

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Islam memberikan tuntunan kepada setiap muslim agar dapat bekerja dibidang apapun haruslah mempunyai sikap yang professional. Professional dalam pandangan islam di cirikan oleh tiga hal, yakni *Kafa'ah*, yaitu adanya keahlian dan kecakapan dalam bidang pekerjaan yang di lakukan, *Himmatul 'amal*, yakni memiliki semangat atau etos kerja yang tinggi, dan *Amanah*, yakni terpercaya dan bertanggung jawab dalam menjalankan berbagai tugas dan kewajibannya serta tidak berkhianat terhadap jabatan yang didudukinya.<sup>1</sup>

Professionalisme telah diajarkan sebagaimana disebut dalam Al-Quran Surat Al-Israa ayat 36, yaitu:

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَٰئِكَ كَانَ  
عِنْدَهُ مَسْئُولًا ﴿٣٦﴾

“Janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya, sesungguhnya pendengaranmu, penglihatamu, dan matahatimu semuanya itu akan diminta pertanggung jawabannya (QS. Al-Israa ayat 36).”<sup>2</sup>

Ayat ini menjelaskan larangan bekerja tanpa ilmu, bekerja harus mempunyai pengetahuan yang cukup dalam pada bidang tersebut, karena semua amal yang kita lakukan akan dipertanggung jawabkan dihadapan Allah SWT.

---

<sup>1</sup> Muhammad Ismail, *Pengantar Manajemen Syariat*, Cet. 2, (Jakarta: Khairul Bayaan Press, 2003), hal. 156

<sup>2</sup> Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahan*. (Bandung: J-Art, 2005), hal. 285.

Kinerja atau prestasi kerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.<sup>3</sup> Kinerja karyawan yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam upaya instansi untuk meningkatkan produktivitas. kinerja merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi atau instansi.<sup>4</sup>

Produktifitas pegawai menjadi pusat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja yang mempengaruhi efisiensi dan efektivitas organisasi. Analisis yang lebih mengkonsentrasikan pada kinerja akan lebih memberikan penekanan pada dua faktor utama yaitu kemampuan dari pegawai untuk bekerja dan motivasi dari pegawai.<sup>5</sup> Kemampuan terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki oleh seorang pegawai. Konsep ini jauh lebih luas, karena dapat mencangkup sejumlah kompetensi. Pengetahuan dan keterampilan termasuk faktor pembentuk kemampuan. Dengan demikian apabila seseorang mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang tinggi, diharapkan memiliki *ability* yang tinggi pula.<sup>6</sup>

Keterampilan merupakan kemampuan dan penguasaan teknis operasional mengenai bidang tertentu, yang bersifat kekarya. Keterampilan diperoleh melalui proses belajar dan berlatih. Keterampilan berkaitan dengan

---

<sup>3</sup> Mangkunegara, Anwar Prabu, *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2013), hal. 67.

<sup>4</sup> Marihot Tua Efendy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Grasindo, 2002), hal. 194.

<sup>5</sup> Ambar Teguh Sulistyani Rosidah, *MSDM: Konsep, Teori dan Pengembangan Dalam Konteks Organisasi Publik*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2003), hal. 187.

<sup>6</sup> *Ibid*, hal. 201.

kemampuan seseorang untuk melakukan atau menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan yang bersifat teknis, seperti keterampilan komputer, keterampilan bengkel, dll. Dengan keterampilan yang dimiliki seseorang pegawai diharapkan mampu menyelesaikan pekerjaan secara produktif.<sup>7</sup>

Sedangkan motivasi merupakan proses pemberian dorongan kepada karyawan supaya anak buah dapat bekerja sejalan dengan batasan yang diberikan guna mencapai tujuan organisasi secara optimal. Pengertian proses pemberian dorongan tersebut adalah serangkaian aktivitas yang harus dilalui atau dilakukan untuk menumbuhkan dorongan kepada pegawai untuk bekerja sejalan dengan tujuan organisasi.<sup>8</sup>

Motivasi diharapkan dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Apabila motivasi tinggi serta didukung oleh keterampilan yang tinggi maka kinerja karyawan juga akan meningkat, dan sebaliknya. Hanya yang menjadi permasalahan adalah jika motivasi tinggi tetapi tanpa didukung oleh keterampilan dan semangat kerja yang tinggi, maka karyawan tersebut hanya memiliki minat yang tinggi namun keterampilan kurang, maka karyawan tersebut harus ditingkatkan keterampilannya melalui kursus dan pelatihan kerja, namun jika karyawan memiliki keterampilan cukup tetapi tidak mempunyai motivasi yang tinggi, dapat diselesaikan dengan memberikan bonus untuk meningkatkan semangat kerja yang menurun.<sup>9</sup>

Dalam proses meningkatkan kinerja karyawan dapat berjalan sesuai sasaran maka perusahaan perlu mengetahui strategi apa yang harus

---

<sup>7</sup> *Ibid*, hal. 201.

