

BAB II

KERANGKA TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Sinergitas

a. Pengertian Sinergitas

Pada Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), sinergi dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau tindakan bersama. Sinergi sedang dibangun dan dipastikan kemitraan yang bermanfaat dan kemitraan yang dapat menjalin hubungan dengan pemangku kepentingan agar dapat menghasilkan pekerjaan yang berkualitas¹. Sehingga dalam bersinergi dapat menumbuhkan rasa solidaritas antar sesama. Jika sinergi atau sinergitas tersebut diterapkan dalam perusahaan kepada karyawan sehingga bagaimanapun juga karyawan tersebut dapat melakukan sinergi nya bersama dengan karyawan lain, maka sinergi atau sinergitas adalah faktor utama dalam perusahaan. Namun di dalam suatu perusahaan tidak adanya sinergi atau sinergitas dalam perusahaan, maka akan menimbulkan pertikaian antar karyawan yang dapat mengakibatkan sebuah tatanan kerja yang kurang efektif. Jika perusahaan tersebut adanya sinergi antar karyawan akan menjadikan produktivitas perusahaan akan maksimal dan akan mencapai sebuah target yang sesuai dengan perusahaan².

Sinergitas berkaitan dengan konsep dasar manajemen, sebab pada konsep dasar manajemen bersifat universal yang didefinisikan dengan menggunakan kerangka berpikir keilmuan, mencakup kaidah-kaidah dan prinsip-prinsipnya³. Apabila seorang manajer melalui sinergi nya dengan pengetahuan dasar-dasar manajemen dan cara cara menerapkannya. Ia akan dapat melaksanakan fungsi-fungsi manajemen secara efektif. Namun, jika konsep dasar manajemen tersebut tidaklah mudah untuk didefinisikan jika tidak adanya suatu tindakan dari seorang manajer untuk bersinergi dalam mencapai tujuan dari perusahaan.

¹<https://kbbi.web.id/sinergi/>, Diakses Tanggal 12 Desember 2021, jam 12.21

² Burhanuddin Yusuf, *Manajemen Sumber Daya Insani* (Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada, 2015), 37-39.

³ Herujito, Yayat M, *Dasar-Dasar Manajemen* (Jakarta : Grasindo, 2001), 44-48.

Sinergitas antar pegawai adalah hal penting untuk mencapai target di perusahaan. Tidak terdapat perbedaan dengan ilmu administrasi publik yang dianggap sebagai kerjasama yang dilakukan antar dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan⁴. Berdasarkan sinergitas yang memosisikan diri sebagai bagian dari katalisator yang terdapat di ilmu administrasi dengan tujuan untuk mencapai hasil yang maksimal. Sinergitas bisa dibangun dari cara berkomunikasi serta koordinasi.

1) **Komunikasi**

Komunikasi ialah sebuah tindakan penjelasan informasi antar pihak ke pihak lainnya⁵. Komunikasi dapat diartikan sebagai kegiatan seseorang yang dilakukan untuk menginterpretasikan sebuah pandangan baru. Sedangkan menurut Sofyandi serta Garniwa komunikasi bisa dijabarkan menjadi dua bagian, yaitu :

- a) Komunikasi berorientasi yang dilakukan terhadap seseorang yang akan melaksanakan kegiatannya.⁶
- b) Komunikasi berorientasi pada penerima yang menangani semua aktivitas dalam kerangka komunikasi yang melibatkan antar perorangan.

2) **Koordinasi**

Adanya sinergi dari seorang pegawai pastilah terdapat adanya koordinasi antar pegawai. Komunikasi hanya dapat dikoordinasikan antar pegawai yang dinyatakan oleh Hasan bahwa pada komunikasi diharapkan koordinasi⁷. Koordinasi dapat diartikan sebagai sebuah integrasi dari aktivitas individu maupun kelompok menuju ke arah tujuan bersama. terdapat 5 syarat agar terwujudnya yang kompak yaitu :

⁴ Akbar pandu Dwi Nugraha, *Sinergitas Aktor kepentingan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*, Jurnal Ilmu Administrasi Negara 2, no. 1 (2017), 21-22.

⁵ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi* (Surabaya: Medika Utama, 2005),2.

⁶ Sofyandi, *Macam-Macam Komunikasi Organisasi* (Jakarta: Pustaka Setia, 2003), 15-17.

⁷ Triana Rahmayati dkk, *Sinergitas Stakeholder Dalam Inovasi Daerah*, Jurnal Administrasi Publik (JAP) 2, no.4, 643. Diakses pada tanggal 2 Januari 2022.

- 1) Hubungan langsung, bahwasanya hubungan langsung dari koordinasi yang dilakukan antar pegawai.
- 2) Kesempatan awal, sebelum ke tahap perencanaan pastilah diperlukan dengan adanya kesempatan awal untuk saling koordinasi.
- 3) Kontinuitas, proses yang dilakukan secara di setiap waktu pada saat tahap perencanaan.
- 4) Dinamisme, koordinasi dapat dilakukan secara terus-menerus yang dapat dijadikan sebagai perubahan dari lingkungan intern maupun ekstern.
- 5) Tujuan yang jelas, tujuan jelas merupakan bagian penting untuk memperoleh koordinasi yang efektif⁸.

Dari penjelasan penulis dapat disimpulkan bahwa sinergitas adalah suatu aktivitas yang dijalankan secara bersama untuk menerima hasil maksimal yang dihubungkan ke beberapa kiprah krusial di dalamnya. Sinergitas bisa dibangun melalui komunikasi dan koordinasi. Maka semua komponen rakyat serta instansi perkantoran diperlukan untuk bersinergi dalam mencapai kemakmuran⁹.

b. Tujuan Sinergitas

Tujuan dari sinergi adalah untuk mempengaruhi perilaku individu berkomunikasi dengan grup, melalui dialog dengan semua orang kelompok, pandangan, sikap, dan pendapat mereka mengenai kesuksesan¹⁰. Sinergi juga saling melengkapi dan dilengkapi untuk mendapatkan sebuah tercapainya tujuan per bagian. Konsep kerja sama tersebut antara lain sebagai berikut:

- 1) Berorientasi pada hal yang positif
- 2) Sebagai alternatif dari paradigma pelengkap
- 3) Saling bekerja sama untuk mencapai tujuan.
- 4) Mendapatkan hasil yang maksimal.

