

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tujuan utama dari perusahaan adalah untuk mendapatkan laba. Keuntungan memungkinkan suatu perusahaan untuk tumbuh dan meningkatkan hasil dividen bagi pemiliknya. Tetapi bila perusahaan ingin memperoleh keuntungan, perusahaan itu harus juga memenuhi kebutuhan masyarakat. Perusahaan tersebut harus memberikan produk yang berkualitas dan produk yang aman. Keuntungan setidaknya sebagian merupakan penghargaan kerana perusahaan berorientasi kepada pelanggan.¹

Orientasi kepada pelanggan yang dilakukan oleh perusahaan dapat diwujudkan dalam berbagai macam cara. Salah satunya adalah dengan melakukan kegiatan sosial. Kegiatan sosial yang dilakukan oleh perusahaan tersebut merupakan wujud nyata dari kepedulian perusahaan kepada masyarakat yang menjadi konsumennya atau kepada masyarakat lain secara umum.

¹ Eugene H. Hughes, *"Introduction to Modern Business"*, terjemah (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 1992), 293.

Kepedulian perusahaan terhadap masyarakat sangatlah diperlukan, karena masyarakat adalah bagian paling penting dalam perkembangan sebuah perusahaan. Hal ini dikarenakan masyarakat merupakan target utama dalam kegiatan pemasaran dari produk-produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Oleh karena itu sangat penting bagi perusahaan dalam memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Hubungan antara perusahaan dengan masyarakat adalah hubungan yang bersifat saling menguntungkan atau *simboisis mutualisme*. perusahaan sebagai produsen atau yang menyediakan produk baik berupa barang atau jasa, sedangkan masyarakat adalah pihak yang menggunakan barang dan jasa tersebut, atau dalam bahasa lain masyarakat berposisi sebagai konsumen. Perusahaan menawarkan produknya kepada masyarakat dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan sedangkan sebagai seorang konsumen menggunakan barang dan jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhannya.

Selain hubungan sebagai produsen dengan konsumen, antara perusahaan dan masyarakat memiliki hubungan lain yang sangat erat. Sebab perusahaan adalah bagian dari masyarakat itu sendiri, perusahaan harus mampu untuk menyediakan produk yang berkualitas dan tidak membahayakan. Selain itu, perusahaan juga diwajibkan untuk memperhatikan kesejahteraan masyarakat sekitar dan tidak hanya mementingkan keuntungan perusahaan semata.

Tanggung jawab sosial yang harus dilakukan oleh perusahaan mempunyai banyak konsep, diantaranya adalah konsep *Corporate Social Responsibility* yakni kewajiban sosial bagi perusahaan yang dilakukan secara sukarela bagi masyarakat sekitar dengan menggunakan dana yang berasal dari profit perusahaan. Selain konsep *Corporate Social Responsibility* terdapat konsep tanggung jawab sosial yang lain, konsep tersebut adalah konsep zakat. Konsep tentang zakat bersumber dari agama Islam, dimana zakat adalah rukun Islam yang ketiga. Konsep zakat ini merupakan suatu aplikasi tanggung jawab sosial yang sangat baik selain itu dalam sistem zakat sebenarnya yang dikenal bukanlah suatu tanggung jawab sosial melainkan suatu kewajiban sosial baik secara individu maupun lembaga.

Zakat merupakan salah satu cara untuk mewujudkan keseimbangan keadilan sosial di dunia dengan cara tolong-menolong. Zakat sangat erat kaitannya dengan masalah sosial dan ekonomi, dimana zakat mengikis sifat ketamakan dan keserakahan. Dalam mengatasi masalah sosial zakat berperan sebagai alat yang diberikan oleh agama Islam untuk menghapuskan kemiskinan dari masyarakat dengan menyadarkan golongan orang-orang kaya akan tanggung jawab sosial yang mereka miliki, sedang dalam bidang ekonomi zakat mencegah penumpukan kekayaan dalam tangan seseorang.²

² Elsi Kartika Sari, *Pengantar Hukum Zakat dan Wakaf*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2007), 2.

