketidakpuasan dipicu oleh faktor ekstrinsik yang tidak terpenuhi. (Locke & Latham, 2002) menegaskan bahwa penciptaan tujuan yang jelas dan umpan balik yang konstruktif dapat meningkatkan performa karyawan. Sementara itu, penelitian oleh Sari (2022) menemukan bahwa 60% karyawan merasa kurang termotivasi akibat kurangnya pengakuan terhadap pencapaian mereka. Studi oleh (Anggreini et al., 2019) juga mengungkapkan bahwa faktor prestasi, pengakuan, hubungan pekerjaan, tanggung jawab, dan pengembangan diri memiliki hubungan signifikan dengan motivasi kerja.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas motivasi kerja dalam sektor perbankan dan pelayanan, masih terdapat kesenjangan dalam memahami faktor intrinsik yang spesifik mempengaruhi motivasi Community Officer di perbankan syariah. Faktor-faktor seperti latar belakang pendidikan, pengalaman kerja, serta nilai-nilai pribadi dapat berkontribusi terhadap perbedaan tingkat motivasi antar individu. Selain itu, hasil survei awal pada CO di Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau menunjukkan bahwa beberapa karyawan merasa kurang termotivasi akibat beban kerja tinggi dan kurangnya pengakuan, sementara yang lain tetap semangat karena adanya insentif tambahan dan pelatihan yang diberikan bank.

Berdasarkan Latar belakang tersebut maka topik penelitian yang diangkat adalah faktor intrinsik yang berperan pada motivasi kerja CO di Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau dari perspektif Teori Dua Faktor Herzberg yang bertujuan untuk menganalisis faktor apa yang paling dominan berperan dalam motivasi kerja CO serta menganalisis faktor apa saja yang berperan pada motivasi kerja mereka. Dengan memahami faktor-faktor yang paling berperan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kebijakan sumber daya manusia di perbankan syariah.

2. KAJIAN TEORITIS

Dalam penelitian yang berjudul “ faktor intrinsik yang berperan pada motivasi kerja dari perspektif teori dua faktor pada community officer bank btpn syariah mms rantau rasau” ini bertujuan untuk memahami faktor intrinsik apa saja yang berperan pada motivasi kerja para community officer di bank btpn syariah dengan menggunakan pendekatan teori dua faktor yang dikemukakan oleh frederick herzberg. Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu faktor intrinsik yang berperan pada motivasi kerja sebagai variabel dependen (X) yang menggunakan teori dua faktor dari frederick herzberg yaitu faktor motivasi (X1), penelitian ini berfokus pada faktor intrinsik yaitu faktor motivator, sedangkan variabel yang kedua yaitu motivasi kerja sebagai variabel independen (Y).

Motivasi Kerja

Motivasi kerja merupakan faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas guna mencapai tujuan tertentu. Dalam konteks pekerjaan, motivasi berperan sebagai dorongan internal dan eksternal yang memengaruhi kinerja individu. Motivasi berasal dari kata Latin *movere*, yang berarti menggerakkan, dan dalam dunia kerja, hal ini berkaitan dengan bagaimana organisasi dapat mengarahkan potensi karyawan agar bekerja lebih produktif (Tsauri, 2020;Siringoringo et al., 2023)

Menurut (Kian, 2014), motivasi kerja mencakup proses yang memengaruhi arah, intensitas, dan ketekunan seseorang dalam bekerja. Motivasi tidak hanya berfungsi sebagai dorongan untuk mencapai target pribadi, tetapi juga berkaitan dengan pencapaian organisasi secara keseluruhan. Motivasi kerja merupakan elemen penting dalam meningkatkan produktivitas dan kepuasan karyawan. Motivasi yang baik dapat berasal dari faktor internal, seperti keinginan mencapai tujuan pribadi, maupun faktor eksternal, seperti penghargaan dan lingkungan kerja yang positif.