⁸ Wiratno, *Teori Koordinasi dan Praktek* (Jakarta: Gramedia Group, 2004), 20-22.

⁹ Arifin Andryansyah, *Koordinasi Pemograman Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai* (Surabaya: Modern Jaya), 28.

¹⁰ Akbar pandu Dwi Nugraha, *Sinergitas Aktor kepentingan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*, *PUBLISIA*, Jurnal Ilmu Administrasi Negara 2, no. 1 (2017), 25-26.

Melalui sinergi, terdapat kolaborasi dari paradigma (pola pikir) yang berbeda akan menghasilkan sebuah hasil yang lebih besar dan lebih efektif, sebab proses yang dilakukan menunjukkan tujuan dan kesepakatan bersama pada hasil positif.

Bersinergi berarti saling menghargai perbedaan ide dan pendapat serta bersedia saling berbagi. Bersinergi tidak egois, tetapi saling mendukung di antara lainnya¹¹. Sinergi bertujuan untuk menggabungkan bagian-bagian yang berbeda menjadi satu tujuan bersama.

c. Indikator Sinergitas

Indikator yang digunakan untuk menganalisis sinergi dalam penelitian ini adalah Doctoroff, menyatakan bahwa syarat utama dari sistem sinergi yang ideal, termasuk indikator-indikator seperti komunikasi yang efektif, umpan balik yang cepat, kepercayaan, dan kreativitas.¹²

a) Komunikasi Yang Efektif

Komunikasi efektif bisa membentuk perubahan perilaku seseorang yang terlihat pada saat proses penyampaian. Tujuan komunikasi efektif sebenarnya untuk memudahkan informasi dari penyampaian secara lengkap antara pemberi informasi serta penerima informasi dengan bahasa yang jelas agar mudah di pahami¹³. Komunikasi yang lebih efektif terjadi ketika komunikator berbagi kesamaan dalam hal pemahaman, perilaku serta bahasa. Komunikasi dikatakan efektif jika dilakukan sebagai berikut:

- (1) Pesan dapat diterima dan dipahami sebagaimana yang dimaksud dari penyampaian.

¹¹ Ardana, I Komang dkk, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : Graha Ilmu, 2012), 70.

¹² Jovi Andre Kurniawan dan Retno Surayawati, *Sinergitas Antar Stakeholder Dalam Pengelolaan Ruang Terbuka Hijau (RTH) Taman Kota Di Kota Temanggung*, Jurnal Wacana Publik 1, no 1, 2017, 41. Diakses Pada Tanggal 2 Januari 2022.

¹³ Ardi Santoso, *Pengaplikasian Komunikasi Yang Efektif di Perusahaan* (Yogyakarta: Kertasono Press, 2011), 33-34.

- (2) Informasi disampaikan oleh pengirim dapat diketahui oleh penerima, oleh sebab itu dari hal penyampaiannya dapat mudah di pahami.
- (3) Tidak adanya halangan ketika saat komunikasi terdapat sebuah pertanyaan dari penerima.

b) Umpan Balik Yang Cepat (*Feedback*)

Umpan balik yang cepat ialah jawaban atas pertanyaan yang disampaikan dari penanya kepada narator¹⁴. Hasil yang didapatkan berupa jawaban dari informasi yang diterima. Tentu dalam komunikasi bisnis adalah adanya sebuah respon dari penerima informasi terkait elemen dalam penyampaian dari pendengar terhadap yang disampaikan pengirim dengan penyampaian yang jelas¹⁵. Diantaranya dalam prinsip umpan balik dari komunikasi yang disampaikan sebagai berikut:

- (1) Kejelasan, dalam kejelasan ini pada prinsip umpan balik pastilah sebagai faktor penting dalam hal penyampaian. Agar tidak menimbulkan kesalahpahaman dari informasi yang disampaikan¹⁶.
- (2) Ketepatan, pada ketepatan inilah sebagai tonggak penting dalam melakukan penyampaian. Sehingga, cepat tanggap dalam komunikasi akan menghasilkan sebuah pemahaman yang jelas dari penerima informasi.
- (3) Validitas, dalam melakukan komunikasi bisnis tentunya harus valid supaya efektif agar mendapatkan sebuah respon yang baik dari penerima informasi¹⁷.

c) Kepercayaan

Kepercayaan dapat diartikan sebagai perilaku yang dilakukan untuk meyakinkan

¹⁴ Kristian Handoko, *Materi Umpan Balik Yang Cepat Dapat Diterapkan Pada Perusahaan* (Bandung: Pustaka Baru, 2006), 24.

¹⁵ Dedy Mulyana, *Human Communication* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2000), 32.

¹⁶ Kartika Sari, *Koordinasi Dalam Komunikasi Efektif Terstruktur* (Bogor: PT. Pusaka, 2002) 15-17.

¹⁷ Wijaya Kusuma, *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), 22.

seseorang terhadap sesuatu hal¹⁸. Salah satunya untuk membentuk kepercayaan dalam perusahaan berarti tahapan untuk meyakinkan pada hal yang positif, membangun dari setiap langkah, serta komitmen. Jika kepercayaan disalah artikan maka tidak akan menghasilkan sebuah kepercayaan dari seseorang.

d) **Kreativitas**

Kreativitas ialah naluri dari seseorang yang terus dikembangkan sehingga akan menimbulkan sebuah ide baru serta menemukan inovasi baru yang akan terus digali¹⁹. Menurut Munandar menyampaikan bahwa terkait definisi dari kreativitas yakni sebuah kemampuan seseorang berdasarkan pola pikir yang dilakukan untuk memecahkan sebuah permasalahan sehingga dapat menemukan inovasi baru²⁰. Dari penjelasan tersebut dijabarkan bahwa kreativitas ialah sebuah perilaku dari karakteristik seseorang yang dilakukan untuk melakukan suatu tindakan berupa inovasi baru dari hal yang di dapatkan²¹.

2. **Kepiawaian Pegawai**

a. **Pengertian Kepiawaian Pegawai**

Kepiawaian pegawai merupakan faktor penting yang perlu dimiliki oleh semua pegawai di perusahaan sebab kepiawaian sebuah kemampuan seseorang dalam menjalankan tugas secara profesional untuk mencapai tujuan perusahaan²². Sehingga kepiawaian pegawai inilah sangat dibutuhkan oleh perusahaan²³.