Seiring dengan berkembangnya perusahaan yang berbasis syariah seperti halnya perbankan syariah saat ini, telah banyak bank syariah yang melaksanakan kegiatan zakat. Tidak hanya itu, sebagai sebuah entitas yang berbasis pada syariah terdapat pula lembaga amil zakat didalamnya yang berfungsi untuk mengumpulkan zakat dan menyalurkannya kepada orang-orang yang berhak menerima harta zakat yakni para *mustahik*.

Dengan pengelolaan yang baik zakat merupakan sumber dana potensial yang dapat dimanfaatkan untuk memajukan kesejahteraan umum bagi masyarakat.³ Untuk itu masing-masing Bank Syariah mempunyai nama serta tata cara pelaksanaan yang berbeda untuk kegiatan pengelolaan zakat tersebut. Sepertihalnya pada PT Bank BNI Syariah Cabang Surabaya yang mempunyai Unit Pelayanan Zakat (UPZ) yang berfungsi untuk mengelola dana zakat, baik pembayaran dan pendayagunaan dana zakat para pegawai dan *stake holder* PT Bank BNI Syariah secara keseluruhan yang sebelumnya dikelola oleh Baitul Maal Umat Islam (BAMUIS).⁴

Lebih lanjut lagi PT Bank BNI Syariah Cabang Surabaya menerapkan kegiatan sosial yang dikemas berdasarkan sistem zakat dengan nama Manajemen Syukur. Kegiatan Manajemen Syukur sebenarnya adalah

³ *Ibid.*, 1.

⁴ BNI Syariah, “Unit Pengelolaan Zakat”, dalam <http://www.bnisyariah.co.id/bnis.do?q=55505a&a=636f72706f726174655f736f6369616c5f726573706f6c736962696c697479:55505a> (21 April 2013)

komitmen PT Bank BNI Syariah Cabang Surabaya terhadap masyarakat sekitar sebagai suatu wujud syukur atas pencapaian yang telah didapat oleh PT Bank BNI Syariah Cabang Surabaya. Selain perusahaan, pegawai PT Bank BNI Syariah Cabang Surabaya juga turut memberikan kontribusi di dalamnya dengan memberikan sebagian bonusnya untuk kegiatan Manajemen Syukur.

Komitmen yang serius dalam memperhatikan kesejahteraan masyarakat yang kurang mampu ditunjukkan oleh segenap keluarga besar PT Bank BNI Syariah Cabang Surabaya, tidak lepas juga dari pegawai yang ikut serta di dalamnya. Selain mengeluarkan zakat yang memang hal tersebut adalah suatu kewajiban para pegawai PT Bank BNI Syariah Cabang Surabaya, pegawai juga rela mengeluarkan sebagian dari bonus yang didaparkannya untuk kepentingan masyarakat yang kurang mampu. Komitmen ini terlaksana dengan kesadaran bahwa dari setiap harta yang dimiliki ada sebagian hak untuk orang yang kurang mampu. Selain itu kemitmen ini adalah wujud syukur dari apa yang Allah SWT berikan.

Perkembangan PT Bank BNI Syariah Cabang Surabaya tidak lepas dari kinerja pegawai sebagai penggerak dari operasional perusahaan. Kinerja pegawai sangat mempengaruhi perolehan laba dan perkembangan PT Bank BNI Syariah Cabang Surabaya. Hal ini dikerenakan tanpa kinerja pegawai

yang baik, laba yang diperoleh perusahaan tidak akan mampu untuk mencapai target.

Ketercapaian target dalam sebuah perusahaan merupakan salah satu bukti baiknya kinerja pegawai. Kondisi ini sangat diharapkan oleh perusahaan. Sebab dengan tercapainya target maka akan banyak kegiatan sosial yang dapat dilakukan oleh perusahaan. Hal ini seperti terlihat dalam kegiatan sosial yang dilakukan oleh PT Bank BNI Syariah Cabang Surabaya. Kegiatan sosial pada PT Bank BNI Syariah Cabang Surabaya merupakan suatu program yang mengintegrasikan banyak sumber dana, salah satunya adalah dana donasi pegawai.