<sup>8</sup> *Ibid.*, hal. 58.

<sup>9</sup> *Ibid.*, hal. 58

diterapkan. Strategi diartikan sebagai keputusan dan tindakan untuk mencapai tujuan perusahaan pada setiap level organisasi.<sup>10</sup> Sedangkan strategi peningkatan kinerja adalah suatu cara yang dilakukan oleh lembaga yang dilakukan guna meningkatkan kinerja karyawan itu sendiri, agar dapat berkontribusi terhadap tercapainya tujuan lembaga. Untuk mencapainya maka lembaga perlu memberikan arahan kepada karyawan guna dapat meningkatkan kinerja yaitu salah satu caranya dengan mengadakan pelatihan dan mengembangkan karena itu juga salah satu cara yang efektif untuk dilakukan guna menghadapi tantangan yang umum dihadapi oleh setiap lembaga khususnya dalam hal meningkatkan kinerja karyawan paling tidak dalam pelaksanaannya didasari beberapa tahapan, antaranya menentukan kebutuhan yang spesifik, tetapkan tujuan yang spesifik, pilih metode dan sistem penyampaian, implementasikan program dan evaluasi program.<sup>11</sup>

Mayangkara Group merupakan perusahaan jasa yang bekerjasama dengan PT. Pertamina. Dalam kerjasamanya dengan sistem DODO (*Dealer Owned Dealer Operated*) artinya SPBU ini murni milik swasta atau perorangan dan segala hal tentang manajemen dikelola oleh swasta. Mayangkara Group sebagai pemegang saham dari PT. Pertamina yang menjalankan beberapa unit usaha yang bergerak di pangkalan Minyak (SPBU) dan pangkalan Gas Elpiji. Dari hasil keuntungan maupun pendapatan yang diperoleh dari unit usaha SPBU dan Elpiji, Mayangkara Grup dapat membangun usahanya sendiri yaitu di bidang properti atau Perumahan, dan juga merupakan perusahaan yang menaungi banyak Radio di Jawa Timur,

---

<sup>10</sup> AB Susanto, *Manajemen Strategik Komprehensif*, (Jakarta: Erlangga, 2014), hal. 2.

<sup>11</sup> R. Wayne Mondy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Erlangga, 2010), hal. 210.

yang sudah tersebar di berbagai wilayah Blitar, Tulungagung, Kediri, Jombang, Trenggalek, Nganjuk. Perusahaan ini berdiri sejak tahun 1980 yang dimiliki oleh keluarga besar Abah Hariyanto (panggilan akrabnya). Sedangkan kantor pusatnya terletak di Jl Ciliwung No 22 Kota Blitar atau tepatnya utara Stadion Supriyadi Kota Blitar. Unit pendukung Mayangkara Group meliputi mayangkara *Foundation* yang bertugas di bidang penyaluran bantuan sosial masyarakat seperti Zakat, Infak, Shadaqoh atau disebut juga sebagai wadah penyaluran program CSR (*Corporate Social Responsibility*), dan Koperasi Karyawan Mayangkara Artha merupakan lembaga keuangan karyawan yang memberikan fasilitas simpan pinjam kepada anggota serta menyediakan barang kebutuhan-sehari-hari yang diberi nama Mayangkara Mart, Serta Bengkel Mayangkara merupakan unit kerja mayangkara yang bertugas untuk memeriksa, memelihara, dan memperbaiki kendaraan di Mayangkara Group.<sup>12</sup> Untuk lebih mengetahui jumlah usaha yang dikelola dan jumlah karyawan Mayangkara Group dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1.1**  
Unit Usaha dan Karyawan Mayangkara Group

No	Bidang Usaha	Jumlah Usaha	Karyawan
1	Radio	7	99
2	SPBU Mayangkara Group	19	420
3	SPBE Mayangkara Group	1	80
4	Retest, Repair, Repain LPG	3	103
5	Agen LPG	8	213
6	Perumahan	1	-
<b>Jumlah</b>		<b>39</b>	<b>915</b>

Sumber: HRD Mayangkara Group

---

<sup>12</sup> Wawancara dengan Bapak Muhammmmd Rizal Kholid Wakil Direktur SDM Mayangkara Group yang dilakukan pada hari kamis tanggal, 18 Mei 2017.