Menurut Siagian menyatakan bahwa keahlian pegawai dalam melaksanakan tugas dengan waktu yang tepat serta profesional dalam bekerja²⁴. Dari sinilah

¹⁸ Mangkunegara, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia* (Bandung: PT. Refika Aditama, 2007), 80.

¹⁹ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Insani* (Jakarta: Kencana, 2005), 53.

²⁰ Munandar, *Kreativitas Dalam Bekerja Untuk Meningkatkan Mutu* (Salatiga: Cipta Karya, 2006), 52.

²¹ Guntur Ujianto, *Analisis Pengaruh Komitmen Professional Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Bank Bukopin Yogyakarta*, *Jurnal Sinergi Kajian Bisnis* 2, no. 3 (2005), 93.

²² Sridawati, *Pengaruh Kepiawaian Pegawai Dalam Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik*, *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 2, no. 1, 25-26.

²³ Azwar Rezkyanto, *Sikap Kepiawaian Karyawan di Perusahaan* (Jember: Jember Medika, 2003), 35.

²⁴ Siagian, *Teori Praktik Kepiawaian Karyawan* (Bogor: PT. Santoso, 1998), 121.

kepiawaian pegawai sebagai tingkat kemampuan profesional pegawai yang tercermin melalui perilakunya sehari-hari pada perusahaan²⁵. Tingkat kemampuan pegawai yang tinggi adalah point penting pada perusahaan yang mengarah kepada pencapaian tujuan perusahaan yang telah dibuat sebelumnya, Jika terdapat adanya kemampuan pegawai yang rendah akan menimbulkan dampak yang buruk.

Sebuah kemampuan menunjukkan potensi dalam menjalankan sebuah tugas yang dilakukan sebagai kekuatan yang ada pada diri seseorang²⁶. Menurut Oemar Hamalik menyampaikan pegawai hakikatnya terdapat aspek-aspek sebagai berikut :

- 1) Aspek Potensial, sebuah aspek potensi pegawai yang bersifat dinamis untuk dikembangkan diantara seperti ide, bakat, minat, motivasi, dan potensi-potensi lainnya²⁷.
- 2) Aspek Profesionalisme dan vokasional, dari setiap pegawai mempunyai *soft skill* dan *hard skill* untuk menciptakan hasil yang optimal.
- 3) Aspek Fungsional, aspek ini tertuju pada cepat tanggapnya seorang pegawai dalam mengemban setiap tugas yang dijalankan.

b. Faktor yang Mendukung Sikap Kepiawaian Pegawai

Menurut Royen menyatakan bahwa terdapat faktor-faktor yang mendukung setiap pekerjaan melalui kepiawaian pegawai²⁸ adalah:

1) Performance

Performance diartikan sebagai perilaku pegawai yang melibatkan prestasi kerja maupun penampilan. Menurut Gibson menyatakan bahwa hasil yang diinginkan dari perilaku melalui tingkah laku. Sedangkan menurut Gomes prestasi kerja dapat dilihat dari :

- (a) Kuantitas kerja
- (b) Kualitas Kerja

²⁵ Kartono Budi, *Kepegawaian Perusahaan* (Malang: Cerdas Cendekia, 2007), 26.

²⁶ Fajar Ferdian, *Sikap Karyawan dan Pengukurannya* (Yogyakarta: Liberty, 2000), 45.

²⁷ Dwi Cahyono, *Organizational Commitmen In Higher Education*, Department of Management and Marketing School of Business 3, no. 11 (2000), 1-15.

²⁸ Royen, *Kepiawaian Pegawai Dalam Perusahaan* (Maluku: Mataram Press, 2013), 17-18.

- (c) Pengetahuan Tentang Pekerjaan
 - (d) Pendapat atau pernyataan yang disampaikan.
- 2) Akuntabilitas Pegawai
- Akuntabilitas merupakan kebijakan yang dapat diimplementasikan guna menciptakan kepatuhan pelaksanaan kinerja pegawai²⁹. Hal ini didasarkan pada prinsip-prinsip sebagai berikut :
- (a) Harus dapat menunjukkan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.
 - (b) Berorientasi pada pencapaian visi dan misi, hasil dan manfaat yang diperoleh.
 - (c) Jujur, objektif, transparan dan inovatif.
- 3) Loyalitas Pegawai
- Loyalitas pegawai terdapat keterkaitan antara karakteristik maupun profesional. Menurut Islami dan Royen menyampaikan bahwa rasa kepedulian antar pegawai sangat menunjang dalam peningkatan produktivitas perusahaan³⁰.
- 4) Kemampuan Pegawai
- Menurut Thoha mendefinisikan kemampuan merupakan salah satu unsur kematangan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pendidikan dan pelatihan serta pengalaman³¹. Dari sinilah kepiawaian pegawai timbul ketika tingkat kemampuan pegawai tercermin dalam perilaku sehari-hari³².

c. Indikator Kepiawaian Pegawai

Menurut Martin Jr., indikator dari kepiawaian pegawai yang menjadi faktor penting dalam profesional kerja pegawai di antaranya:

- 1) Kemahiran dalam mempergunakan peralatan
- Kemahiran adalah suatu unsur dari kematangan pegawai yang saling keterkaitan dari keterampilan yang diperoleh dari pelatihan serta pengalaman³³. Adapun aspek-aspek professional

²⁹ Hadi Sutrisno, *Teori Akuntabilitas Karyawan* (Yogyakarta: Andi Offset, 1999), 90.

³⁰ Royen, *Loyalitas Pegawai Dalam Profesional Kerja* (Surabaya: Setia Budi, 2008), 57.

³¹ Irham Fahmi, *Perilaku Perusahaan* (Bandung: Alfabeta, 2014), 44.

³² Slamet Krestanto, *Pelaksanaan Produktivitas Saat Kinerja Berlangsung* (Bandung: Budi Karya, 2006), 28.

³³ Sajogyo, *Indikator Kepengawasan*, (Jakarta: Penerbit Pustaka, 2005), 75.

pada kemahiran dapat menambah pemahaman terhadap kepiawaian yaitu :

(a) Aspek potensial

Setiap pegawai pasti memiliki sebuah kemampuan yang bersifat dinamis serta dapat dikembangkan.

(b) Aspek profesionalisme

Aspek professional inilah sebagai aspek yang sangat penting dari setiap pegawai³⁴.