Dalam pelaksanaan Manajemen Syukur, pegawai memberikan kontribusi melalui bonus yang didapatkannya, semakin besar bonus yang didapat semakin besar kontribusi pegawai di dalamnya. Kontribusi pegawai dalam Manajemen Syukur merupakan suatu kesadaran yang memang telah ada pada masing-masing pegawai untuk bersyukur atas apa yang telah diperolehnya.

Berdasarkan pada uraian diatas maka diketahui bahwa alasan pemilihan masalah penelitian ini adalah karena adanya keunikan pada kegiatan sosial PT Bank BNI Syariah Cabang Surabaya. Salah satu keunikan dari kegiatan tersebut adalah berkaitan dengan sumber dana yang digunakan untuk kegiatan Manajemen Syukur yang tidak hanya bersumber dari profit

perusahaan. Oleh karena itu peneliti ingin meneliti tentang **Kontribusi Program Manajemen Syukur dalam Peningkatan Kinerja Pegawai PT Bank BNI Syariah Cabang Surabaya.**

B. Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah

1. Identifikasai masalah

Dari latar belakang masalah di atas dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana produk yang berkualitas dan aman.
- b. Bagaimana memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat sebagai konsumen.
- c. Bagaimana perusahaan memperhatikan kesejahteraan masyarakat.
- d. Apa perbedaan antara *Corporate Social Responsibility* dengan zakat.
- e. Bagaiman zakat dapat mengurangi kemiskinan.
- f. Bagaimana pelaksanaan zakat di dalam bank syariah.
- g. Bagaimana pengelolaan zakat pada Unit Pelayanan Zakat (UPZ) PT Bank BNI Syariah Cabang Surabaya.
- h. Bagaimana pelaksanaan program Manajemen Syukur PT Bank BNI Syariah Cabang Surabaya.
- i. Bagaimana kontribusi pegawai PT Bank BNI Syariah Cabang Surabaya di dalam pelaksanaan program Manajemen Syukur.

- j. Bagaimana kontribusi Manajemen Syukur dalam peningkatan kinerja pegawai PT Bank BNI Syariah Cabang Surabaya.

2. Batasan masalah

Agar lebih fokus dan mendapatkan hasil yang baik dalam penelitian serta dikarenakan keterbatasan peneliti dalam beberapa hal diantaranya pengetahuan, dana, dan waktu, maka penulis membatasi penelitian dengan meneliti tentang:

- a. Bagaimana pelaksanaan Manajemen Syukur PT Bank BNI Syariah Cabang Surabaya.
- b. Bagaimana kontribusi Manajemen Syukur dalam peningkatan Kinerja pegawai PT Bank BNI Syariah Cabang Surabaya.

C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah serta identifikasi dan batasan masalah diatas, maka rumusan masalah yang peneliti ajukan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan Manajemen Syukur PT Bank BNI Syariah Cabang Surabaya?
2. Bagaimana kontribusi Manajemen Syukur dalam peningkatan kinerja pegawai PT Bank BNI Syariah Cabang Surabaya?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui pelaksanaan Manajemen Syukur PT Bank BNI Syariah Cabang Surabaya.
2. Mengetahui kontribusi Manajemen Syukur dalam peningkatan kinerja pegawai PT Bank BNI Syariah Cabang Surabaya.

E. Kegunaan Hasil Penelitian

1. Aspek Teoritis

Memberikan kesempatan untuk menerapkan teori-teori yang telah didapat di bangku perkuliahan terhadap realita dimasyarakat. Selain itu dapat memberi sumbangan bagi pengembangan ilmu-ilmu ekonomi syariah, terutama yang berkaitan dengan permasalahan Manajemen Syukur dan kinerja pegawai.

2. Aspek Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan kajian dalam melihat mengenai permasalahan Manajemen Syukur yang merupakan bagian dari tanggung jawab sosial sebuah perusahaan kepada masyarakat umum. Program Manajemen Syukur dianggap sebagai sebuah wujud nyata perhatian dari sebuah perusahaan kepada masyarakat, yang ketika program tersebut dilaksanakan maka diharapkan akan mampu untuk meningkatkan kinerja

pegawai dari perusahaan dalam hal ini adalah PT Bank BNI Syariah Cabang Surabaya.