Teori Dua Faktor Herzberg

Motivasi kerja merupakan faktor penting dalam meningkatkan produktivitas dan kepuasan karyawan. Salah satu teori yang banyak digunakan untuk memahami motivasi kerja adalah Teori Dua Faktor yang dikembangkan oleh Frederick Herzberg pada tahun 1959. Teori ini membagi faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja menjadi dua kategori utama, yaitu Faktor motivator yang berhubungan langsung dengan kepuasan kerja dan meningkatkan motivasi karyawan, serta faktor hygiene yang tidak meningkatkan motivasi secara langsung,

tetapi jika tidak terpenuhi, dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja (Andriani & Widiawati, 2017). Faktor tersebut meliputi seperti yang ada di dalam tabel berikut:

Tabel 1. Teori dua faktor Herzberg

No	Faktor Motivator	No	Faktor Hygiene
1.	Prestasi	1.	Kebijakan perusahaan
2.	Pengakuan	2.	Pengawasan
3.	Pekerjaan itu sendiri	3.	Hubungan
4.	Tanggung jawab	4.	Kondisi kerja
5.	Pengembangan karir	5.	Gaji
		6.	Keamanan

Sumber: (Andriani & Widiawati, 2017)

Peran Community Officer di Bank BTPN Syariah

Dalam Bank BTPN Syariah, Community Officer (CO) berperan sebagai ujung tombak perusahaan dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang menjadi target nasabah. Mereka memiliki banyak tugas, seperti mengajar keuangan dan membangun hubungan dengan komunitas. Karena tuntutan pekerjaan yang tinggi, motivasi kerja menjadi aspek penting dalam meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh CO. Salah satu tugas utamanya adalah mengunjungi masyarakat lokal untuk mempromosikan produk pembiayaan modal usaha berbasis syariah. Mengajak perempuan yang ada di sana untuk menjadi nasabah BTPN Syariah. Mengikuti dan membangun hubungan baik dengan klien.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Data dikumpulkan melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi motivasi kerja Community Officer di Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau yang berjumlah enam orang. Data yang digunakan terdiri dari data primer, yang diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung terhadap Community Officer, serta data sekunder yang dikumpulkan dari buku, jurnal, dan penelitian sebelumnya.

Teknik pengumpulan data meliputi wawancara tidak terstruktur untuk menggali informasi mendalam, dokumentasi untuk memperoleh catatan terkait aktivitas pegawai, serta observasi non-partisipan untuk mengamati lingkungan kerja dan interaksi pegawai. Data dianalisis dengan teknik reduksi data, triangulasi untuk memastikan keabsahan data, serta penarikan kesimpulan berdasarkan pola dan hubungan yang ditemukan selama penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini berasal dari hasil observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi yang dikaitkan dengan metode *Miles & Huberman* serta referensi faktor intrinsik yang berperan pada motivasi community officer dilihat dari perspektif teori dua faktor. Penelitian ini dilakukan di Bank BTPN Syariah MMS Rantau rasau yang berlokasi di Jl. Dewi sartika, kecamatan rantau rasau, kab. Tanjung jabung timur, Jambi. Wawancara dilakukan secara langsung dengan nforman secara terus menerus selama dua hari.

Faktor Intrinsik Apa Saja Yang Berperan Pada Motivasi Kerja CO BTPN Syariah MMS Rantau Rasau

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi pada Community Officer di Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau, ditemukan bahwa motivasi kerja mereka sangat dipengaruhi oleh faktor intrinsik sesuai dengan Teori Dua Faktor Herzberg. Faktor-faktor yang berperan meliputi prestasi, di mana pencapaian target kerja meningkatkan kepuasan dan motivasi. pengakuan, di mana apresiasi dari atasan, rekan kerja, dan nasabah mendorong semangat kerja. serta pekerjaan itu sendiri, yang memberikan rasa kontribusi sosial dan makna bagi CO. Selain itu, tanggung jawab yang diberikan kepada CO meningkatkan rasa percaya diri dan kepuasan kerja, sementara pengembangan karir memberikan dorongan untuk terus belajar dan berkembang dalam perusahaan. Secara keseluruhan, faktor-faktor ini berperan signifikan dalam meningkatkan motivasi kerja CO, yang pada akhirnya berkontribusi pada produktivitas dan loyalitas mereka terhadap perusahaan.

Peran Faktor Motivator (Intrinsik) Terhadap Tingkat Motivasi Kerja CO BTPN Syariah MMS Rantau Rasau

Faktor motivator memiliki peran yang sangat signifikan dalam membentuk motivasi kerja Community Officer di Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau. Faktor-faktor ini berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan kerja, di mana pengakuan dan tanggung jawab menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif dan kondusif. Selain itu, faktor motivator juga meningkatkan produktivitas, karena penghargaan dan insentif mendorong CO untuk bekerja lebih baik dan lebih efektif dalam menangani nasabah.

Serta adanya peluang pengembangan karir meningkatkan loyalitas karyawan, sehingga mereka lebih berkomitmen terhadap perusahaan dalam jangka panjang. Faktor motivator juga membantu menurunkan tingkat stres dan burnout, karena penghargaan dan dukungan lingkungan kerja yang baik memungkinkan CO mengelola tekanan kerja dengan lebih baik.

