

**PERAN MOTIVASI KERJA DALAM MENINGKATKAN KINERJA
SUMBER DAYA INSANI BAGIAN PELAYANAN DI GUDANG TAHU
TAKWA PUSAT OLEH-OLEH DESA TOYORESMI KABUPATEN KEDIRI**

SKRIPSI

Ditujukan Untuk Pemenuhan Sebagian Persyaratan

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Disusun oleh:

Bagas Mukti Raharjo (934120819)

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Dengan Judul :

**PERAN MOTIVASI KERJA DALAM MENINGKATKAN KINERJA
SUMBER DAYA INSANI BAGIAN PELAYANAN DI GUDANGE TAHU
TAKWA PUSAT OLEH-OLEH DESA TOYORESMI KABUPATEN KEDIRI**

Oleh :

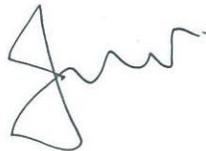
BAGAS MUKTI RAHARJO

9.341.208.19

Disetujui

Oleh :

Pembimbing I



M. Soleh Mauludin, SE., M.Si.

NIDN. 2030017902

Pembimbing II



Mahfudhotin, M.Si.

NIP. 19901003 201903 2 010

NOTA DINAS

Lampiran : Kediri : 20 November 2023

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth, Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi tersebut dibawah ini :

Nama : Bagas Mukti Raharjo

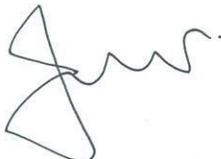
NIM : 934120819

Judul : Peran Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Sumber Daya Insani Bagian Pelayanan Di Gudange Tahu Takwa Pusat Oleh-Oleh Desa Toyoresmi Kabupaten Kediri

Setelah diperbaiki materi dan susunanya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S1). Bersama ini saya terlampir berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diajukan dalam sidang Munaqosah

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak, kami ucapkan banyak terima kasih. Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing 1



M. Soleh Mauludin, SE., M.Si.

NIDN. 2030017902

Pembimbing 2



Mahfudhotin, M.Si.

NIP. 19901003 201903 2 010

HALAMAN PENGESAHAN

PERAN MOTIVASI KERJA DALAM MENINGKATKAN KINERJA SUMBER DAYA INSANI BAGIAN PELAYANAN DI GUDANGE TAHU TAKWA PUSAT OLEH-OLEH DESA TOYORESMI KABUPATEN KEDIRI

BAGAS MUKTI RAHARJO
NIM. 9341.208.19

Telah diujikan di depan sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Kediri pada tanggal 3 Januari 2024

Tim Penguji

1. **Penguji Utama**
Akhmad Jazuli, M.Fil.I
NIP. 19850715 20190 3 1003
(.....)
2. **Penguji I**
M. Soleh Mauludin, S.E, M.Si
NIDN. 2030017902
(.....)
3. **Penguji II**
Mahfudhotin. M.Si
NIP. 19901003 201903 2 010
(.....)

Kediri, 27 Maret 2024
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Ham Annas Mushlih, M.H.I.
NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

*“Bersemangatalah melakukan hal yang bermanfaat untukmu dan meminta tolonglah
pada Allah, serta janganlah engkau malas”*