F. Definisi Operasional

Penelitian ini mempunyai dua variabel yaitu Manajemen Syukur dan kinerja pegawai, kemudian dari dua variabel tersebut definisi operasionalnya, yaitu:

1. Manajemen Syukur adalah wujud tanggung jawab sosial PT Bank BNI Syariah Cabang Surabaya yang ditujukan untuk masyarakat sekitar dimana kegiatan ini difokuskan pada pendidikan atau *education for life* dari BNI Syariah untuk Indonesia yang lebih cerdas, kegiatan Manajemen Syukur ini pelaksanaannya dilandaskan pada kegiatan zakat.
2. Kinerja atau prestasi kerja pegawai adalah prestasi aktual pegawai dibandingkan dengan prestasi yang diharapkan dari pegawai. Prestasi kerja yang diharapkan adalah prestasi standar yang disusun sebagai acuan sehingga dapat melihat kinerja pegawai sesuai dengan posisinya dibandingkan dengan standar yang dibuat. Selain itu dapat juga dilihat kinerja dari pegawai tersebut terhadap pegawai lainnya.⁵

⁵ Hendri, “*Teori Kinerja*”, dalam <http://teorionline.wordpress.com/2010/01/25/teori-kinerja/> (25 januari 2010)

G. Kajian Pustaka

Kajian pustaka adalah deskripsi ringkas tentang kajian atau penelitian yang sudah pernah dilakukan di seputar masalah yang akan diteliti sehingga terlihat jelas bahwa kajian yang akan dilakukan ini tidak merupakan pengulangan atau duplikasi dari kajian atau penelitian yang telah ada.⁶

1. Dian Wahyuni Iskandar melakukan penelitian mengenai sejauh mana Pengaruh *Corporate Social Responsibility* terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan pada PT Bank Mega Tbk Cabang Makassar. Dengan menganalisis seberapa besar pengaruh dan hubungan *Corporate Social Responsibility* terhadap kinerja keuangan PT Bank Mega Tbk Cabang Makassar. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, analisis regresi berganda, dan analisis korelasi berganda.

Berdasarkan hasil analisis pengaruh antara biaya sosial masyarakat lokal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan. Dimana adanya peningkatan biaya sosial masyarakat lokal dapat diikuti oleh adanya kenaikan kinerja perusahaan (laba). Berdasarkan hasil pengujian regresi antara biaya lingkungan dengan kinerja perusahaan (laba) yang menunjukkan bahwa adanya peningkatan biaya lingkungan dapat diikuti oleh adanya peningkatan kinerja

⁶ Fakultas Syariah IAIN Sunan Ampel, *Petunjuk Penulisan Skripsi*, Edisi Revisi, Cetakan IV, (2012), 9.

perusahaan (laba), dimana semakin tinggi biaya lingkungan dapat diikuti oleh peningkatan laba.⁷

2. Rimba Kusumadilaga melakukan penelitian mengenai (1) Pengaruh CSR terhadap nilai perusahaan (2) Pengaruh CSR terhadap nilai perusahaan dengan profitabilitas perusahaan sebagai variabel moderating (3) Perbedaan luas pengungkapan CSR periode sebelum dan sesudah berlakunya Undang-undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas.

Sampel penelitian ini adalah pengungkapan pertanggungjawaban sosial (CSR) pada sektor manufaktur tahun 2006 dan 2008 dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Terdapat 21 perusahaan pada tahun 2006 dan 42 perusahaan pada tahun 2008 yang memenuhi kriteria sebagai sampel penelitian. Metode analisis pada penelitian ini adalah analisis regresi sederhana dan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengungkapan CSR berpengaruh signifikan terhadap nilai perusahaan. Profitabilitas sebagai variabel moderating tidak dapat mempengaruhi hubungan pengungkapan

⁷ Diyan Wahyuni Iskandar, “*Analisis Pengaruh Corporate Social Responsibility (CSR) terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Pada PT. Bank Mega Tbk Cabang Makassar*”, dalam <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/1302> (20 maret 2012)

CSR dan nilai perusahaan. Terdapat perbedaan luas pengungkapan CSR periode sebelum dan sesudah berlakunya Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas.⁸

3. Aldilla Noor Rakhiemah dan Dian Agustia melakukan penelitian mengenai pengaruh kinerja lingkungan terhadap CSR *disclosure*, pengaruh kinerja lingkungan terhadap kinerja *financial*, pengaruh CSR *disclosure* terhadap kinerja *financial*. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah statistik deskriptif.