Berdasarkan tabel 1.1 tersebut perlu diapresiasi dengan baik hasil dari kerja keras perusahaan. Kerja keras dalam mengembangkan usahanya di berbagai bidang berkembang sangat pesat yaitu mencapai 39 cabang usaha dan memiliki ratusan karyawan yang jumlahnya mencapai 915 karyawan. Tetapi terlihat pada tabel tersebut bahwa dari sekian banyak usaha Manyangkara Group yang terlihat perkembangannya sangat tinggi yaitu dibidang usaha SPBU mencapai 19 cabang. Hal ini pastinya dalam bidang Usahanya SPBU memerlukan perhatian khusus dalam meningkatkan keterampilan serta juga dalam memotivasinya karena memiliki karyawan yang jumlahnya ratusan yaitu mencapai 420 orang.

Melihat dari hasil observasi awal, usaha di bidang SPBU menjadi fokus utama dalam penelitian ini, perkembangannya yang sangat tinggi menjadikan peneliti tertarik untuk memilih usaha di bidang SPBU menjadi obyek penelitian.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Wakil Direktur SDM maka diperoleh informasi bahwa perkembangan di unit usaha SPBU di mulai pada tahun 1996 dibangunlah beberapa SPBU, yaitu SPBU Pakunden Blitar, SPBU Srengat di Desa Bagelenan Srengat Blitar, SPBU Sumbergempol di Desa Sumberdadi Kec. Sumbergempol Tulungagung, SPBU Bandung di Desa Swaru Kec.Tulungagung, SPBU Durenan Tulungagung, SPBU Wates Lama di Desa Wates Kediri, dan SPBU Pare Kediri. Setelah itu pada tahun 2002, Abah Hariyanto membuka kembali SPBU di desa Kandangan Kediri, serta membuka SPBU dengan saham gabungan yaitu SPBU Wlingi dan Kenari di

Blitar serta SPBU Sambu, Mojo, dan Plosoklaten di Kediri. Kemudian pada tahun 2007, juga mendirikan SPBU di daerah Jabon dan Tawang Wates Kediri.<sup>13</sup> Untuk lebih jelasnya lokasi SPBU dan jumlah karyawan dimasing-masing unit dapat dilihat di bawah ini:

**Tabel 1.2**  
Lokasi SPBU Mayangkara Group dan Karyawan  
Di Masing-Masing Unit Usaha SPBU

No	Wilayah		Lokasi SPBU	Karyawan
1	Blitar	1	SPBU Siraman Kesamben	25 orang
		2	SPBU Tangkil Wlingi	20 orang
		3	SPBU Bagelenan Srengat	25 orang
		4	SPBU Kenari	20 orang
		5	SPBU Pakunden	20 orang
2	Tulungagung	6	SPBU Kalangan Ngunut	25 orang
		7	SPBU Kalidawir	25 orang
		8	SPBU Sumbergempol	20 orang
		9	SPBU Bandung	25 orang
3	Trenggalek	10	SPBU Durenan	20 orang
4	Kediri	11	SPBU Kandangan	20 orang
		12	SPBU Pare	20 orang
		13	SPBU Plosoklaten	25 orang
		14	SPBU Wates Tawang	25 orang
		15	SPBU Wates Bondo	25 orang
		16	SPBU Sambu	20 orang
		17	SPBU Mojo	20 orang
		18	SPBU Jabon	20 orang
5	Nganjuk	19	SPBU Sonoageng	20 orang
<b>6</b>	<b>Jumlah</b>		<b>19 SPBU</b>	<b>420 orang</b>

Sumber: HRD Mayangkara Group

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan perkembangan perusahaan dalam mengelola dan mengembangkan usaha SPBU hingga mencapai 19 cabang yang tersebar di berbagai wilayah dan karyawan tersebut juga mencapai 420 orang karyawan. Tingkat jenjang pendidikan karyawan pun diutamakan, untuk jenjang pendidikan pada bidang usaha SPBU Mayangkara Group