(HR. Muslim)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah swt. Yang telah memberi limpahan rahmat dan hidayah kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad saw. Saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua tercinta bapak Ngatiran dan ibu Mamik Sriani yang telah mendidik, mendukung, dan memberikan motivasi kepada saya dengan penuh kesabaran dan kasih sayang. Sehingga saya dengan penuh kesadaran dan penuh kesabaran bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Terimakasih atas kasih sayang yang tak terhingga serta do'a dan dukungan yang terus diberikan kepada saya. Terima kasih untuk kedua kakak saya Dedy Irwansyah dan Lambang Dwi Prasetyo yang selalu mendukung dan juga memberikan segala bantuan disaat saya membutuhkan.
2. Dosen pembimbing utama Bapak M.Soleh Mauludin, S.E, M.Si dan dosen pembimbing kedua Ibu Mahfudhotin, M.Si yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan saran kepada saya dengan sabar dalam mengerjakan skripsi ini mulai dari awal hingga akhir. Terimakasih telah meluangkan waktu disegala kesibukan untuk memberikan saya bimbingan skripsi selama ini.
3. Mellarisa Oktika tercinta yang selalu mendukung, memberikan semangat dan juga selalu membantu dan menemani saya dalam pengerjaan skripsi.
4. Kepada semua pihak perusahaan Gudange Tahu Takwa Pusat Oleh-Oleh terutama Pak Heru selaku manager perusahaan yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian dan juga membantu pada saat penelitian.
5. Untuk sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dukungan, informasi dan juga semangat kepada saya.
6. Untuk Almaterku Tercinta IAIN Kediri yang telah memberikan saya tempat untuk belajar, mencari ilmu, wawasan dan kesempatan untuk menimba ilmu sebanyak banyaknya dan juga meningkatkan kualitas pendidikan saya.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan sehingga dapat menyelesaikan studi dengan baik.

ABSTRAK

BAGAS MUKTI RAHARJO, 934120819, Dosen pembimbing 1 (satu) M.Soleh Mauludin, SE, M.Si dan dosen pembimbing 2 (dua) Mahfudhotin, M.Si. Peran Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Sumber Daya Insani Bagian Pelayanan di Gudange Tahu Takwa Pusat Oleh-Oleh Desa Toyoresmi Kabupaten Kediri. Program Studi Ekonomi Syariah, IAIN Kediri 2023

Kata Kunci : Motivasi Kerja, Kinerja Sumber Daya Insani

Pusat Oleh-Oleh Gudange Tahu Takwa (GTT) merupakan pusat oleh-oleh khas Kediri yang menjadi wadah untuk menampung dan memasarkan hasil-hasil dari UKM yang ada, serta menjadi lokasi tujuan wisatawan untuk mencari oleh-oleh khas dari Kota Kediri. Pusat Oleh-Oleh ini selain menyediakan oleh-oleh khas dari Kota Kediri seperti aneka olahan tahu, yaitu tahu takwa, tahu bulat, tahu pong, tahu sutra, stik dan kriuk tahu, emping tahu dan es tahu, juga menyediakan berbagai macam oleh-oleh dari daerah sekitar, khususnya hasil produksi dari UKM.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja sumber daya insani di GTT Pusat Oleh-Oleh Kabupaten Kediri. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang dalam pengumpulan datanya dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Narasumber dalam penelitian ini adalah manager dan sumber daya insani bagian pelayanan GTT Pusat Oleh-Oleh Kabupaten Kediri. Dalam menganalisis temuan penelitian maka peneliti menggunakan teori motivasi Abraham Maslow yang menjelaskan bahwa dengan herarki kebutuhan mengikuti teori seseorang bekerja karena adanya dorongan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan. Kebutuhan yang harus dipenuhi menurut Abraham Maslow yaitu kebutuhan psikologikal, keamanan, sosial, penghargaan dan aktualisasi diri.

Hasil penelitian di GTT Pusat Oleh-Oleh Kabupaten Kediri menunjukkan bahwa motivasi kerja yang didapat oleh sumber daya insani adalah bagus. Berbagai kebutuhan yang mencakup motivasi sudah terpenuhi dengan baik. Dan juga indikator yang dapat mempengaruhi motivasi kerja juga sudah didapatkan oleh sumber daya insani. Kemudian motivasi kerja memiliki peran yang penting dalam meningkatkan kinerja sumber daya insani. Yang menjadi kinerja sumber daya insani bagian pelayanan kurang maksimal adalah kurang adanya rancangan kerja yang berupa *Job Description* yang menjelaskan bahwa sumber daya insani bagian pelayanan (pramuniaga) harus melayani konsumen dengan baik yaitu selalu menemani konsumen pada saat proses pemilihan produk hingga proses pembelian produk.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirohim

Alhamdulillahirobilalamin, Segala puja dan puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena taufik dan hidayah-Nya yang tiada terukur, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peran Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Sumber Daya Insani Bagian Pelayanan di Gudange Tahu Takwa Pusat Oleh-Oleh Desa Toyoresmi Kabupaten Kediri”. Penulis berharap semoga Allah senantiasa memberikan Ridho-Nya sehingga menjadikan ilmu yang bermanfaat baik di dunia maupun di akhirat kelak.

Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW beserta semua keluarga dan para sahabat-sahabatnya, yang mana beliau sebagai utusan Allah SWT untuk membimbing umat muslim dari zaman jahiliyah menuju islamiah yang terang benderang, dalam menggapai kebenaran hakiki untuk mencapai jalan yang diridhoi Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari adanya bimbingan, motivasi dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis sampaikan terimakasih yang tulus kepada semua pihak antara lain :

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Muslih, MHI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Nuril Hidayati, M. Hum selaku Ketua Progam Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
4. Bapak M. Soleh Mauludin, S.E, M.Si dan Ibu Mahfudhotin, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan arahan, masukan, bimbingan dan doanya hingga terselesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Ali Samsuri, M.EI selaku wali studi yang telah mendampingi dan memberikan dorongan selama menempuh studi sarjana.
6. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) yang telah membagikan ilmunya kepada penulis selama masa studi di IAIN Kediri.

7. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang tak hentinya mendo'akan, memberi motivasi dan dukungan hingga skripsi ini terselesaikan.
8. Teman-teman mahasiswa IAIN Kediri, khususnya mahasiswa seperjuangan ekonomi syariah angkatan 2019 yang selalu kebersamai dalam proses pencapaian ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan sehingga dapat menyelesaikan studi.

Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Aamiin.

Kediri, 27 November 2023



Bagas Mukti Raharjo

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
NOTA DINAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	15
C. Tujuan Penelitian	15
D. Manfaat Penelitian	15
E. Telaah Pustaka	16
BAB II	23
LANDASAN TEORI	23
A. Sumber Daya Insani	23
B. Motivasi Kerja	24
C. Kinerja Sumber Daya Insani.....	29
D. Kualitas Pelayanan	33
BAB III	37
METODOLOGI PENELITIAN	37
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	37
B. Kehadiran Penelitian	38
C. Lokasi Penelitian.....	38
D. Sumber Data	38

E. Pengumpulan Data	40
F. Analisis Data.....	41
G. Pengecekan Keabsahan Data	43
BAB IV	45
PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN.....	45
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	45
1. Sejarah Berdirinya Pusat Oleh-Oleh GTT	45
2. Letak Geografis.....	46
3. Visi dan Misi GTT Pusat Oleh-Oleh	46
4. Daftar nama sumber daya insani dan juga jabatan di GTT Pusat Oleh-Oleh	47
5. <i>Job Deskripsi</i> Karyawan di GTT Pusat Oleh-Oleh	48
6. Fasilitas penunjang di GTT Pusat Oleh-Oleh.....	54
B. Paparan Data.....	55
1. Motivasi Kerja di Gudange Tahu Takwa Pusat Oleh-Oleh Kabupaten Kediri	55
2. Peran Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Sumber Daya Insani di GTT Pusat Oleh-Oleh Kabupaten Kediri	64
C. Temuan Penelitian.....	68
1. Motivasi Kerja Sumber Daya Insani di GTT Pusat Oleh-Oleh Kabupaten Kediri	69
2. Peran Motivasi Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Sumber Daya Insani di GTT Pusat Oleh-Oleh Kabupaten Kediri	71
BAB V.....	72
PEMBAHASAN.....	72
A. Motivasi Kerja Sumber Daya Insani di GTT Pusat Oleh-Oleh Kabupatean Kediri.....	72
B. Peran Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Sumber Daya Insani di GTT Pusat Oleh-Oleh Kabupaten Kediri	75
BAB VI.....	79
PENUTUP	79
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran.....	81

DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbandingan Lokasi Penelitian	8
Tabel 1. 2 Data motivasi kerja di GTT Pusat Oleh-Oleh	12
Tabel 4. 1 Daftar nama sumber daya insani beserta jabatan	47
Tabel 4. 2 Fasilitas penunjang	54