Hasil penelitian ini membuktikan diterimanya H_1 bahwa kinerja lingkungan yakni usaha perusahaan dalam menciptakan lingkungan yang baik (*green*) yang diukur melalui program PROPER memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap CSR *disclosure* yang dilakukan oleh perusahaan, terbukti dari nilai t hitung yang lebih kecil dari $\alpha = 0.05$, yakni sebesar 0.03. Hasil ini konsisten dengan penelitian Al- Tuwajiri, et al. (2004) dan Suratno dkk. (2006)

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa CSR *disclosure* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja finansial perusahaan terbukti dari nilai t hitung sebesar 0.07 yang lebih besar dari $\alpha = 0.05$. Dengan demikian H_3 ditolak. Hasil penelitian ini tidak

⁸ Rimba Kumala, *Pengaruh Corporate Social Responsibility Terhadap Nilai Perusahaan dengan Profitabilitas Sebagai Variabel Moderating (studi empiris pada perusahaan manufaktur yang terdaftar di bursa efek indonesia)*, Skripsi, (Semarang: Unifersitas diponegoro 2010), 72.

konsisten dengan penelitian Al-Tuwajiri, et al. (2004) dan Suratno dkk.(2006), namun konsisten dengan penelitian Sarumpaet (2005) serta Almilia dan Wijayanto (2007).⁹

4. Danu Candra Indrawan melakukan penelitian tentang pengaruh *corporate social responsibility* terhadap kinerja keuangan perusahaan dan kinerja pasar perusahaan. Dalam penelitian ini, kinerja keuangan perusahaan diukur dengan menggunakan ROE (*return on equity*) dan kinerja pasar perusahaan diukur dengan menggunakan CAR (*cumulative abnormal return*). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua perusahaan manufaktur yang *listing* pada tahun 2007 di BEI dan menerbitkan *annual report* pada tahun 2007 di website *www.idx.co.id* dengan menggunakan metode *purposive judgement sampling*. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi berganda. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode dokumentasi dan metode studi pustaka.

Berdasarkan hasil pengujian, pada hipotesis ditemukan bahwa variabel *Corporate Social Responsibility* dan variabel kontrol *leverage*, berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja keuangan perusahaan (ROE), dan variabel kontrol ukuran perusahaan (*size*) berpengaruh

⁹ Aldilla Noor Rakhiemah dan Dian Agustia , “*Pengaruh Kinerja Lingkungan Terhadap Corporate Social Responsibility (CSR) Disclosure dan Kinerja Finansial Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia*”,Karya Ilmiah, (Surabaya: Universitas Airlangga, 2012), 16-17

negatif signifikan terhadap kinerja keuangan perusahaan, akan tetapi variabel kesempatan pertumbuhan (*growth*) berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kinerja keuangan perusahaan. Sedangkan pada hipotesis kedua ditemukan bahwa variabel *Corporate Social Responsibility* dan variabel kontrol risiko sekuritas (*beta*) berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja pasar (CAR), dan tiga variabel control lainnya (*leverage*, *size*, dan *growth*) berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kinerja pasar, akan tetapi variabel *unexpected earnings* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pasar.¹⁰

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang terdahulu adalah sama-sama menggunakan konsep *Corporate Social Responsibility* atau tanggung jawab sosial perusahaan. Sedangkan titik perbedaannya adalah terletak pada kedua variabel yang diungkap, pada penelitian terdahulu meski konsep yang digunakan adalah konsep *Corporate Social Responsibility*, namun pada penelitian tersebut hanya sebatas pengungkapan *Corporate Social Responsibility*. Sedangkan pada penelitian ini adalah berkaitan dengan permasalahan penerapan *Corporate Social Responsibility* yang pelaksanaannya didasarkan pada pelaksanaan zakat. Titik perbedaan selanjutnya yang terdapat pada penelitian ini dengan penelitian sebelumnya

¹⁰ Danu Candra Indrawan, “*Pengaruh Corporate Social Responsibility Terhadap Kinerja Perusahaan*” Skripsi, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2011),

yakitu pada variabel kinerja, yaitu pada penelitian sebelumnya variabel yang digunakan adalah kinerja perusahaan, dan keuangan. Sedangkan dalam penelitian ini variabel yang di gunakan adalah kinerja pegawai.