(c) Aspek fungsional

Hakikatnya aspek fungsional inilah sangat berpengaruh pada cepat tanggapnya pegawai dalam menjalankan tugasnya.

2) Kesiapan

Kesiapan para pegawai sangat dibutuhkan dari hal pelayanan yang dibutuhkan oleh publik³⁵. Hal inilah yang diperlukan dari seorang pegawai atas kesiapannya dalam memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan maksimal kepada seseorang, dengan penyampaian informasi yang mudah di pahami.

3) Tanggung Jawab Dalam Pelayanan

Dalam pertanggungjawaban pegawai di setiap kegiatan dapat dijalankan sesuai kepentingan yang menjadi faktor penting atas kelangsungan sistem yang baik berdasarkan kepercayaan³⁶. Tanggung jawab pegawai dari hal pelayanan meliputi pelayanan tepat waktu, cepat tanggap maupun tanggung jawab dalam memecahkan masalah.

4) Disiplin

Secara teori loyalitas sangat keterhubungan dari tingkat kedisiplinan, terutama pada hal ketaatan dalam menaati peraturan³⁷. Selain itu kedisiplinan juga dapat dilihat dari sikap seorang pegawai.

³⁴ Sri Suryani, *Praktik Profesionalisme Kerja* (Makassar: Meria Jaya, 2004), 78.

³⁵ Pasolong, *Teori Administrasi Publik* (Bandung: Alfabeta, 2010), 44.

³⁶ Najwana Airlangga, *Pengaruh Tanggung Jawab Terpadu Dalam Proses Pelayanan Untuk Meningkatkan Mutu Kerja di Bank Muamamat Yogyakarta*, *Jurnal Bisnis Komunikasi* 2, no. 5 (2005), 23.

³⁷ Hamalik Oemar, *Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Pelatihan Ketenagakerjaan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), 56.

5) Sikap Pegawai

Setiap pegawai perlu memiliki sikap sopan santun, ramah serta dalam komunikasi dengan baik ketika memberikan informasi kepada seseorang dengan pengetahuan yang dimiliki dari sikap pegawai³⁸.

3. Minat

a. Pengertian Minat

Minat dapat dikatakan berhasil jika terdapat motivasi yang menimbulkan terkaitnya keinginan seorang pada sesuatu objek tertentu³⁹. Bila minat seorang menguntungkan bisa terpenuhi hingga hendak memunculkan rasa puas terhadap pada dirinya. Ada pula minat memiliki watak bahwa ketika menciptakan kepuasan, minat hendak terus menjadi hingga mempengaruhi bila secara terus diungkapkan. Bila minat tidak sering diungkapkan hingga hendak jadi lenyap sebab tidak terdapat harapan buat mengungkapkannya.

Minat ialah suatu dorongan dari seorang yang termotivasi supaya melaksanakan aktivitas yang diidamkan, sederhananya kita mau sesuatu yang dikira perlu serta berguna hingga perihal tersebut bisa menimbulkan suatu ketertarikan ataupun minat dari perihal tersebut bisa memunculkan suatu kepuasan⁴⁰. Minat bisa dijabarkan dari suatu uraian kalau seorang hendak lebih tertarik pada sesuatu perihal daripada perihal yang lain, serta bisa dimaksudkan dari keterlibatan pada sesuatu aktivitas ataupun kegiatan.⁴¹

Menurut Bandura, dalam teorinya mengenai *Cognitif Sosial Theory* (Teori Sosial Kognitif) mengatakan kalau sikap manusia kausalitas yang berkepanjangan antara aspek kognitif, sikap serta perilaku⁴². Sebaliknya minat menurut Stephen P. Robbins bisa dimaksud selaku keberminatan terhadap suatu, benda, harapan ataupun kemauan. Komentar lain tentang minat bagi Sandjaja, B., Heriyanto ialah diri

³⁸ Edi Sutrisna, *Teori dan Cara Menjaga Sikap Karyawan* (Jember: Jember Press, 2000), 45.

³⁹ Yudrik Jahja, *Psikologi Perkembangan*, (Jakarta : Prenada Media Group, 2012), 65.

⁴⁰ Makmum Khairani, *Psikologi Belajar*, (Yogyakarta : Aswaja Pressindo, 2014), 136.

⁴¹ Djaali, *Psikologi Pendidikan*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2009), 121.

⁴² Studi Empiris, Kota Semarang, and Nugroho Jatmiko Jati, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan dan Penggunaan Sistem E-Ticket (Studi Empiris Pada Biro Perjalanan di Kota Semarang)" 1, no. 1 (2012): 511-24.

sendiri silih berhubungan dengan sesuatu objek, orang, kelompok, ataupun sesuatu keadaan tertentu⁴³.

b. Unsur-Unsur Minat

Unsur-unsur minat yaitu kognisi, emosi, konasi. Menurut Hidayat, terdapat sebagian uraian penanda ketiga unsur-unsur minat, antara lain:

1) Kognisi (Mengenal)

Orang yang mempunyai perihal pada seluruh kondisi serta memiliki target-target tertentu dalam mewujudkan keinginannya. Kemauan merupakan sebuah aspek pendorong suatu hal yang akan dituju oleh seorang.

2) Emosi (Perasaan)

Tiap orang mempunyai emosi bahagia terhadap objek, hingga ia condong mau ketahui keterkaitan perasaan dengan minat. Pada biasanya emosi diperlihatkan dengan keingintahuan serta pertimbangan seorang.

3) Konasi (Kehendak)

Konasi merupakan keinginan ataupun hasrat seorang buat melaksanakan sesuatu aktivitas.⁴⁴ Minat berhubungan langsung dengan gerak buat motivasi kita supaya condong dengan ketertarikan pada orang, objek, serta kegiatan yang berupa pengetahuan dari kegiatan yang berupa pengetahuan serta kegiatan tersebut.

c. Faktor yang Mempengaruhi Minat

Faktor-faktor yang mempengaruhi minat menurut Reber dalam Muhibbin Syah antara lain:

1) Faktor Internal

Faktor internal meliputi perhatian, keingintahuan, motivasi, dan kebutuhan.