<sup>13</sup> *Ibid.*,

paling banyak di tingkat SMA/SMK mencapai 357 orang, Diploma 42 orang, serta tingkat S1 yaitu 21 orang. Hal ini dapat dilihat bahwa karyawan rata-rata memiliki pengetahuan yang cukup baik dilihat dari lulusannya.<sup>14</sup>

Dalam pengambilan sampel, peneliti mengambil sampel tiga SPBU yaitu SPBU Pakunden Kota Blitar, SPBU Sambu Kabupaten Kediri dan SPBU Kalangan Ngunut Kabupaten Tulungagung. Pemilihan sampel ini berdasarkan pada jumlah omset yang diperoleh oleh tiga SPBU tersebut dibandingkan dengan SPBU lain yang berada di bawah naungan Mayangkara Group. Dengan pertimbangan ini, peneliti dapat mengetahui kinerja dan cara manajer SPBU membina serta mengatasi hambatan yang dapat mempengaruhi kualitas kerja dalam hal pelayanan. Hal ini terlihat dari pencapaian omset perhari pada produk-produk yang dimiliki oleh tiga SPBU yang dijadikan sampel penelitian. Produk yang dimiliki bermacam-macam seperti Premium, Solar, Pertamina, Pertamina Dex, Dexlite, dan Peralite. Dari masing-masing SPBU tersebut, rata-rata omset yang diperoleh perharinya yaitu mencapai 150.000.000,- sampai 250.000.000,-.<sup>15</sup> Hal ini pastinya tidak jauh dari bagaimana pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan yang menjadikan di unit usaha SPBU memiliki omset perhari mencapai ratusan juta.

Selama ini yang dilakukan perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan SPBU tidak jauh dari strategi yang digunakan oleh perusahaan, strategi peningkatan kinerja karyawan SPBU yang dilakukan oleh Direktur

---

<sup>14</sup> Wawancara dengan Mas Agung Ari Saputro HRD Mayangkara Group yang dilakukan pada hari sabtu 27 mei 2017.

<sup>15</sup> *Ibid.*,

bagian SDM Mayangkara Group mengadakan pelatihan dan pendidikan, pelatihan dan pendidikan tersebut berguna untuk meningkatkan keterampilan karyawan dalam bekerja. hal pertama yang diberikan yaitu seperti pelatihan fisik, pelatihan pelayanan prima dan pelatihan Alat Pemadam Kebakaran (APKAR) serta yang tidak kalah penting yaitu pelatihan Manajemen Emosional dan Spiritual Mayangkara (MESM), dalam pelatihan tersebut mengajarkan bagaimana menerapkan kecerdasan emosi dan mengelola emosi dengan baik dalam menghadapi masalah serta meningkatkan kecerdasan spiritual yaitu dengan meningkatkan pemahaman terhadap ajaran agama dan juga bagaimana melayani orang lain dengan sikap rendah hati seperti yang diajarkan dalam nilai-nilai islam.<sup>16</sup>

Sedangkan strategi untuk meningkatkan motivasi kerja para karyawan SPBU yaitu dengan memberikan beberapa fasilitas-fasilitas yang meliputi gaji, bonus, umrah gratis, beasiswa bagi karyawan yang mempunyai anak, unit koperasi khusus para karyawan serta santunan pada keluarga karyawan yang meninggal. Semua itu diberikan oleh perusahaan, agar seluruh karyawan yang bekerja di dalamnya benar-benar terjamin sekaligus dapat menciptakan kepuasan batiniah bagi diri karyawan sehingga diharapkan bisa mencapai kinerja yang optimal.<sup>17</sup>

Berdasarkan fakta yang terdapat pada Mayangkara Group yang sudah dijelaskan pada latar belakan diatas, setelah observasi serta meneliti lebih jauh, maka penulis tertarik mengambil judul penelitian: ***Strategi***

---

<sup>16</sup> Wawancara dengan Bapak Muhammmmd Rizal Kholid Wakil Direktur SDM Mayangkara Group yang dilakukan pada hari kamis tanggal, 19 Juni 2017.