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan, memo, dan dokumentasi resmi lainnya. Sehingga tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah ingin menggambarkan realita empirik dibalik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas. Oleh karena itu penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini adalah dengan mencocokkan antara realita empirik dengan teori yang berlaku dengan menggunakan metode deskriptif.¹¹

2. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini mengambil tempat penelitian di PT Bank BNI Syariah Cabang Surabaya Jl. Bukit Darmo Boulevard nomor 8A-8B Surabaya dengan waktu penelitian yakni pada tanggal 27 Maret sampai

¹¹ Lexy J Moleong, *Metode Pendekatan Kualitatif*, (Bandung: Remaja rosda karya, 2004), 131.

dengan 22 April 2013, pukul 08.00 hingga pukul 14.00 WIB setiap hari kerja bank, dengan pertimbangan rentang waktu tersebut merupakan jam kerja PT Bank BNI Syariah Cabang Surabaya

3. Data dan Sumber Data

a. Data yang dikumpulkan

Sesuai dengan tujuan yang telah dirumuskan maka data yang dihimpun dari penelitian ini adalah data yang berkaitan dengan program Manajemen Syukur PT Bank BNI Syariah Cabang Surabaya. Serta data tentang kinerja pegawai PT Bank BNI Syariah Cabang Surabaya.

b. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua macam, yakni data primer dan data skunder. Data primer adalah data yang peneliti peroleh langsung dari lapangan. Dalam penelitian ini yang termasuk sebagai data primer adalah hasil wawancara, hasil dokumentasi peneliti ketika melakukan proses penelitian.

Selain data primer, dalam penelitian ini peneliti juga menggunakan data skunder. Data skunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data literatur dan laporan tahunan pada PT Bank BNI Syariah Cabang Surabaya.

Subjek penelitian adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan masalah penelitian. Subyek penelitian dalam penelitian ini adalah Operational manager, 9 Pegawai, dan ketua serikat pekerja PT Bank BNI Syariah Cabang Surabaya.

4. Tehnik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam rangka mengumpulkan data-data penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan studi dokumentasi dan wawancara mendalam (*indeptinterview*).

Studi dokumentasi merupakan cara pengumpulan data melalui peninggalan arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori, dalil-dalil atau hukum-hukum ada lain-lain berhubungan dengan masalah penelitian.¹²

Metode wawancara (*interview*) metode ini dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara langsung dan terstruktur kepada informan, hal ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam dan juga menyeluruh.

¹² Yatim Riyanto, *Metodologi Penelitian Pendidikan Tinjauan Dasar*, (Surabaya: SIC, 1996), 83.

5. Teknik Analisis Data

Setelah berbagai data terkumpul, maka untuk menganalisis digunakan teknik deskriptif analisis yaitu teknik untuk menggambarkan atau menjelaskan data yang terkait dengan pembahasan, dimana teknik ini menggambarkan tentang program dan kegiatan Manajemen Syukur PT Bank BNI Syariah Cabang Surabaya. Kemudian data tersebut dianalisis dalam kinerja pegawai. Misalnya tentang situasi yang dialami, satu hubungan kegiatan, pandangan dan sikap yang nampak atau tentang suatu proses yang sedang berlangsung, pengaruh yang sedang bekerja, kelainan yang sedang muncul, dan sebagainya.

Untuk mendapatkan data yang lebih akurat dan urgen terhadap data yang telah terkumpul, maka penulis menggunakan tehnik *triangulation*. *Triangulation* yaitu pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Sebagai perbandingan triangulasi ini digunakan dengan cara *triangulation* sumber data yaitu membanding dan mengecek derajat balik kepercayaan atau informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode penelitian antara lain :

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.

- b. Membandingkan hasil wawancara dengan suatu dokumen yang berkaitan.

Dengan demikian, peneliti akan membandingkan pengamatan dengan wawancara terhadap Operational Manager, Pegawai dan Ketua Serikat Pekerja PT Bank BNI Syariah Cabang Surabaya.

6. Proses Pemaknaan dan Penyimpulan

Pemaknaan data akan dilakukan berdasarkan kelompok informan yang telah dikumpulkan, selanjutnya dalam menyimpulkan hasil penelitian akan dilakukan berdasarkan tingkat "*kejenuhan*" data dan fakta yang ditemukan di lapangan. Cara tersebut dilakukan karena penelitian kualitatif pada dasarnya tidak pernah berakhir. Karena data-data yang bersifat kualitatif selalu berkembang.

Oleh karenanya penelitian ini akan segera diakhiri jika memang telah terdapat kejenuhan dari temuan-temuan di lapangan. Di samping itu hasil penelitian juga akan senantiasa dikonfirmasi kepada informan penelitian di lapangan. Jika misalnya capaian penelitian telah dibenarkan oleh informan, maka dengan sendirinya kesimpulan akhir penelitian dapat segera dilakukan.

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan memuat uraian dalam bentuk essay yang menggambarkan alur logis dari struktur bahasan skripsi.¹³ Sistematika pembahasan ini bertujuan agar penyusunan skripsi ini dibagi ke dalam beberapa bab, dari masing-masing bab terdiri dari sub-bab, dimana antara satu dengan yang lainnya saling berhubungan sebagai pembahasan yang utuh. Adapun sistematika pembahasan adalah sebagai berikut:

Bab satu yang meliputi latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, kajian pustaka, metode penelitian meliputi jenis penelitian, data dan sumber data, teknik analisis data, proses pemaknaan dan penyimpulan, dan sistematika pembahasan.

Bab dua meliputi tinjauan pustaka yang berisi tentang tinjauan teoritik yang merupakan telaah dari beberapa literatur. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori *Corporate Social Responsibility (CSR)*. Meliputi definisi *Corporate Social Responsibility (CSR)*, tujuan *Corporate Social Responsibility (CSR)*, manfaat dari *Corporate Social Responsibility (CSR)*, aspek dan dimensi *Corporate Social Responsibility (CSR)*, area praktek dan pelaksanaan *Corporate Social Responsibility (CSR)*. Teori zakat, meliputi definisi zakat, dalil-dalil zakat, syarat harta yang wajib dizakati, golongan

¹³ Fakultas Syariah IAIN Sunan Ampel Surabaya, *Petunjuk Teknis Penulisan Skripsi*, 11.

yang berhak menerima zakat, macam-macam zakat, hikmah dan manfaat zakat. Teori kinerja pegawai, meliputi definisi peningkatan kinerja pegawai, penilaian kinerja pegawai, indikato-indikator kinerja pegawai, factor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai.

Bab tiga merupakan profil perusahaan terdiri dari, sejarah berdirinya PT Bank Bank BNI Syariah, Personalia PT Bank BNI Syariah Cabang Surabaya, struktur organisasi, dan diskripsi tugas PT BNI Syariah Surabaya, Produk Bank BNI Syariah.

Bab empat, bab ini memuat data penelitian, memuat deskripsi data yang berkenaan dengan variabel yang diteliti secara obyektif, yang terdiri dari kegiatan Manajemen Syukur sebagai program tanggung jawab sosial PT Bank BNI Syariah Cabang Surabaya. Kontribusi Manajemen Syukur dalam peningkatan kinerja pegawai, peningkatan kinerja pegawai PT Bank BNI Syariah Cabang Surabaya tahun 2011 dan 2012.

Bab lima, merupakan analisis data berkaitan dengan pelaksanaan program Manajemen Syukur dan hubungannya dengan peningkatan kinerja pegawai PT Bank BNI Syariah Cabang Surabaya.

Bab enam, pada bab ini memuat penutup, yang di dalamnya berisi tentang kesimpulan dan saran yang merupakan upaya memahami jawaban-jawaban atas rumusan masalah.