2) Faktor Eksternal

Faktor eksternal merupakan suatu yang membuat seorang berminat yang datangnya dari luar, semacam sahabat, keluarga, teman, rekan kerja, orang lain, ada anjuran serta prasarana, dan

⁴³ Emad A Rahim, "Marginalized Through The 'Looking Glasses Self' : The Development of Stereotypes and Labeling," *Journal of International Academic Research* 10, no. 1 (2010): 9-19.

⁴⁴ Syardiansyah, "Hubungan Motivasi Belajar dan Minat Belajar Terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa Mata Kuliah Pengantar Manajemen (Studi Kasus Mahasiswa Tingkat 1 EKM A Semester II)," *Jurnal Manajemen dan Keuangan* 5, no. 1, 2016, 53-58.

juga sarana maupun kondisi⁴⁵. Crown dan Yuwono dkk, ada tiga aspek minat pada diri seseorang, yaitu sebagai berikut:

- a) Kebutuhan yang tidak dapat ditunda serta wajib lekas harus segera dipenuhi.
- b) Ikatan sosial dalam pemenuhan kebutuhan yang sangat memastikan posisi seorang
- c) *Passion* seseorang dalam bekerja.

4. Investasi Emas

a. Pengertian Investasi Emas

Teori ekonomi mendefinisikan investasi selaku pengeluaran untuk membeli beberapa barang modal serta peralatan-peralatan penciptaan dengan tujuan buat mengubah serta paling utama menaikkan beberapa barang modal yang hendak digunakan buat memproduksi benda serta jasa di masa yang akan tiba.⁴⁶

Emas ialah salah satu tipe logam yang bercorak kuning yang umumnya digunakan selaku perhiasan semacam cincin, kalung, serta gelang. Emas mempunyai ciri khas lunak sehingga menimbulkan emas tersebut susah dijadikan perhiasan tanpa kombinasi logam lain. Pencampuran emas dengan logam lain hendak membuat emas jadi lebih keras, kokoh, serta berganti warna. Perbandingan warna hasil kombinasi emas dengan logam lain inilah yang kerap digunakan oleh warga buat menyebut bermacam berbagai tipe emas. Pencampuran emas murni dengan logam lain kerap diucap selaku “emas bercorak”. Pencampuran ini menimbulkan nilai karat emas jadi turun. Karat merupakan sistem pengukuran tingkatan kemurnian emas. Emas murni ataupun yang biasa diucap logam mulia mempunyai nilai karat sebesar 24 karat. Logam kombinasi antara emas dengan logam lain mempunyai nilai karat di dasar 24 karat. Nilai karat sangat pengaruhi harga emas, terus menjadi besar nilai karat, terus menjadi harga emas.

Investasi Emas merupakan layanan pembelian serta penjualan emas dengan sarana titipan dengan harga yang

⁴⁵ Noor Komari Pratiwi, "Pengaruh Tingkat Pendidikan, Perhatian Orang Tua, dan Minat Belajar Siswa Terhadap Prestasi Belajar Bahasa Indonesia Siswa SMK Kesehatan di Kota Tangerang," *Jurnal Pujangga* 1, no 2 (2015): 75-105.

⁴⁶ Sadono Sukirno, *Makroekonomi Teori Pengantar* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), 121.

terjangkau.⁴⁷ Layanan ini memberikan kemudahan kepadanya warga buat berinvestasi emas. Produk tabungan ini memakai sistem cicilan, gadai ataupun E-Mas yang memberikan kemudahan kepada warga buat berinvestasi emas, dimana nasabah dapat menabung sesuai yang dikehendaki minimum Rp. 50.000,00 bila nasabah tersebut melaksanakan sistem menabung dengan nominal kecil hingga nasabah tersebut telah memperoleh emas serta pula dapat dicoba pada fitur e-mas. Emas yang diperoleh nasabah, pastinya sesuai dengan jumlah nilai tabungannya. Ada pula frekuensi hendak diserahkan penuh dari pihak bank kepada nasabah dengan waktu yang tidak ditetapkan. Jadi, nasabah bisa menabung tiap hari, seminggu sekali, ataupun sebulan sekali.

Apalagi orang-orang jaman dulu sudah menjadikan emas selaku benda investasi.⁴⁸ Semua orang juga tidak cuma dapat membeli emas di satu tempat saja, namun bisa membeli ditempat lain yang menjual emas buat dijadikan investasi semacam, perbankan, toko- toko emas maupun di pegadaian.

b. Jenis-Jenis Investasi Emas

1) Cicil Emas

Cicil emas merupakan sarana yang disediakan oleh bank untuk membantu nasabah dalam proses membiayai pembelian ataupun kepemilikan emas berbentuk lantakan (batang) dengan metode gampang memiliki emas serta menguntungkan⁴⁹. Tipe emas yang bisa dibiayai emas lantakan (batangan) dengan minimum jumlah 10 gram, cicil emas dengan jumlah 10 gr tersebut dengan angsuran 7 ribuan/ hari. Produk cicil emas mempunyai bermacam keunggulan ialah :

a) Aman

Maksud dari aman itu sendiri merupakan emas bisa diasuransikan apabila terjadi kerusakan ataupun pencurian, emas tersebut dapat ditukar.

b) Menguntungkan

⁴⁷ <http://sahabatpegadaian.com/emas/tips-dan-cara-membuka-rekening-tabungan-emasdipegadaian> , diakses pada 2 Januari 2022 jam 12.22 WIB

⁴⁸ Nurnasrina, *Perbankan Syariah 1* (Pekanbaru: Suska Press, 2012) h. 150.

⁴⁹ Gitosudarmo Indriyo, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: BPFE. 2014, 36-38.

Tarif yang kompetitif, artinya harga emas tiap tahunnya yang senantiasa bertambah menjadikan emas selaku media investasi yang menguntungkan.

Dalam pembiayaan cicil emas memakai layanan yang handal ialah industri terpercaya dengan mutu layanan terbaik. Dan emas bisa diuangkan dengan metode dijual ataupun digadaikan. Dan juga mempunyai manfaat dari cicil emas diantaranya sebagai simpanan masa depan dengan nilai jual yang tinggi⁵⁰.