<sup>17</sup> *Ibid.*,

*Peningkatkan Kinerja Karyawan Melalui Keterampilan Dan Motivasi Kerja di Bidang Usaha SPBU Pada Mayangkara Group Blitar.*

**B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian dengan pendekatan kualitatif ini, peneliti memfokuskan penelitian dalam berbagai hal sebagai berikut:

1. Bagaimanakah setrategi dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui keterampilan dan motivasi yang digunakan Mayangkara Group Blitar di bidang usaha SPBU?
2. Bagaimana upaya-upaya yang di lakukan Mayangkara Group dalam meningkatkan keterampilan dan motivasi kerja untuk meningkatkan kinerja karyawan di unit usaha SPBU?
3. Hambatan atau kendala apa saja yang dihadapi oleh Mayangkara Group Blitar dalam memberikan keterampilan dan memotivasi kerja Karyawan di bidang usaha SPBU?

**C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas maka tujuan diadakan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui setrategi dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui keterampilan dan motivasi yang digunakan Mayangkara Group Blitar di bidang usaha SPBU.
2. Untuk mengetahui upaya-upaya yang di lakukan Mayangkara Group dalam meningkatkan keterampilan dan motivasi kerja untuk meningkatkan kinerja karyawan di unit usaha SPBU.

3. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi Mayangkara Group Blitar dalam memberikan keterampilan dan memotivasi kerja karyawannya di bidang usaha SPBU.

#### **D. Batasan Masalah**

Batasan masalah di lakukan dengan harapan pembahasan ini menjadi fokus pada titik permasalahan tertentu dan tidak melebar, melenceng, serta tidak kehilangan arah pada varabel lainnya. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, Keterampilan dan motivasi kerja salah satu faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan dengan alasan tersebut peneliti membatasi masalah dalam penelitian ini pada setrategi peningkatan kerja melalui keterampilan dan motivasi kerja serta peneliti membatasi obyek penelitian pada bidang usaha SPBU yang dikelola oleh Mayangkara Grub Kota Blitar.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

##### 1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberi kontribusi keilmuan dan manajemen sumberdaya manusia khususnya dalam kajian dalam peningkatan kinerja karyawan melalui keterampilan dan motivasi kerja karyawan.

##### 2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi instansi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan tentang peningkatan kinerja karyawan bagi pihak perusahaan.

- b. Bagi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung, berguna untuk pertimbangan atau referensi dalam karya-karya ilmiah bagi seluruh civitas akademika di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung dan pihak lainnya.
- c. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk mengembangkan keilmuan dan prakek prilaku keorganisasian maupun manajemen sumber daya manusia yang religius.
- d. Bagi masyarakat secara umum, hasil penelitian ini merupakan informasi, teori, dan implementasi dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui keterampilan dan motivasi kerja karyawan.
- e. Bagi peneliti yang akan datang, diharapkan dapat dijadikan pertimbangan dalam penelitian tentang peningkatan kinerja kerja karyawan.

## **F. Penegasan Istilah**

### 1. Definisi konseptual

#### a. Strategi

Strategi berarti rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus.<sup>18</sup> Setrategi adalah proses penentuan rencana pimpinan puncak berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan cara atau upaya bagaimana agar tujuan dapat dicapai.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), hal. 1377.

<sup>19</sup> Sedarmayanti, *Manajemen Strategi*, (Bandung: Refika Aditama, 2014), hal. 2.

#### b. Peningkatan kinerja

Peningkatan adalah suatu proses, cara atau meningkatkan suatu usaha atau kegiatan.<sup>20</sup> Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai pada melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya.<sup>21</sup> Peningkatan kinerja adalah cara perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan agar tujuan perusahaan tersebut dapat tercapai.<sup>22</sup>

#### c. Karyawan

Karyawan adalah orang yg bekerja pada suatu lembaga kantor, perusahaan, dengan mendapat gaji.<sup>23</sup> Karayawan merupakan sumberdaya manusia yang merupakan sumberdaya yang digunakan untuk menggerakkan dan minergikan sumberdaya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi, tanpa sumberdaya manusia, sumberdaya lainnya menganggur dan kurang bermanfaat dalam mencapai tujuan organisasi.<sup>24</sup>

#### d. Keterampilan kerja

Keterampilan adalah kecakapan untuk menyelesaikan tugas.<sup>25</sup> Keterampilan merupakan kemampuan dan penguasaan teknis operasional mengenai bidang tertentu, yang bersifat kekaryaan.

---

<sup>20</sup> Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Bahasa Indonesia*, .....hal. 1529.

<sup>21</sup> Mangkunegara, Anwar Prabu, *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*....., hal. 67.

<sup>22</sup> *Ibid*, hal. 4.