Faktor Intrinsik Yang Paling Dominan Berperan Dalam Motivasi Kerja

Dari lima faktor motivator yang telah dibahas, pengakuan dan prestasi merupakan faktor yang paling dominan berperan dalam mempengaruhi motivasi kerja Community Officer di Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau.

Pengakuan dari atasan dan lingkungan kerja memiliki dampak besar terhadap semangat kerja CO. Karyawan yang merasa dihargai lebih termotivasi dan memiliki loyalitas tinggi terhadap perusahaan. Pengakuan ini dapat berupa penghargaan verbal, insentif finansial, kenaikan jabatan, atau kesempatan pelatihan. Tanpa pengakuan yang memadai, karyawan cenderung kehilangan semangat kerja.

Prestasi juga menjadi faktor utama yang mendorong motivasi CO. Keberhasilan dalam mencapai target kerja meningkatkan kepuasan kerja dan sering kali diikuti dengan insentif atau bonus, yang semakin memperkuat semangat kerja mereka. Namun, perusahaan perlu memastikan bahwa target yang ditetapkan realistis agar tidak menyebabkan stres atau demotivasi.

Secara keseluruhan, dengan mengoptimalkan sistem pengakuan dan penghargaan berbasis pencapaian, perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif, meningkatkan loyalitas karyawan, serta memastikan bahwa CO tetap termotivasi untuk memberikan kontribusi terbaik bagi perusahaan dan masyarakat.

Analisis Faktor Intrinsik Yang Berperan Dalam Motivasi Kerja

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pengakuan atas pencapaian kerja menjadi faktor utama yang meningkatkan semangat kerja CO. Apresiasi dari atasan, baik dalam bentuk pujian maupun pemberian tanggung jawab lebih besar, terbukti mendorong motivasi mereka.

Selain pengakuan, faktor prestasi juga berperan penting, meskipun terdapat variasi dalam pandangan CO. Sebagian merasa bahwa keberhasilan mencapai target kerja menjadi pendorong utama, sementara yang lain lebih mengutamakan peluang pengembangan karir. Beberapa CO juga menilai sistem penghargaan yang ada masih kurang terstruktur dan menginginkan bentuk apresiasi yang lebih konkret, seperti penghargaan karyawan terbaik atau bonus berbasis kinerja.

Faktor pengembangan karir menjadi perhatian lain dalam penelitian ini. Sebagian CO merasa kesempatan promosi masih terbatas, sehingga mereka meragukan prospek jangka panjang di perusahaan. Oleh karena itu, program pelatihan dan peningkatan keterampilan menjadi aspek penting untuk menjaga motivasi kerja dalam jangka panjang.

Secara keseluruhan, pengakuan dan prestasi terbukti sebagai faktor utama dalam meningkatkan motivasi kerja CO. Namun, aspek pengembangan karir masih perlu dievaluasi lebih lanjut untuk memastikan keberlanjutan semangat dan loyalitas karyawan. Dengan pengelolaan faktor intrinsik yang baik, perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif dan mendorong kinerja optimal CO.

Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya, terutama dalam menegaskan pentingnya faktor motivasi non-finansial dalam meningkatkan kinerja karyawan seperti yang dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 2. Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu

Penelitian	Hasil	Kesamaan dengan penelitian ini	Perbedaan
(Saragih, 2020)	Faktor internal dan eksternal memengaruhi motivasi kerja karyawan bank syariah.	Sama-sama meneliti faktor yang memengaruhi motivasi kerja di bank syariah.	Penelitian ini lebih berfokus pada faktor intrinsik.
(Anggreini et al., 2019)	Faktor pengakuan dan prestasi paling dominan dalam motivasi tenaga kerja.	Faktor pengakuan juga dominan dalam penelitian ini.	Objek penelitian berbeda (tenaga kesehatan dan CO bank syariah).
(Gilbert et al., 2022)	Faktor hubungan kerja lebih berpengaruh dibandingkan faktor gaji.	Sama-sama menyoroti faktor non-finansial sebagai pendorong utama.	Tidak membahas faktor motivasi dalam konteks perbankan syariah.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa faktor intrinsik, sesuai dengan Teori Dua Faktor Herzberg, memainkan peran penting dalam meningkatkan motivasi kerja Community Officer di Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau. Prestasi, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab, dan pengembangan karir terbukti berkontribusi pada kepuasan kerja dan produktivitas karyawan.

Namun, terdapat kecenderungan untuk terlalu menekankan faktor pengakuan dan prestasi sebagai faktor dominan tanpa mempertimbangkan kemungkinan variasi pengalaman individu. Meskipun kedua faktor ini berpengaruh besar, penting untuk mengeksplorasi lebih dalam apakah faktor lain, seperti peluang pengembangan karir, memiliki dampak jangka panjang yang lebih signifikan terhadap retensi karyawan. Selain itu, meskipun disebutkan bahwa sistem penghargaan yang jelas dapat meningkatkan motivasi, tidak ada analisis kritis mengenai efektivitas sistem penghargaan yang sudah diterapkan. Jika masih ada keluhan dari

karyawan terkait apresiasi dan insentif, perlu ada evaluasi lebih lanjut mengenai implementasi kebijakan tersebut.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyoroti pentingnya faktor intrinsik dalam membangun motivasi kerja CO. Namun, pendekatan yang lebih holistik diperlukan untuk memahami bagaimana faktor-faktor ini saling berinteraksi dan bagaimana perusahaan dapat mengoptimalkan strategi manajemen karyawan untuk hasil yang lebih berkelanjutan.

DAFTAR REFERENSI

- Adelina Sari Harahap, H. H. (2022). Analisis kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Medan Katamso. *Jurnal Ekonomi Rabbani*, 188(197).
- Aeniyatul. (2019). Bab III metoda penelitian. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 3, 1–9.
- Andriani, M., & Widiawati, K. (2017). Penerapan motivasi karyawan menurut teori dua faktor Frederick Herzberg pada PT Aristika Kreasi Mandiri. *Journal Administrasi Kantor*, 5(1), 83–98.
- Anggreini, Y. D., Kirana, W., & Kumalasari, R. D. (2019). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja perawat di Rumah Sakit Umum Yarsi Pontianak. *Khatulistiwa Nursing Journal*, 1(2), 8–14. <https://doi.org/10.53399/knj.v1i2.13>
- Eliza, Y., Resvianti, Y., Saputra, Y. E., & Yuharmen, Y. (2022). Analisis faktor yang mempengaruhi motivasi kerja pegawai BPKPD Kota Pariaman. *Target: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(2), 175–184. <https://doi.org/10.30812/target.v4i2.2520>
- Furnham, A., Eracleous, A., & Chamorro-Premuzic, T. (2009). Personality, motivation and job satisfaction: Hertzberg meets the Big Five. *Journal of Managerial Psychology*, 24(8), 765–779. <https://doi.org/10.1108/02683940910996789>
- Gilbert, J., Eka, A., & Limanto, S. (2022). Faktor-faktor motivasi pekerja pada usaha jasa konstruksi berdasarkan teori Herzberg. *Jurnal Pratama Teknik Sipil*, 11(1), 108–115.
- Hasica, M. I., Isyanto, P., & Yani, D. (2023). Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada Sekretariat DPRD Kabupaten Karawang. *Jurnal Economina*, 2(7), 1535–1545. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i7.625>
- Kian, T. S. (2014). Job satisfaction and motivation. *May*.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (2002). Building a practically useful theory of goal setting and task motivation: A 35-year odyssey. *American Psychologist*, 57(9), 705–717. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.57.9.705>
- Maduka, C. E. (2014). Effect of motivation on employee productivity: A study of manufacturing companies in Nnewi. 2(7), 137–147.
- Nurrohmah, K. (2017). Penerapan motivasi menurut teori dua faktor Frederick Herzberg. *Journal Administrasi Kantor*, 5(1), 83–98.

- Saragih, L. (2020). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan pada PT. Panca Surya Garden. 35–44. <http://repository.uir.ac.id/id/eprint/15024>
- Siringoringo, M., Okto, E., Damanik, P., Wilfrid, J., & Purba, P. (2023). Analisis motivasi kerja untuk meningkatkan kinerja karyawan pada Fresh Laundry Pematangsiantar. *Manajemen: Jurnal Ekonomi Usi*, 5(1), 59–64.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta.
- Suryabrata, S. (2014). *Metodologi penelitian*. PT Rajagrafindo Persada.
- Umpung, F. D., Pertiwi, J. M., Ester, G., & Korompis, C. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja tenaga kesehatan di Puskesmas Kabupaten Minahasa Tenggara pada masa pandemi Covid-19. *Indonesian Journal of Public Health and Community Medicine*, 1, 18–27.