Tabel 2.1
Simulasi Angsuran Cicilan

Berat LM (Gram)	Harga Beli Emas	Uang Muka (20%)	Pembayaran (80%)	Angsuran Per Bulan				
				12	24	36	48	60
10	9.075.657	1.815.131	7.260.526	655.323	352.039	251.689	202.066	172.727
25	22.563.079	4.512.616	18.050.463	1.629.204	875.206	625.725	502.358	429.419
50	45.046.802	9.009.360	36.037.442	3.252.679	1.747.335	1.249.250	1.002.949	857.328
100	90.015.254	18.003.051	72.012.203	6.499.700	3.491.630	2.496.327	2.004.153	1.713.165
250	135.062.056	27.012.411	108.049.645	9.752.379	5.238.965	3.745.576	3.007.102	2.570.493

Sumber: Brosur Angsuran Cicil Emas BSI

Tabel 2.2
DP Cicilan Tetap⁵¹

DP 20% Cicilan Tetap		
Gram	5 Tahun/Bulan	Perhari Setara
10	172.727	5.758
25	429.419	14.314
50	857.328	28.578
100	1.713.165	57.106
250	2.570.493	85.683

Sumber: Brosur Angsuran Cicil Emas

⁵⁰ Brosur Bank Syariah Indonesia (BSI), 5 Januari 2022.

⁵¹ Brosur Bank Syariah Indonesia (BSI), 5 Januari 2022.

2) Gadai Emas

Gadai Emas ialah salah satu produk emas dari bank syariah sebagai pembiayaan dengan untuk memberi pinjaman (*qardh*) kepada nasabah dengan jaminan emas (perhiasan) sesuai dengan akad gadai (*rahn*)⁵². Bank Syariah berikutnya akan menyediakan jasa penyimpanan ataupun penitipan emas tersebut bersumber pada akad jasa (*ijarah*)⁵³.

Terdapat 2 tipe emas yang bisa digadaikan dalam produk gadai emas di bank syariah ialah emas lantakan serta emas dalam wujud perhiasan dengan nilai maksimum *qardh*(pinjaman) yang berbeda-beda. Buat emas lantakan nilai maksimum pinjaman(*qardh*) merupakan 95% serta buat emas berbentuk perhiasan nilai maksimum pinjaman(*qardh*) sebesar 80% dari taksiran bank syariah.

Tabel 2.3 Informasi Nilai Gadai

Gadai	Taksiran Bank	Nominal Gadai
1	809.000	768.550
5	4.045.000	3.842.750
10	8.090.000	7.685.500
25	20.225.000	19.213.750
50	40.450.000	38.427.500
100	80.900.000	76.885.000
250	202.250.000	192.137.500
300	242.700.000	230.565.000

Pembiayaan Gadai Emas pada bank syariah menggunakan akad *qardh* dalam rangka *rahn* dan *ijarah*. Gadai (*Rahn*) menurut Karomatun Ni'mah ialah menahan suatu harta sebagai jaminan (*marhun*) yang dimiliki oleh nasabah (*rahin*) yang bernilai ekonomisatas hutang atau pinjaman (*marhun bih*) yang diberikan oleh pihak bank. Dan pihak bank (*murtahin*) dapat mengambil kembali dana yang dipinjamkan

⁵² Hidayah, *Teori Mengenai Kegunaan Gadai Emas* (Bandung: PT. Gramedia, 2005), 24.

⁵³ Ahmad Ifham Sholihin, *Buku Pintar Ekonomi Syariah* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013), 680.

dengan jaminan yang diberikan si peminjam⁵⁴. Menurut Dewi Asih pengertian *Qardh* adalah pemberian harta (pinjaman) ke orang lain bisa kembali untuk diminta tanpa ada tambahan, serta sejumlah harta yang dipinjamkan tidak berharap imbalan. Sedangkan untuk pengertian akad *ijarah* adalah hak guna yang dipindahkan atas barang/jasa dengan membayarkan sewa tidak disertai kepemilikan barang yang dipindahkan.

3) Fitur E-Mas

Fitur e-mas merupakan produk layanan yang disediakan Bank Syariah Indonesia dimana saldo kepemilikan emas milik nasabah berupa gram emas yang disimpan melalui BSI Mobile. Teruntuk pada nasabah yang belum memiliki aplikasi BSI Mobile terlebih nasabah bisa dapat untuk menginstal dahulu serta jika nasabah ingin untuk investasi emas dapat dilakukan proses transaksinya di fitur e-mas dimana sistem nya sangat mudah dan juga nasabah dapat membeli emas dengan harga Rp. 50.000 sudah bisa berinvestasi emas. Keunggulan dari investasi emas pada BSI Mobile yakni sebagai berikut :

- 1) Emas dapat dititip secara fisik.
Memberikan fasilitas penitipan fisik emas.
- 2) Keuangan lebih terkelola dengan baik.
Memberikan edukasi dan kesempatan nasabah untuk dapat melakukan pengelola keuangan jangka panjang.
- 3) Mudah dan praktis.
Memberikan kemudahan bagi nasabah untuk memiliki emas.

⁵⁴ Bachmid, S, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Gadaai Emas Menurut Perspektif Ekonomi Islam*, Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah 2, no. 1 (2020): 74, - 23 Juli, 2021 - <http://www.jurnaljipsya.org/>

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.4
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti, Jurnal Penelitian dan Pendekatan Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Relevansi	Perbedaan dan Kebaruan Penelitian
1	<p>Akbar Pandu Nugraha, "Sinergitas Aktor Kepentingan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa".</p> <p>Pendekatan: Kualitatif⁵⁵.</p>	<p>Berdasarkan analisis data penelitian diketahui bahwa sinergitas aktor kepentingan di Desa Urek-Urek Kecamatan Gondanglegi Kabupaten Malang dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan desa sudah berjalan baik meski perlu terus dilakukan optimalisasi kategori baik.</p>	<p>Dalam jurnal penelitian dengan penelitian penulis memiliki kesamaan pada metode penelitian serta teori terkait sinergitas yang dibangun untuk meningkatkan suatu kepentingan.</p>	<p>Dari jurnal penelitian dengan penelitian penulis terdapat perbedaan pada objek penelitian yang dimaksud di jurnal penelitian tersebut pada sinergitas pemerintahan desa melainkan teori pada penelitian penulis sinergitas pegawai dalam menarik minat nasabah untuk investasi emas.</p>

⁵⁵ Akbar Pandu Nugraha, "Sinergitas Aktor Kepentingan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa" *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 2, no. 1 (2006): 1-7.

2	<p>Putri Maulidiyah, "Sinergitas Lembaga Keuangan Syariah Dalam Menumbuhkan Ekonomi Masyarakat Surabaya".</p> <p>Pendekatan: Kualitatif⁵⁶.</p>	<p>Berdasarkan hasil analisis pada jurnal penelitian ini adalah adanya kerjasama antar lembaga untuk memberikan hasil optimis dalam upaya menumbuhkan ekonomi masyarakat di Surabaya.</p>	<p>Dalam jurnal penelitian dengan penelitian penulis memiliki kesamaan kerja sama yang dilakukan untuk menumbuhkan ekonomi serta pada metode penelitian memiliki kesamaan.</p>	<p>Dari jurnal penelitian membahas kerja sama yang dilakukan pegawai pada amil zakat sedangkan pada penelitian penulis terkait kerja sama pegawai terhadap investasi emas sehingga memiliki perbedaan.</p>
3	<p>Abdul Azis, "Sinergitas Perbankan <i>Financial Technology</i>: Ikhtiar Menuju Keuangan Masyarakat Unbankable"⁵⁷.</p> <p>Pendekatan: Kualitatif.</p>	<p>Kerjasamanya dua lembaga yaitu perbankan dan fintech ini bisa meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia, terutama pada masyarakat yang unbankable.</p>	<p>Dari jurnal penelitian dengan penelitian penulis memiliki kesamaan terletak pada kerja sama yang dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan inklusi</p>	<p>Pada perbedaan yang dilakukan antara jurnal penelitian terletak di kerja sama yang dilakukan antar lembaga sedangkan penelitian</p>

⁵⁶Putri Maulidiyah, "Sinergitas Lembaga Keuangan Syariah Dalam Menumbuhkan Ekonomi Masyarakat Surabaya", Jurnal Manajemen & Bisnis 7, no. 2 (2017): 1447-1460.

⁵⁷Abdul Azis, "Sinergitas Perbankan *Financial Technology*: Ikhtiar Menuju Inklusivitas Keuangan Masyarakat Unbankable", Jurnal Dinamika dan Bisnis vol. 17, no. 1 (2020): 37-47.

			keuangan.	penulis kerja sama yang dilakukan antar pegawai.
4	<p>Mega M. Pangaila, "Strategi Produk Pemasaran Tabungan Emas Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi Pada PT. Pegadaian CP Manado Selatan)"⁵⁸. Pendekatan: Kualitatif.</p>	<p>Pada jurnal penelitian membahas tentang strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah produk tabungan emas PT. Pegadaian Manado Selatan dengan memperhatikan apa yang menjadi kondisi internal dan eksternal perusahaan.</p>	<p>Dalam jurnal penelitian dengan penelitian penulis memiliki kesamaan dan relevansi mengenai strategi pemasaran yang dilakukan dalam memasarkan produk tabungan emas dengan memiliki tujuan untuk meningkatkan minat jumlah nasabah dalam berinvestasi.</p>	<p>Dari jurnal penelitian dengan penelitian penulis memiliki perbedaan yang terletak pada tempat observasi yang dilakukan antara pegadaian dengan BSI, sehingga memiliki kebaruan penelitian mengenai memperhatikan kondisi perusahaan dari internal maupun eksternal.</p>
5	<p>Sarmiana Batubara,</p>	<p>Strategi pemasaran yang</p>	<p>Pada penelitian</p>	<p>Pada perbedaan</p>

⁵⁸ Mega M Pangaila, "Strategi Pemasaran Produk Tabungan Emas Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi pada PT. Pegadaian CP Manado Selatan)", Jurnal EMBA vol. 8, no.4 (2020): 399-407.

	<p>"Strategi Pemasaran dan Upaya Menarik Nasabah Pada Produk Tabungan Emas di PT. Pegadaian Syariah Unit Sadabuan Padangsidimpuan".</p> <p>Pendekatan: Kualitatif⁵⁹.</p>	<p>diterapkan di PT. Pegadaian Syariah Unit Sadabuan Padangsidimpuan dengan menerapkan bauran pemasaran 7p dalam upaya menarik nasabah pada produk tabungan emas.</p>	<p>jurnal dengan penelitian penulis memiliki kesamaan pada metode penelitian yang digunakan serta mengenai strategi pemasaran dalam upaya menarik nasabah pada produk tabungan emas.</p>	<p>yang dilakukan antara jurnal penelitian dengan penelitian penulis terletak pada tempat observasi yang dilakukan antara pegadaian dengan BSI, sehingga memiliki kebaruan penelitian mengenai bauran pemasaran.</p>
--	---	---	--	--

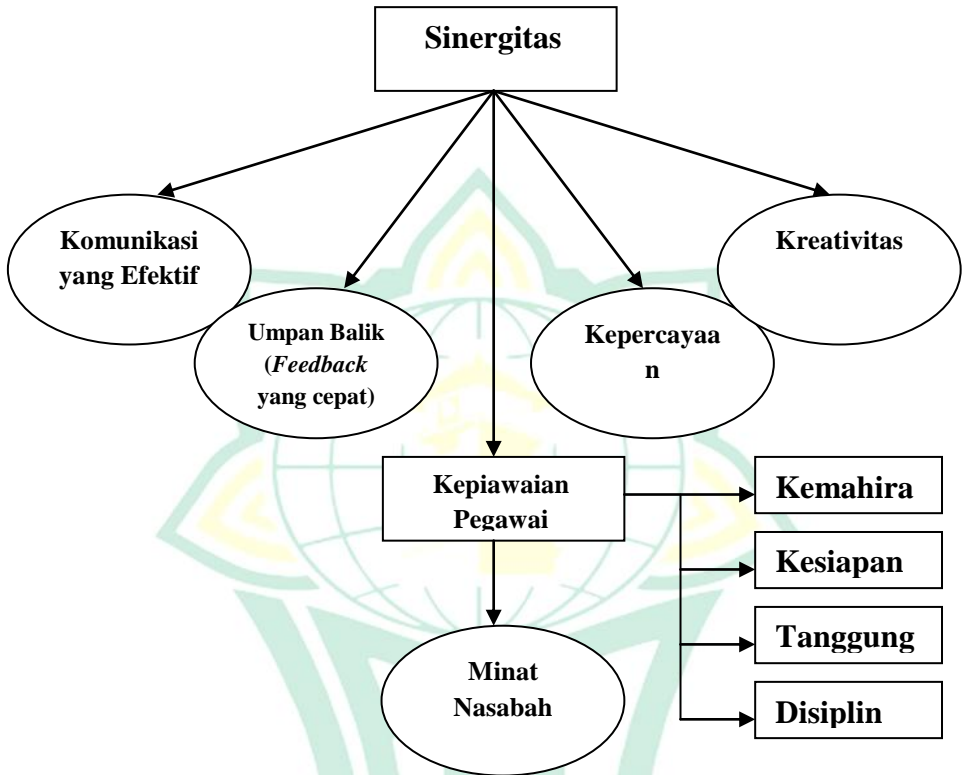
Sumber : Data diolah, 2022.

C. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir terwujud dari konseptual mengenai teori yang berhubungan dari berbagai faktor dapat diidentifikasi menjadi sebuah faktor penting. Keberhasilan perusahaan dapat dilihat dari data kinerja perusahaan. Semakin kinerja perusahaan tinggi, maka semakin mudah untuk mencapai tujuan perusahaan. Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu sinergitas dan kepiawaian pegawai terhadap kinerja, maka kerangka pikir yang digunakan adalah sebagai berikut :

⁵⁹ Sarmiana dkk, "Strategi Pemasaran dan Upaya Menarik Minat Nasabah Pada Produk Tabungan Emas di PT. Pegadaian Syariah Unit Sadabuan Padangsidimpuan" *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 4, no. 1 (2021): 1-14.

Gambar 2.1
Kerangka Berfikir Sinergitas Kepiawaian Pegawai



D. Informan Penelitian

1. Pedoman Wawancara

- a) Bab sinergitas pertanyaan yang diperuntukkan oleh Service Manager dan Pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI)KC. Kudus A. Yani 1.
 - 1) Mngenalkan produk emas BSI kepada nasabah dengan komunikasi yang efektif.
 - 2) Faktor penghambat dalam melakukan komunikasi kepada nasabah.
 - 3) Respon nasabah dalam hal penyampaian investasi emas di BSI KC. Kudus A. Yani 1.
 - 4) Ketepatan pegawai dalam memberikan penjelasan kepada nasabah.

- 5) Koordinasi pegawai untuk selalu bersinergi dalam proses pemasaran produk emas di BSI KC. Kudus A. Yani 1.
 - 6) Kepercayaan nasabah untuk melakukan investasi emas di BSI KC. Kudus A. Yani 1.
 - 7) Perkembangansikap kreativitas pegawai untuk menarik minat nasabah berinvestasi emas di BSI KC. Kudus A. Yani 1.
 - 8) Kordinasi pegawai untuk meningkatkan minat nasabah berinvestasi emas di BSI KC. Kudus A. Yani 1.
 - 9) Faktor internal dan eksternal nasabah terhadap keputusan investasi emas di BSI KC. Kudus A. Yani 1.
 - 10) Perkembangan nasabah yang berinvestasi emas di BSI KC. Kudus A. Yani 1.
- b) Bab kepiawaian pegawai pertanyaan yang diperuntukkan oleh Service Manager dan Pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) KC. Kudus A. Yani 1.
- 1) Kemahiran pegawai dalam memasarkan produk emas di BSI KC. Kudus A. Yani 1.
 - 2) Kemahiran pegawai dalam menarik minat nasabah untuk berinvestasi emas di BSI KC. Kudus A. Yani 1.
 - 3) Perkembangan sikap kemahiran pegawai dalam meningkatkan minat nasabah untuk investasi emas di BSI KC. Kudus A. Yani 1.
 - 4) Kesiapan pegawai ketika melakukan promosi produk emas BSI KC. Kudus A. Yani 1.
 - 5) Kesiapan yang dihadapi pegawai ketika nasabah terburu-buru.
 - 6) Peningkatan potensi pegawai ketika memasarkan produk emas.
 - 7) Bentuk pengelompokkan operasional antara cicil dan gadai emas.
 - 8) Tanggung jawab pegawai dalam menjaga barang jaminan nasabah BSI KC. Kudus A. Yani 1.
 - 9) Kedisiplinan pegawai saat melakukan pemasaran produk emas di BSI KC. Kudus A. Yani 1.
 - 10) Peningkatan kenyamanan nasabah dari sikap pegawai dalam memasarkan produk emas di BSI KC. Kudus A. Yani 1.

- c) Bab investasi emas pertanyaan yang diperuntukkan oleh Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC. Kudus A. Yani 1.
- 1) Investasi emas yang dimiliki oleh nasabah.
 - 2) Pendapat nasabah terkait investasi emas di BSI KC. Kudus A. Yani 1.
 - 3) Di dalam BSI Mobile terdapat fitur E-Mas di BSI KC. Kudus A. Yani 1.
 - 4) Respon nasabah dengan adanya produk emas di BSI KC. Kudus A. Yani 1.
 - 5) Kadar emas yang diperoleh nasabah dari investasi emas di BSI KC. Kudus A. Yani 1.
 - 6) Manfaat investasi emas di BSI KC. Kudus A. Yani 1.
 - 7) Pelayanan pegawai pada saat mengenalkan produk emas di BSI KC. Kudus A. Yani 1.
 - 8) Kelebihan dari investasi emas di BSI KC. Kudus A. Yani 1.
 - 9) Kekurangan dari investasi emas di BSI KC. Kudus A. Yani 1.
 - 10) Keuntungan-keuntungan yang diperoleh dari investasi emas di BSI KC. Kudus A. Yani 1.

2. Instrumen Observasi

Diambil dari pengamatan langsung oleh peneliti pada BSI KC. Kudus A. Yani yang meliputi :

1. Pengamatan terhadap letak geografi kantor BSI KC. Kudus A. Yani 1.
2. Pengamatan terhadap kegiatan karyawan di BSI KC. Kudus A. Yani 1.
3. Pengamatan terhadap upaya karyawan dalam proses strategi pemasaran produk emas di BSI KC. Kudus A. Yani 1.

3. Instrumen Dokumentasi

Diambil dari laporan data-data, catatan harian, terkait dengan :

- a. Struktur organisasi di BSI KC. Kudus A. YANI.
- b. Data profil, tujuan, visi dan misi di BSI KC. Kudus A. Yani.
- c. Data nasabah tabungan emas di BSI KC. Kudus A Yani.