<sup>23</sup> Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Bahasa Indonesia*, .....hal. 645.

<sup>24</sup> Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Dan Evaluasi Kinerja Karyawan*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2014), hal. 6.

<sup>25</sup> Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Bahasa Indonesia*, ....hal. 1505.

Keterampilan diperoleh melalui proses belajar dan berlatih. Keterampilan berkaitan dengan kemampuan seseorang untuk melakukan atau menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan yang bersifat teknis, seperti keterampilan komputer, keterampilan bengkel, dll. Dengan keterampilan yang dimiliki seseorang pegawai diharapkan mampu menyelesaikan pekerjaan secara produktif.<sup>26</sup>

e. Motivasi kerja

Motivasi adalah Dorongan yang timbul pada diri seseorang secara sadar atau tidak untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu.<sup>27</sup> Motivasi kerja dapat diartikan sebagai keinginan atau keutuhan yang melatarbelakangi seseorang sehingga ia terdorong untuk bekerja.<sup>28</sup>

2. Definisi Operasional

- a. Strategi peningkatan kinerja karyawan merupakan suatu proses atau cara untuk meningkatkan keterampilan kerja, kemampuan kerja dan prestasi kerja seseorang yang dapat dilakukan dengan berbagai cara atau strategi tertentu yang digunakan oleh perusahaan.
- b. Keterampilan kerja merupakan kemampuan dan kecakapan seseorang untuk melakukan atau menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan yang menjadi tugasnya.

---

<sup>26</sup> Ambar Teguh Sulistyani Rosidah, *MSDM: Konsep, Teori dan Pengembangan Dalam Konteks Organisasi Publik*, .....,hal. 201.

<sup>27</sup> Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Bahasa Indonesia*, ...hal. 973.

<sup>28</sup> Husaini Usman, *MANAJEMEN: Teori, Praktik & Riset Pendidikan*, Edisi Kedua, ....., hal. 245.

- c. Motivasi kerja merupakan dorongan dari diri sendiri maupun dari orang lain untuk melakukan pekerjaan.
- d. SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum) atau disebut juga Pom Bensin merupakan usaha yang bergerak dibidang perdagangan pada umumnya menjual bahan bakar sejenis premium, solar, pertalite, pertamax, pertamina Dex, dan Dexlite.
- e. Mayangkara Group merupakan perusahaan yang bergerak dibidang perdagangan, jasa dan komunikasi, bisnisnya seperti di bidang Radio, SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum), SPBE (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Elpiji), Retest, Repair, Repain Tabung LPG Pertamina, Agen Elpiji dan Perumahan.

#### **G. Sistematika Penulisan Skripsi**

Agar mudah dipahami maka sistematika penulisan skripsi akan dibagi menjadi 3 (tiga) bagian, yaitu bagian awal, bagian isi, dan bagian akhir, sebagai berikut:

##### **1. Bagian Awal**

Pada bagian ini berisi: halaman sampul (*cover*), halaman judul skripsi, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, daftar gambar, halaman abstrak.

##### **2. Bagian Utama**

Pada bagian ini terdiri dari 6 (enam) bab dengan rincian sebagai berikut:

**BAB I: PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi tentang uraian mengenai latarbelakang penulisan skripsi, fokus penelitian, tujuan penelitian, identifikasi penelitian dan batasan masalah, dan kegunaan penelitian, sistematika pembahasan.

**BAB II: KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi tentang kajian teori mengenai konsep pembiayaan, dan konsep murabahah. Serta berisi tentang penelitian terdahulu.

**BAB III: METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang pendekatan dan rancangan penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan data, dan tahapan-tahapan penelitian.

**BAB IV: HASIL PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang paparan data/temuan penelitian yang disajikan dalam sebuah pertanyaan-pertanyaan atau pernyataan-pernyataan penelitian dan hasil analisis data. Paparan tersebut diperoleh dari pengamatan, wawancara, dan deskripsi informasi lainnya.

**BAB V: PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi tentang pembahasan terkait dengan pelaksanaan pembiayaan murabahah, risiko-risiko yang

muncul, cara mengatasi risiko pembiayaan murabahah yang bermasalah yang telah di lakukan penelitian dengan mencocokkan dengan teori-teori.

## BAB VI: PENUTUP

Pada bab ini berisi: kesimpulan, saran-saran, dan penutup.

### 3. Bagian Akhir

Pada bagian ini memuat daftar pustaka, lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup.