

**PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PADA BANK RAKYAT INDONESIA SYARIAH
CABANG PALANGKA RAYA**



Disusun Oleh

ANISA HASTINI

NIM : 1604110091

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
2020 M / 1442 HIJRIAH**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Palangka Raya

Nama : Anisa Hastini

Nim : 1604110091

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Ekonomi Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Jenjang : Strata Satu (SI)

Palangka Raya, September 2020

Menyetujui

Pembimbing I,



Dr. H. Suglyanto, M.Pd
NIP.195809081979031002

Pembimbing II,

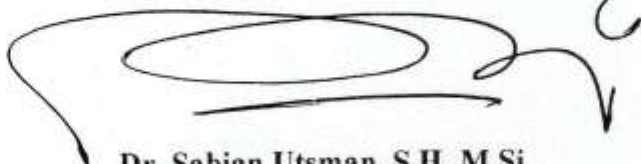


Sofyan Hakim, SE. S.AP, M.M, M.AP
NIP.19850123 2016092722

Mengetahui

Dekan Fakultas

Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Sabian Utsman, S.H, M.Si
NIP.196311091992031004

Ketua Jurusan

Ekonomi Islam



Enriko Tedja Sukmana, M.SI
NIP.198403212011011012

NOTA DINAS

Hal: **Mohon Diuji Skripsi**

Palangka Raya, September 2020

Saudari Anisa Hastini

Kepada
Yth. Ketua Panitia Ujian Skripsi
FEBI IAIN PALANGKA RAYA
Di-
Palangka Raya

Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah membaca, memeriksa dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara :

Nama : ANISA HASTINI

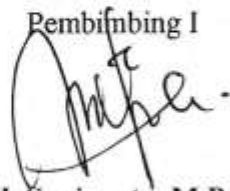
NIM : 160 411 0091

Judul : **PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PADA BANK RAKYAT
INDONESIA SYARIAH CABANG PALANGKA
RAYA**

Sudah dapat diujikan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya. Demikian atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

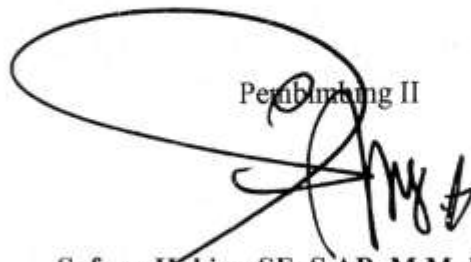
Wassalamualaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Dr. H. Sugiyanto, M.Pd
NIP.195809081979031002

Pembimbing II



Sofyan Hakim, SE. S.AP, M.M, M.AP
NIP.19850123 2016092722

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK RAKYAT INDONESIA SYARIAH CABANG PALANGKA RAYA** oleh Anisa Hastini NIM : 160 411 0091 telah dimunaqasyahkan Tim Munaqasyah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya pada :

Hari :

Tanggal :

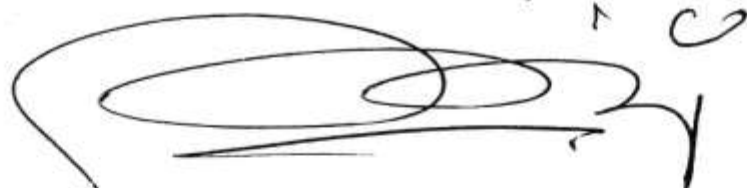
Palangka Raya, September 2020

Tim Penguji

1. M.Noor Sayuti, M.E
Ketua Sidang
2. M.Zainal Arifin, M.Hum
Penguji Utama/I
3. Dr. H. Sugiyanto, M.Pd
Penguji II
4. Sofyan Hakim, M.M
Sekertaris Sidang

(.....) 30/09/20
10/9
22/09/20
10/9
09/10/2020

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam,



Dr. Drs. Sabian Utsman, S.H, M.Si
NIP. 19631190 199203 1 004

**PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PADA BANK RAKYAT INDONESIA SYARIAH
CABANG PALANGKA RAYA**

ABSTRAK

Oleh : Anisa Hastini
NIM : 1604110091

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kinerja karyawan terhadap loyalitas nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palangka Raya. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Apakah kinerja karyawan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Palangka Raya?.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan responden sebanyak 100 orang nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palangka Raya. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampling insidental, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Data dikumpulkan dengan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier sederhana.

Hasil penelitian pada taraf signifikansi 5% menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palangka Raya. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan regresi diperoleh nilai sebesar $(\beta) = 0,475$ (** $p < 0,05$; $p = 0,00$), uji t sebesar 5,346, sedangkan pada t_{tabel} adalah 1,985. Untuk uji determinasi diperoleh $Rsquare$ sebesar 0,226, hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah sebesar 22,6% sedangkan sisanya 77,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Dengan demikian berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja karyawan terhadap loyalitas nasabah bank Rakyat Syariah Cabang Palangka Raya.

Kata kunci : Kinerja Karyawan dan Loyalitas Nasabah

*THE INFLUENCE OF EMPLOYEE PERFORMANCE TOWARDS CUSTOMER
LOYALTY IN BANK RAKYAT INDONESIA SYARIAH
BRANCH OF PALANGKA RAYA RAYA*

ABSTRACT

By : Anisa Hastini
NIM : 1604110091

The purpose of this research to provide empirical evidence regarding the effect of employee performance on customer loyalty of Bank Rakyat Indonesia Syariah branch Palangka Raya. The formulation of this research is: Does employee performance affect customer loyalty of Bank Rakyat Indonesia Syariah branch Palangka Raya?

This research is a quantitative study with 100 respondents as customers of Bank Rakyat Indonesia Syariah branch Palangka Raya. The sampling technique uses incidental sampling technique, i.e anyone who accidentally / incidentally meets the researcher can be used as a sample, if it is considered that the person who happened to be met is suitable as a data source. The data were collected using a questionnaire that has been tested for validity and reliability. The data analysis technique used is simple linear regression.

*The results of the study at the 5% significance level indicate that employee performance has a positive and significant effect on customer loyalty of Bank Rakyat Indonesia Syariah branch Palangka Raya. This is evidenced by the results of the regression calculation obtained a value of $(\beta) = 0.475$ (** $p < 0.05$; $p = 0.00$), the t test is 5.346, while the t table is 1.985. For the determination test, obtained R^2 of 0.226, this indicates that employee performance affects customer loyalty by 22.6% while the remaining 77.4% is influenced by other variables not examined. Thus, it means that there is a positive and significant influence between employee performance on customer loyalty of Bank Rakyat Indonesia Syariah branch Palangka Raya.*

Keywords: Employee Performance and Customer Loyalty

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur peneliti ucapkan kepada Allah *Subhanahu Wata'ala* yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palangka Raya**”. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad *Shallallahu'alaihi Wasallam* beserta para kerabat, sahabat dan para pengikut beliau hingga akhir zaman.

Skripsi ini dikerjakan untuk melengkapi dan memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Perbankan Syariah. Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Khairil Anwar, M.Ag selaku Rektor IAIN Palangka Raya.
2. Bapak Dr. Sabian Utsman, S.H., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di IAIN Palangka Raya.
3. Bapak Enriko Tedja Sukmana, M.SI selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam sekaligus Dosen Pembimbing Akademik yang sudah membimbing saya sejak semester satu hingga semester terakhir.
4. Bapak Dr. H. Sugiyanto, M.Pd selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia dengan ikhlas memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan.

5. Bapak Sofyan Hakim, M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah tulus ikhlas memberikan bimbingan dan arahan serta saran-saran kepada peneliti selama proses menyusun skripsi ini hingga dapat terselesaikan.
6. Seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan dosen-dosen IAIN Palangka Raya yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada peneliti selama menjalani perkuliahan.
7. Pihak Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Palangka Raya yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi, serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu untuk menyelesaikan skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Semoga karya ilmiah skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kebaikan bagi semua pihak serta dipergunakan sebagaimana semestinya.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palangka Raya, Agustus 2020

Peneliti

Anisa Hastini

PERNYATAAN ORISINALITAS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anisa Hastini
Nim : 1604110091
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/ Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan skripsi dengan judul "Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palangka Raya", adalah benar karya saya sendiri. Jika kemudian hari karya ini terbukti merupakan duplikat atau plagiat, maka skripsi dan gelar yang saya peroleh dibatalkan.

Palangka Raya, September 2020


Anisa Hastini

Nim.1604110091

MOTTO

Selalu Ingin Menjadi Yang Terbaik

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ

Karena Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan,
Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.

IAIN
PALANGKARAYA

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan bagi saya untuk telah menyelesaikan skripsi dengan baik.

Atas ridho Allah SWT dn segala kerendahan hati penulis, karya ini saya persembahkan kepada: Ucapan terima kasih kepada orang tua saya terutama untuk Bapak saya yang bernama Rasi S.Pd, M.M., dan Ibu saya bernama Winarti yang selalu memberikan doanya untuk saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Saudara kandung saya Reza Baiquni yang selalu memberikan dukungan dan bantuan untuk saya selama berkuliah hingga tiba saatnya pada titik ini.

Terima kasih teruntuk civitas akademik dan kampus tercinta IAIN Palangka Raya, dan semua dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membimbing saya kurang lebih empat tahun selama masa kuliah terkhusus untuk bapak dosen pembimbing saya yang telah memberikan ilmu dan dukungan yang bermanfaat kepada saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Terima kasih kepada teman seangkatan saya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya Prodi Perbankan Syariah. Serta teman dan sahabat seperjuangan Nuridayanti, Noor Baiti, Riski Auliani, Lesi Viranda, dan Ainun Fitri yang selalu memberikan motivasi dan dukungan serta bantuan untuk saya, dan seluruh teman seperjuangan Prodi Perbankan Syariah angkatan 2016. Tak lupa pula untuk sahabat saya tercinta Nur Hani S.Pd, dan Aulia Putri Damayanti yang selalu ada di saat kapanpun saya butuh. Terakhir juga untuk teman yang sudah membantu kelancaran penelitian saya dari dokumentasi sampai proses editing video penelitian yaitu Muhammad Ihsantio, Andre Gunawan, Rezky Kurniawan, dan Bimbing Dipongga Agamis, S.Kom.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158/1987 dan 0543/b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan

ء = ' (alif)	ز = z	ق = q
ب = b	س = s	ك = k
ت = t	ش = sy	ل = l
ث = ts	ص = sh	م = m
ج = j	ض = dl	ن = n
ح = h	ط = th	و = w
خ = kh	ظ = zh	ه = h
د = d	ع = „ (ayin)	ي = y
ذ = dz	غ = gh	
ر = r	ف = f	

B. Vokal

اَ = a

اِ = i

اُ = u

C. Diftong

أَي = ay

أَو = aw

D. Syadah

Syaddah dilambangkan dengan konsonan ganda, misalnya *طال* *al-thibb*.

E. Kata Sandang (...لا)

Kata sandang (...لا) ditulis dengan *al-...* misalnya *ةعازصلا* = *al-shina 'ah*. *Al-* ditulis dengan huruf kecil kecuali jika terletak pada permulaan kalimat.

F. Ta'Marbuthah

Setiap *ta' marbuthah* ditulis dengan “h” misalnya *ةشيعملا قتييعبطلا* = *al-ma'isyah al-thabi'iyah*.



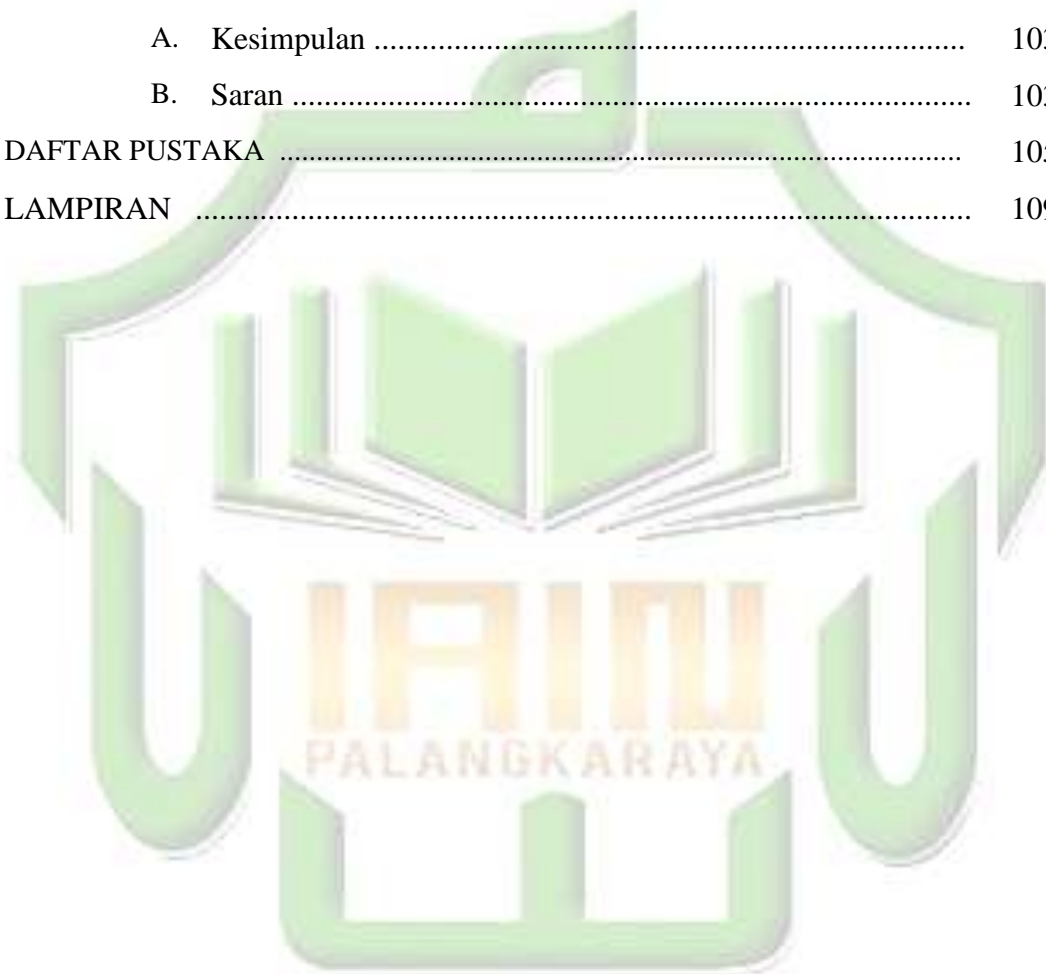
DAFTAR ISI

	Hal
SAMPUL DALAM	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
NOTA DINAS	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
PERNYATAAN ORISINILASITAS	ix
MOTTO	x
PERSEMBAHAN.....	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Kajian Penelitian Terdahulu	11
B. Kajian Teori	17
1. Bank	17
1.1 Pengertian Bank	17
1.2 Perbankan Syariah.....	20
2. Kinerja Karyawan	26
2.1 Pengertian Kinerja Karyawan	26

2.2	Indikator Kinerja Karyawan	28
2.3	Tujuan Penilaian Kinerja	29
2.4	Manfaat Penilaian Kinerja	31
3.	Loyalitas Nasabah	32
3.1	Pengertian Loyalitas Nasabah	32
3.2	Indikator Loyalitas Nasabah	34
3.3	Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah .	36
3.4	Loyalitas Dalam Perspektif Islam	37
C.	Kerangka Pikir	39
D.	Hipotesis	41
BAB III	METODE PENELITIAN	42
A.	Waktu dan Tempat Penelitian	42
1.	Waktu Penelitian	42
2.	Tempat Penelitian	42
B.	Jenis dan Pendekatan Penelitian	42
1.	Jenis Penelitian	42
2.	Pendekatan Penelitian	43
C.	Populasi dan Sampel	43
1.	Populasi	43
2.	Sampel	44
D.	Metode Pengumpulan Data	45
1.	Kuesioner (angket)	45
2.	Dokumentasi	46
E.	Jenis dan Sumber Data	46
1.	Jenis Data	46
2.	Sumber Data	46
F.	Definisi Operasional Variabel	47
1.	Variabel Terikat	47
2.	Variabel Bebas	48
G.	Instrumen Penelitian	49

H.	Teknik Analisis Data	50
1.	Uji Instrumen Penelitian	50
2.	Uji Prasyarat Analisis	54
a.	Uji Normalitas	54
b.	Uji Multikolinearitas	54
c.	Uji Linieritas	56
3.	Analisis Regresi Sederhana	56
4.	Analisis Korelasi <i>Product Moment</i>	57
5.	Analisis Koefisien Determinasi	58
6.	Pengujian Hipotesis	59
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	60
1.	Sejarah Singkat Berdirinya BRI Syariah Palangka Raya ..	60
2.	Struktur Organisasi BRI Syariah Palangka Raya	62
3.	Visi dan Misi BRI Syariah Palangka Raya	64
4.	Nilai-Nilai Budaya BRI Syariah Palangka Raya	64
5.	Produk-Produk BRI Syariah Palangka Raya	66
B.	Deskripsi Karakteristik Karyawan dan Responden	73
1.	Karakteristik Karyawan BRI Syariah	73
2.	Karakteristik Responden.....	77
C.	Deskripsi Variabel Penelitian	80
1.	Variabel Kinerja Karyawan	81
2.	Variabel Loyalitas Nasabah	85
D.	Analisis Data	88
1.	Uji Validitas dan Reliabilitas	86
a.	Uji Validitas	88
b.	Uji Reliabilitas	90
2.	Uji Prasyarat Analisis	91
a.	Uji Normalitas	91
b.	Uji Linieritas	93

c. Uji Multikolinieritas	94
3. Regresi Linier Sederhana	95
4. Analisis Korelasi <i>Product Moment</i>	97
5. Koefisien Determinan	97
6. Uji Hipotesis	98
E. Pembahasan	100
BAB V PENUTUP	103
A. Kesimpulan	103
B. Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN	109



DAFTAR TABEL

Tabel	1.1	Total Laba Bersih dan Total Aset BRI Syariah	5
Tabel	1.2	Pertumbuhan Nasabah BRI Syariah Cabang Palangka Raya	6
Tabel	2.1	Perbedaan Penelitian Terdahulu	15
Tabel	2.2	Perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional	23
Tabel	3.1	Kisi-kisi Instrumen Kinerja Karyawan dan Loyalitas Nasabah .	49
Tabel	3.2	Kriteria Skala Likert	50
Tabel	3.3	Koefisien Validitas Tes	52
Tabel	3.4	Kriteria Reliabilitas	53
Tabel	3.5	Tingkat Hubungan Koefisien Korelasi	58
Tabel	4.1	Karakteristik Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin	74
Tabel	4.2	Karakteristik Karyawan Berdasarkan Usia	74
Tabel	4.3	Karakteristik Karyawan Berdasarkan Pendidikan	75
Tabel	4.4	Karakteristik Karyawan Berdasarkan Jabatan	76
Tabel	4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	77
Tabel	4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	77
Tabel	4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	78
Tabel	4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.	79
Tabel	4.9	Hasil Kuesioner Tentang Variabel Kinerja Karyawan	81
Tabel	4.10	Hasil Kuesioner Tentang Variabel Loyalitas Nasabah	85
Tabel	4.11	Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian	89
Tabel	4.12	Hasil Uji Reliabilitas	91
Tabel	4.13	Hasil Uji Normalitas X terhadap Y	92
Tabel	4.14	Hasil Uji Linieritas Variabel X terhadap Y	94
Tabel	4.15	Hasil Uji Multikolinieritas	95
Tabel	4.16	Koefisien Regresi Sederhana	96
Tabel	4.17	Hasil Korelasi Kinerja Karyawan terhadap Loyalitas Nasabah	97
Tabel	4.18	Koefisien Determinan	97

Tabel	4.19	Uji Hipotesis	98
-------	------	---------------------	----

DAFTAR GAMBAR / BAGAN

Gambar	2.1	Kerangka Pikir Penelitian	39
Bagan	4.1	Struktur Organisasi BRI Syariah Palangka Raya	63
Gambar	4.2	Grafik P-Plot	93



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan bank syariah semakin pesat tatkala dikeluarkannya Undang-Undang (UU) nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan, revisi dari UU nomor 7 tahun 1992 yang memungkinkan perbankan menjalani *dual banking* sistem atau bank konvensional dapat mendirikan divisi syariah. Sejak saat itulah perbankan syariah mulai tumbuh dimana-mana.¹

Landasan hukum Islam tentang bank syariah dapat dilihat pada Al-Quran sebagaimana firman Allah dalam Q.S Ali Imran ayat 130, tentang larangan memakan riba, sebagai berikut:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ.

Terjemahan:

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertaqwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.²

Berdasarkan ayat di atas, mengisyaratkan bahwasannya bank syariah dalam melaksanakan tugasnya tidak boleh menyeleweng dari ajaran Islam (batil) namun harus selalu tolong menolong demi menciptakan suatu kesejahteraan. Tindakan-tindakan ekonomi yang tidak sesuai dengan ajaran Islam hal ini terjadi karena beberapa pihak tidak tahan dengan godaan uang

¹ Anshori *Perbankan Syariah Indonesia*, Gadjah Mada Yogyakarta: University Press.2009 h.32

² RI, Depatemen Agama. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Bandung: CV Penerbit Jumanatul Ali-Art (JART). 2005

serta mungkin mereka memiliki tekanan, baik kekurangan dalam hal ekonomi atau yang lain. Maka dari itu bank syariah harus membentengi mereka untuk tidak berbuat sesuatu yang menyeleweng dari ajaran Islam.

Prinsip bagi hasil (*profit sharing*) merupakan karakteristik umum dan landasan dasar bagi operasional bank Islam secara keseluruhan. Pesatnya pendirian perbankan syariah, persaingan antar perbankan dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk menarik nasabahnya juga semakin tinggi. Beragam jasa pelayanan yang diberikan oleh bank juga mengalami perkembangan.³

Sumber daya manusia merupakan salah satu komponen penting dalam suatu organisasi, karena suatu organisasi atau perusahaan akan mengalami kemajuan yang signifikan dengan adanya sumber daya manusia yang berkualitas dan berpengetahuan luas. Sumber daya manusia dalam suatu organisasi atau perusahaan yaitu para pegawai atau karyawan. Karyawan itu sendiri tidak dapat diatur dan dikuasai sepenuhnya seperti mengatur mesin, modal, atau gedung. Karyawan merupakan sumber daya yang dimiliki perusahaan yang berperan aktif dalam menetapkan perencanaan, sistem, proses dan tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan. Oleh karena itu perusahaan akan berupaya selalu meningkatkan kinerja para karyawan, demi tercapainya tujuan dari perusahaan.

Pada dasarnya kesuksesan suatu usaha sangat ditentukan oleh kemampuan seseorang dalam mengelola sumber daya yang dimiliki, terutama terhadap pengelolaan sumber daya manusia. Berbekal tingkat keahlian yang

³ Antonio Safi'i, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, Jakarta Gema Insani Press 2001 h.137

tinggi sesuai dengan bidang yang dibutuhkan, seseorang akan mampu menjalankan operasional perusahaan secara baik dan sesuai dengan rencana.

Secara sederhana kinerja karyawan dapat diartikan sebagai hasil yang dicapai oleh seorang karyawan selama periode waktu tertentu pada bidang pekerjaan tertentu.⁴ Seorang karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi dan baik dapat menunjang tercapainya tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Untuk dapat memiliki kinerja yang tinggi dan baik, seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya harus memiliki keahlian dan keterampilan yang sesuai dengan pekerjaan yang dimilikinya.

Berbagai macam strategi yang dilakukan masing-masing bank untuk dapat memenuhi target tersebut. Salah satunya dengan mengutamakan pelayanan. Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan, perbankan tentu saja mengutamakan pelayanan yang sebagai salah satu tolak ukur dalam melayani nasabahnya. Pelayanan yang terbaik merupakan suatu wujud kepedulian pihak bank terhadap nasabah yang menggunakan bank tersebut, sehingga dengan begitu nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan membuat nasabah menjadi loyal terhadap bank yang bersangkutan.

Peningkatan pelayanan karyawan kepada nasabahnya adalah kunci utama agar nasabah tidak jera untuk melakukan transaksi di bank tersebut. Hal ini tentu sangat dipahami betul oleh pihak bank untuk dapat membuat nasabahnya menjadi loyal, dengan demikian karyawan dituntut untuk selalu

⁴ Mangkunegara, A.P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. hal. 67

memberikan pelayanan yang sesuai keinginan nasabahnya.

Bank juga harus bisa menghadapi kemajuan dan persaingan antar perbankan yang sangat berkembang pesat dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Oleh karena itu, bank harus bisa menciptakan pelanggan yang loyal. Inti dari setiap bisnis adalah menciptakan nasabah yang loyal. Beberapa perusahaan didirikan dengan model bisnis, bahkan menempatkan pelanggan di posisi atas. Perusahaan semacam ini menjadikan advokasi pelanggan sebagai strategi mereka, selain keunggulan kompetitifnya.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah merupakan salah satu perusahaan perbankan umum syariah (BUS) yang beroperasi di Palangka Raya. Visi dari BRI Syariah: Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Sedangkan misinya sebagai berikut:⁵

- 1) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- 2) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- 3) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- 4) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikir.

⁵ Dokumentasi Profil Perusahaan dan Produk BRI Syariah pada Tahun 2020. Lihat www.brisyariah.co.id/tentang_kami, akses tanggal 5 Februari 2020.

Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan oleh peneliti di bank tersebut menunjukkan bahwa laba bersih dan total aset selama kurun waktu 4 (empat) tahun mengalami ketidakstabilan. Hal ini yang menjadi alasan terpilihnya BRI Syariah sebagai obyek penelitian ini.

Berikut ini gambaran permasalahan penelitian yang merujuk pada kondisi kinerja pada BRI Syariah. Data yang menggambarkan kinerja keuangan BRI Syariah, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1.
Total Laba Bersih dan Total Aset BRI Syariah

No.	Tahun	Lab a Bersih	Total Aset
1	2016	170,209	27.687.188
2	2017	101,091	31.543.384
3	2018	106,600	37.915.084
4	2019	74.016	37.052.848

Sumber:⁶ Laporan Tahunan BRI Syariah 2016 - 2019

Berdasarkan Tabel tersebut menunjukkan bahwa laba bersih dan total aset BRI Syariah secara nasional dari tahun 2016 sampai dengan 2019 menunjukkan kinerja yang tidak memuaskan. Sementara BRI Syariah telah mengadakan promosi produk unggulan perbankan syariah dengan harapan nasabah yang mau menempatkan dana simpanannya di BRI Syariah dan dapat mendongkrak jumlah simpanan dan jumlah nasabah, namun ternyata program promosi tersebut belum mampu untuk mengangkat *market share* simpanan BRI Syariah.

⁶https://www.brisyariah.co.id/tentang_hubInvestor.php?f=annual&idp=0af0a97eb4fabb1b37c43bfa42f2241b diakses, 15 Februari 2020 pukul 19.30

Pencapaian visi dan misi BRI Syariah cabang Palangka Raya dan upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan, salah satu tantangan terbesar adalah meningkatkan loyalitas nasabah untuk dapat bersaing dengan bank-bank lain yang ada di Palangka Raya.

Pertumbuhan jumlah nasabah BRI Syariah cabang Palangka Raya selama periode empat tahun dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2.
Pertumbuhan Nasabah BRI Syariah Cabang Palangka Raya

No.	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2016	10.392
2	2017	13.425
3	2018	15.875
4	2019	16.596

Sumber : Bagian Umum BRI Syariah cabang Palangka Raya

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah nasabah selama periode tahun 2016 sampai dengan tahun 2019 mengalami kenaikan yang cukup signifikan, tetapi peningkatan nasabah untuk bertransaksi melalui BRI Syariah cabang Palangka Raya periode tahun 2018 sampai dengan tahun 2019 cenderung lambat. Total jumlah nasabah per Desember 2019 sebesar 16.596 orang.

Berdasarkan paparan di atas, perbankan syariah membutuhkan strategi untuk menumbuhkan daya tarik masyarakat untuk bertransaksi di bank tersebut. Persaingan perbankan dalam memberikan pelayanan sangat perlu diperhatikan dan harus memberikan nilai lebih dari perusahaan yang lain karena bank syariah harus bisa menembus pangsa pasar perbankan. Oleh

karena itu, peneliti menganggap penting adanya penelitian tentang kinerja karyawan yang dapat meningkatkan loyalitas nasabah. Sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kinerja karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palangka Raya".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, peneliti mengidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut: Perkembangan aset dan laba bersih BRI Syariah belum memuaskan, dan perkembangan kinerja operasional BRI Syariah cabang Palangka Raya masih rentan dalam menghadapi masalah loyalitas nasabah.

Selanjutnya berdasarkan permasalahan di atas maka rumusan masalah yang akan dijawab adalah: Apakah kinerja karyawan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Palangka Raya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjelasan pokok permasalahan yang disampaikan, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut: Untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Palangka Raya.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah dapat bermanfaat bagi pihak-pihak terkait :

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan lembaga keuangan Islam, serta bisa dijadikan sebagai rujukan lebih lanjut bagi peneliti berikutnya yang berkaitan dengan kinerja karyawan terhadap loyalitas nasabah pada bank umum syariah. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana pengembangan pengetahuan tentang dunia perbankan umum syariah sebagai bentuk penerapan disiplin ilmu yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan di IAIN Palangka Raya.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi berkaitan dengan kinerja karyawan terhadap loyalitas nasabah pada bank umum syariah.

b. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai tambahan literatur, wawasan dan pengetahuan yang dapat dijadikan perbandingan dengan penelitian-penelitian berikutnya pada bank umum syariah.

c. Bagi Peneliti

Sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi (SE).

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan diperlukan dalam skripsi ini, dengan tujuan mempermudah memahami substansi serta gambaran secara garis besar dalam penelitian. Adapun sistematika penulisan pada penelitian ini, sebagai berikut:⁷

BAB I : Pendahuluan

Bab 1 memaparkan pendahuluan yang di dalamnya memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori

Bab II menguraikan tentang tinjauan pustaka dengan kajian teori kinerja keuangan bank dan loyalitas nasabah, literatur review, kerangka berpikir, dan hipotesis penelitian

BAB III : Metodologi Penelitian

Bab III merupakan gambaran dari proses penelitian di lapangan yang disesuaikan dengan teori, dimana metodologi yang digunakan seperti: waktu dan tempat penelitian, jenis dan pendekatan penelitian, sumber data, populasi; sampel; dan teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, operasionalisasi variabel penelitian, instrumen penelitian dan teknis analisis data.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Analisis Data

Bab IV menguraikan deskripsi dan analisis dari objek penelitian,

⁷ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya*, Palangka Raya: IAIN Palangka Raya, 2019, h. 73.

hasil penelitian dan analisis data yang hasilnya diperoleh dari lapangan.

BAB V : Penutup

Bab V merupakan bagian akhir dari penelitian yang terdiri dari kesimpulan dan saran.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian terdahulu diharapkan penulis dapat melihat perbedaan dan juga bisa dijadikan referensi Penelitian yang berkaitan dengan kinerja karyawan dan loyalitas nasabah sudah dilakukan oleh berbagai kalangan, baik secara individu maupun lembaga. Adapun penelitian terdahulu yang relevan adalah penelitian yang dilakukan:

Frisca Widyananda berjudul "Model Analisis Kinerja Karyawan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah Cabang Malang. Jenis penelitian yang dilakukan adalah deskriptif kualitatif dan deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian diperoleh bahwa jumlah karyawan dan nasabah yang mengisi penelitian melalui kuesioner yang telah disebar oleh penulis menyatakan bahwa kinerja karyawan yang diberikan kepada nasabah pada BNI Syariah cabang Malang sudah baik yang meliputi kinerja, komunikasi, koordinasi dan motivasi kerja sudah cukup baik bagi para nasabah. Hasil perhitungan uji hipotesis tabel *coefficients* nilai sig pada kinerja adalah 0,015. Nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,1, atau nilai $0,015 < 0,1$, maka H_1 diterima dan H_0 ditolak. Variabel X mempunyai t_{hitung} yakni 1,666 dengan $t_{tabel} = 2,021$. Jadi $t_{hitung} < t_{tabel}$ dapat disimpulkan bahwa variabel X memiliki kontribusi terhadap Y. Nilai t positif menunjukkan bahwa kinerja mempunyai hubungan yang satu arah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan kinerja

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁸ Manfaat untuk mengetahui perbedaan dan persamaan penelitian yang dilakukan peneliti dengan penelitian Frisca Widyananda adalah untuk Y adalah kepuasan nasabah sedangkan pada penelitian saya untuk Y adalah loyalitas nasabah BRI Syariah cabang Palangka Raya. Persamaan penelitian ini dengan penelitian saya yaitu sama-sama meneliti tentang pengaruh kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan Arif Ludfi berjudul “Pengaruh kinerja karyawan terhadap kepercayaan anggota BMT Asy-Syifa Waleri Kendal. Analisis yang digunakan adalah uji asumsi klasik, analisis regresi sederhana, koefisien determinasi, uji t parsial. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel kinerja karyawan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepercayaan anggota di BMT Asy Syifa Waleri Kendal. Hasil perhitungan koefisien regresi sebesar 0,741 terlihat bahwa kinerja karyawan memiliki nilai probabilitas signifikan sebesar 0,00 yang lebih kecil dari tingkat kepercayaan sebesar 0,05 ($0,00 < 0,05$). Oleh sebab itu, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima. Artinya, kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepercayaan anggota di BMT Asy-Syifa Waleri Kendal.⁹ Manfaat untuk mengetahui perbedaan dan persamaan penelitian yang dilakukan peneliti dengan penelitian Arif Ludfi. Perbedaan untuk Y adalah kepercayaan anggota BMT Asy-Syifa Waleri Kendal sedangkan pada penelitian saya untuk Y adalah loyalitas nasabah BRI Syariah cabang Palangka Raya.

⁸ Frisca Widyananda ”*Model Analisis Kinerja Karyawan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah Cabang Malan* . Jurnal Ekonomi Pembangunan, Vol 10 No. 2 Desember 2016

⁹ M.Arif Ludfi . *Pengaruh kinerja karyawan terhadap kepercayaan anggota BMT Asy-Syifa Waleri Kendal*. Skripsi UIN Walisongo Semarang, 2016.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian saya yaitu sama-sama meneliti tentang pengaruh kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan Titik Purwaningsih berjudul “Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah di Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Pahlawan Tulungagung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Sampel yang diambil yaitu nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung sebanyak 100 nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, penanganan komplain dan kepuasan nasabah secara bersama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Pahlawan Tulungagung. Hasil perhitungan uji F, bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$ dimana $F_{hitung} 15,80 > 2,70$ dan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ maka secara simultan kualitas pelayanan, penanganan komplain dan kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.¹⁰ Manfaat untuk mengetahui perbedaan dan persamaan penelitian yang dilakukan peneliti dengan penelitian Titik Purwaningsih. Perbedaan untuk X adalah Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Kepuasan Nasabah sedangkan pada penelitian saya untuk X adalah kinerja karyawan BRI Syariah cabang Palangka Raya. Persamaan penelitian ini dengan penelitian saya yaitu sama-sama meneliti untuk Y tentang pengaruh loyalitas nasabah.

¹⁰ Titik Purwaningsih. *Kualitas pelayanan, penanganan komplain dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Pahlawan Tulungagung*. Skripsi IAIN Tulungagung, 2017.

Penelitian yang dilakukan Nurul Waqi'ah, berjudul " Pengaruh *Relationship Marketing, Syariah Marketing, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya)*. Sampel adalah nasabah pada Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampling insidental, Jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 100 responden. Hasil pengujian secara simultan (uji F) *relationship marketing, syariah marketing* dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya. Hasil pengujian hipotesis bahwa nilai Fhitung sebesar 17,91 nilai Ftabel sebesar 2,70 ($17,91 > 2,70$) dengan tingkat signifikansi 0,00. Dengan demikian nilai $sig. < \alpha$ sebesar $0,00 < 0,05$, berarti menolak H_0 dan menerima H_a . Sehingga disimpulkan bahwa *relationship marketing, syariah marketing* dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya.¹¹ Manfaat untuk mengetahui perbedaan dan persamaan penelitian yang dilakukan peneliti dengan penelitian Nurul Waqi'ah. Perbedaan untuk X adalah *Relationship Marketing, Syariah Marketing, dan Kualitas Pelayanan* sedangkan pada penelitian saya untuk X adalah kinerja karyawan BRI Syariah cabang Palangka Raya. Persamaan penelitian ini dengan penelitian saya yaitu sama-sama meneliti untuk Y tentang pengaruh loyalitas nasabah.

Selanjutnya penelitian Aan Riantika berjudul "Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, dan Kompensasi Terhadap Kinerja

¹¹ Nurul Waqi'ah, 2019, *Pengaruh Relationship Marketing, Syariah Marketing dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah*. Bank Bukopin Syariah cabang Surabaya, Skripsi UIN Sunan Ampel, 2019

Karyawan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Total sampling dalam penelitian ini berjumlah 36 responden dari seluruh karyawan di Bank Jatim Cabang syariah Kediri. Hasil . Hasil pengujian hipotesis bahwa nilai Fhitung sebesar 5,106 nilai Ftabel sebesar 2,90 (5,106>2,90) dengan tingkat signifikansi 0,005. Dengan demikian nilai $sig.<alpha$ sebesar $0.005<0,05$, berarti menolak H_0 dan menerima H_a . Sehingga disimpulkan bahwa Gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, dan kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.¹²

Manfaat untuk mengetahui perbedaan dan persamaan penelitian yang dilakukan peneliti dengan penelitian Aan Riantika. Perbedaan untuk X adalah Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, dan Kompensasi sedangkan pada penelitian saya untuk X adalah kinerja karyawan BRI Syariah cabang Palangka Raya. Persamaan penelitian ini dengan penelitian saya yaitu sama-sama meneliti tentang pengaruh kinerja karyawan.

Tabel 2.1
Perbedaan Penelitian Terdahulu

No	Judul	Metode Analisis	Jenis Penelitian	Variabel Independen dan Dependen	Hasil penelitian	Relevansi
1.	Jurnali Friska Widyandana (2016) Model Analisis Kinerja Karyawan dan Pengaruhnya	Analisis jalur (path analisis)	Penelitian penjelasan (<i>explanatory research</i>) Pendekatan kuantitatif	Independen <i>Kinerja karyawan</i> Dependen Kepuasan nasabah	Kinerja karyawan yang diberikan kepada nasabah pada PT. BNI Syariah Cabang	Variabel kinerja karyawan mendukung penelitian ini

¹² Aan Riantika. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri*. Skripsi IAIN Tulungagung 2019

	terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah Cabang Malang				Malang sudah baik	
2	Skripsi Arif Ludfi (2016) Pengaruh kinerja karyawan terhadap kepercayaan anggota BMT Asy-Syifa Weleri Kendal	Regresi sederhana	Penelitian <i>field research</i> Pendekatan kuantitatif	Independen Kinerja karyawan Dependen Kepercayaan anggota	Kinerja karyawan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepercayaan anggota di BMT AsySyifa Weleri Kendal.	Variabel kinerja karyawan mendukung penelitian ini
3.	Skripsi Titik P.(2017) Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Pahlawan Tulungagung	Regresi linear berganda	Penelitian penjelasan (<i>explanatory research</i>) Pendekatan kuantitatif	Independen Kualitas layanan, penanganna komplain dan kepuasan nasabah Dependen Loyalitas nasabah	Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Kepuasan Nasabah secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.	Variabel loyalitas nasabah mendukung penelitian ini
4.	Skripsi Nurul Waqi'ah (2019) Pengaruh <i>Relationship Marketing, Syariah Marketing</i> , dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya).	Regresi linear berganda	Penelitian penjelasan (<i>explanatory research</i>) Pendekatan kuantitatif	Independen <i>Relationship Marketing, Syariah dan Kualitas Pelayanan Marketing</i> , Dependen Loyalitas Nasabah	<i>Relationship marketing, syariah marketing</i> dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya.	Variabel loyalitas nasabah mendukung penelitian ini

5.	Skripsi Aan Riantika (2019) Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri	Regresi linear berganda	Penelitian penjelasan (<i>explanatory research</i>) Pendekatan kuantitatif	Independen Gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, kompensasi Dependen Kinerja karyawan	Gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, dan kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.	Variabel kinerja karyawan mendukung penelitian ini
----	---	-------------------------	---	---	---	--

Sumber : diolah untuk Penelitian tahun 2020

B. Kajian Teori

1. Bank

1.1. Pengertian Bank

Lembaga keuangan bank sangat penting peranannya dalam pembangunan ekonomi suatu negara. Hal ini disebabkan karena lembaga keuangan bank mempunyai fungsi yang sangat mendukung terhadap pembangunan ekonomi suatu negara.

Fungsi-fungsi perbankan tersebut, antara lain :

- 1) Lembaga kepercayaan masyarakat dalam kaitannya sebagai lembaga penghimpun dan penyalur dana,
- 2) Pelaksana kebijakan moneter,
- 3) Unsur pengguna sistem pembayaran yang efisien dan aman,
- 4) Lembaga yang ikut mendorong pertumbuhan dan pemerataan pendapatan.

Dewasa ini banyak terdapat literatur yang memberikan pengertian atau definisi tentang bank, antara lain :

“Bank dapat didefinisikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya.¹³Berdasarkan Undang-Undang (UU) No. 7 tahun 1992 tentang perbankan menyebutkan: “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dan dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak”.¹⁴

Sedangkan pengertian Bank berdasarkan UU No. 10 tahun 1998 yang menyempurnakan UU No. 7 tahun 1992, adalah : “Bank sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lain dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak”.¹⁵UU No. 10 tahun 1998 tentang perbankan pasal 1 ayat 3 huruf menetapkan bahwa salah satu bentuk usaha bank adalah menyediakan pembiayaan dan atau melakukan kegiatan lain berdasarkan prinsip syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Pokok pokok ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia, adalah :¹⁶

- 1) Kegiatan usaha dan produk-produk bank berdasarkan prinsip syariah,
- 2) Pembentukan dan tugas dewan syariah, dan
- 3) Persyaratan bagi pembukaan kantor cabang yang melakukan usaha secara konvensional untuk melakukan kegiatan usaha yang berdasarkan prinsip syariah.

¹³ Kasmir. Manajemen Perbankan, Raja Grafindo Persada, 2010 h. 11

¹⁴ Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1992 Tentang Perbankan Bab 1 pasal 1

¹⁵ Ibid. pasal 1

¹⁶ Ibid. pasal 3

Secara umum dengan diundangkannya UU No. 10 tahun 1998 tersebut posisi bank yang menggunakan sistem bagi hasil atau bank atas dasar prinsip syariah secara tegas telah diakui oleh UU. Dunia Perbankan dalam Islam sangat dijunjung tinggi karena banyak surah dalam Al-Quran yang menjelaskan tentang perbankan diantaranya terdapat pada Surah Al-Baqarah ayat 282. Sebagaimana Firman Allah dalam Q.S Al-Baqarah ayat 282, tentang menuliskan segala bentuk utang piutang, sebagai berikut:

يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ
وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ وَلَا يَأْب كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ
اللَّهُ فَلْيَكْتُبْ وَلْيَمْلِكِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا يَبْخَسَ مِنْهُ
شَيْئًا

Terjemahan:

Hai orang-orang yang beriman! Apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. Dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya, maka hendaklah ia menulis, dan hendaklah orang yang berhutang itu mengimlakkan (apa yang akan ditulis itu), dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya, dan janganlah ia mengurangi sedikitpun daripada hutang.¹⁷

Kata “Dain” atau utang terdapat antara dua orang yang hendak berjual, karena yang seorang meminta supaya dia tidak membayar tunai melainkan dengan utang. Muamalah seperti ini diperbolehkan syara` dengan syarat

¹⁷ RI, Depatemen Agama. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Bandung: CV Penerbit Jumanatul Ali-Art(JART). 2005

ditanggungkannya pembayaran itu sampai satu tempo yang ditentukan. Tidak sah menanggungkan pembayaran itu dengan tidak jelas tempo pembayarannya.

Bank umum yang sejak awal kegiatannya berdasarkan prinsip syariah tidak diperbolehkan melakukan kegiatan usaha secara konvensional. BPR yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah tidak diperkenankan melaksanakan kegiatan konvensional dan sebaliknya.

1.2. Perbankan Syariah

a. Pengertian Perbankan Syariah

Bank merupakan lembaga yang dipercaya oleh masyarakat dari berbagai macam kalangan dalam menempatkan dananya secara aman. Di sisi lain, bank berperan menyalurkan dana kepada masyarakat dan memberikan pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan dana.

Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima oleh bank syariah maupun yang dibayarkan kepada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian antara nasabah dan bank. Perjanjian (akad) yang terdapat di perbankan syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana diatur dalam syariat islam.¹⁸

Dalil akad produk perbankan syariah diantaranya terdapat pada Q.S An-Nisa ayat 29, sebagai berikut:

¹⁸ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), 32.

يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ
بِكُمْ رَحِيمًا .

Artinya :

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu, sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.(Q.S An - Nisa : 29)¹⁹

Selanjutnya dalam Q.S *Alqashah* : 26 , Allah berfirman sebagai berikut:

قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَأْتَيْتِ اسْتَعْجِرُهُ إِنَّ خَيْرَ مَنْ اسْتَعْجَرْتِ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ .

Artinya :

Salah seorang dari kedua wanita itu berkata: "Ya bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena Sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya". (Q.S : *Alqashah* : 26)²⁰

Menurut jenisnya, bank syariah terdiri dari Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Bank Umum Syariah (BUS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Unit Usaha Syariah (UUS) adalah unit kerja dari kantor pusat bank umum konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah. Bank

¹⁹ RI, Depatemen Agama. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Bandung: CV Penerbit Jumanatul Ali-Art(JART). 2005

²⁰ Ibid.

Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.²¹

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa, bank syariah adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip syariah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

b. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

Perbedaan antara bank syariah dan bank konvensional disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 2.2
Perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional

No.	Bank Syariah	Bank Konvensional
1	Investasi, hanya untuk proyek dan produk yang halal serta menguntungkan	Investasi, tidak memper timbangkan halal atau haram asalkan proyek yang dibiayai menguntungkan
2	<i>Return</i> yang dibayar dan/atau diterima berasal dari bagi hasil pendapatan lainnya berdasarkan prinsip syariah.	<i>Return</i> baik yang dibayar kepada nasabah penyimpan dana dan <i>return</i> yang diterima dari nasabah pengguna dana berupa bunga.
3	Perjanjian dibuat dalam bentuk akad sesuai dengan syariah islam.	Perjanjian menggunakan hukum positif.
4	Orientasi pembiayaan, tidak hanya untuk keuntungan akan tetapi juga falah <i>oriented</i> , yaitu berorientasi pada kesejahteraan masyarakat.	Orientasi pembiayaan, untuk memperoleh keuntungan atas dana yang dipinjamkan.
5	Hubungan antara bank dan nasabah adalah mitra.	Hubungan antara bank dan nasabah adalah kreditor dan debitur.

²¹ Andri Soemita, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2014), h. 61-62

6	Dewan pengawas terdiri dari BI, Bapepam, Komisaris, dan Dewan pengawas syariah (DPS).	Dewan pengawas terdiri dari BI, Bapepam, dan Komisaris
7	Penyelesaian sengketa, diupayakan diselesaikan secara musyawarah antara bank dan nasabah, melalui peradilan agama.	Penyelesaian sengketa melalui pengadilan negeri setempat

Sumber : Ismail, 2011²²

Kegiatan operasionalnya, bank yang menggunakan prinsip syariah tidak menggunakan sistem bunga dalam menentukan imbalan atas dana yang digunakan atau dititipkan oleh suatu pihak. Penentuan imbalan terhadap dana yang dipinjamkan maupun dan yang disimpan dibank berdasarkan pada prinsip bagi hasil sesuai dengan hukum Islam. Ditinjau dari sisi pelayanan terhadap masyarakat dan pemasaran, adanya bank atas dasar prinsip syariah merupakan usaha untuk melayani dan mendayagunakan segmen pasar perbankan yang tidak setuju atau tidak menyukai sistem bunga.

c. Produk Perbankan Syariah

Secara garis besar produk perbankan syariah dapat dibagi menjadi 3 (tiga) yaitu produk pneyaluran dana, produk penghimpun dana, dan produk jasa yang diberikan bank kepada nasabah.

1) Produk Penyaluran Dana

- a) Prinsip jual beli dalam perbankan syariah di bagi menjadi yaitu *bai'al-murabahah*, *bai'as-salam* dan *bai'al-istishna*. Dimana *bai'al-murabahah* adalah jual beli barang pada harga asal dengan

²² Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), 35

tambahan keuntungan yang disepakati, dalam *bai'al-murabahah*, penjual harus memberi tahu harga produk yang ia beli dan menentukan suatu tingkat keuntungan sebagai tambahannya. *Bai'as-salam* adalah pembelian barang yang diserahkan dikemudian hari, sedangkan pembayarannya dilakukan dimuka. Sedangkan *bai'al-istishna* merupakan kontrak penjualan antara pembeli dan pembuat barang. Dalam kontrak *bai'al-istishna*, pembuat barang menerima pesanan dari pembeli. Pembuat barang lalu berusaha melalui orang lain untuk membuat atau membeli barang menurut spesifikasi yang telah disepakati dan menjualnya dari pembeli akhir. Kedua belah pihak bersepakat atas harga serta sistem pembayaran: dibayar dimuka, melalui cicilan, atau ditanggukan sampai suatu waktu pada masa yang akan datang.²³

b) Prinsip sewa (*Ijarah*) adalah akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa, melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang itu sendiri.²⁴

c) Prinsip bagi hasil dalam perbankan syariah yang paling banyak dipakai adalah *al-musyarakah* dan *al-mudharabah*. *Al-musyarakah* adalah akad kerja sama antara dua orang atau lebih untuk suatu usaha tertentu dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana dengan kesepakatan bahwa

²³ Syafi'i Muhammad Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani 2001), 101-113

²⁴ Ibid, h.117.

keuntungan dan risiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan. Sedangkan *al-mudharabah* akad kerja sama usaha antara dua pihak dimana pihak pertama (*shahibul maal*) menyediakan seluruh modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola. Keuntungan usaha secara *mudharabah* dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak, sedangkan apabila rugi maka ditanggung oleh pemilik modal selama kerugian itu bukan akibat kelalaian pengelola. Seandainya kerugian itu diakibatkan karena kecurangan atau kelalaian pihak pengelola, maka pengelola harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut.²⁵

- a) Produk penghimpun dana
- b) *Wadiah* adalah titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik individu maupun badan hukum, yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si penitip menghendaki.²⁶
- c) *Mudharabah* adalah bank sebagai *mudharib* (pengelola) dan deposan sebagai *shahibul maal* (pemilik modal). *Mudharabah* dibagi 2 yakni *mudharabah mutlaqah* dan *mudharabah muqayyadah*. *mudharabah mutlaqah* adalah bentuk kerjasama antara *shahibul maal* dan *mudharib* yang cakupannya sangat luas dan tidak dibatasi oleh spesifikasi jenis usaha, waktu dan daerah bisnis. Sedangkan *mudharabah muqayyadah* kebalikan

²⁵ Ibid. h. 90-95.

²⁶ Ibid, h.85.

dari *mudharabah mutlaqah*. Si *mudharib* dibatasi dengan batasan jenis usaha, waktu, atau tempat usaha.

2) Produk jasa perbankan

a) *Sharf* (jual beli valuta asing) adalah jual beli mata uang yang tidak sejenis namun harus dilakukan pada waktu yang sama. Bank mengambil keuntungan untuk jasa jual beli tersebut.

b) *Ijarah* (sewa) kegiatan ini adalah menyewakan simpanan (*safe deposit box*) dan jasa tata laksana administrasi dokumen, dalam hal ini bank mendapatkan imbalan sewa dari jasa tersebut.

2. Kinerja Karyawan

2.1. Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan salah satu faktor penting yang menunjukkan efektifitas dan efisiensi suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan. Menurut Wirawan (2009:5)²⁷, Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. pekerjaan yang dicapai seorang berdasarkan persyaratan pekerjaan (*job requirement*).

Siagian (2006) dalam Meithiana menjelaskan bahwa, kinerja merupakan umpan balik tentang berbagai hal seperti kemampuan, keletihan, kekurangan dan potensinya yang pada gilirannya bermanfaat untuk menentukan tujuan, jalur, rencana pengembangan karier orang itu sendiri

²⁷ Eva Susanti dan Syarifah (2015), *Analisis Kinerja Keuangan Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Tahun Anggaran 2013-2015 di Kota Banda Aceh*. Jurnal Akuntansi Muhammadiyah Vol.8 No18 2015

khususnya organisasi.²⁸ Selanjutnya Hasibuan dalam Meithiana menyatakan bahwa kinerja berasal dari kata prestasi kerja atau prestasi yang sesungguhnya dicapai oleh seseorang dalam bidang pekerjaannya. Pengertian kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan dimana seseorang bekerja.²⁹ Selanjutnya menurut Mangkunegara, kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.³⁰

Dari beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud kinerja karyawan dalam penelitian ini adalah hasil kerja dari seseorang atau sekelompok orang yang tidak hanya terwujud hasil fisik saja, tetapi meliputi kemampuan kerja, disiplin, rasa tanggung jawab, kesetiaan, kejujuran, kerja sama, prakarsa, kepemimpinan dan sebagainya yang dilakukan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam mencapai tujuan organisasi secara legal, dan sesuai dengan moral dan etika, dengan indikator sebagai berikut:

- 1) Efektivitas dan efisiensi yang meliputi tingkat kebenaran, ketepatan waktu dan hasil yang memuaskan dalam menyelesaikan tugas serta ketepatan waktu dalam pemberian informasi.

²⁸ Meithiana Indrasari (2017), *Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Indomedia Pustaka, h.51

²⁹ Ibid. h.51

³⁰ Mangkunegara, A.P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. hal. 67

- 2) Tanggung jawab dan otoritas yang meliputi tanggung jawab karyawan terhadap tugasnya ditempat kerja, loyalitas karyawan serta kemampuan dalam menanggung resiko hasil kerjanya.
- 3) Disiplin yang meliputi ketaatan karyawan pada peraturan, sikap sopan santun serta tidak menyalahgunakan wewenang yang diberikan..
- 4) Inisiatif yang meliputi kemampuan karyawan dalam melayani, memberikan saran serta mengambil keputusan dalam melayani nasabah.

2.2. Indikator Kinerja Karyawan

Indikator-indikator kinerja karyawan menurut Barnard dan Quinn dalam Dewi adalah sebagai berikut:³¹

1) Efektivitas dan efisiensi

Bila suatu tujuan tertentu akhirnya dapat dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif. Apabila akibat-akibat yang dicari dari kegiatan mempunyai nilai yang lebih penting dibandingkan hasil yang tercapai, sehingga mengakibatkan ketidakpuasan walaupun efektif, hal ini disebut tidak efisien dan sebaliknya. Sehubungan dengan itu dapat dikatakan sesuatu kegiatan efektif bila mencapai tujuan tertentu dan dikatakan efisien apabila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan, terlepas apakah efektif atau tidak.

2) Otoritas dan tanggung jawab

Wewenang adalah hak seseorang untuk memberikan perintah (kepada bawahan), sedangkan tanggung jawab adalah bagian yang tidak

³¹ Sarita Permata Dewi, 2012, *Pengaruh Pengendalian Internal dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan SPBU Yogyakarta*, jurnal nominal, (online), vol 1 no.1, diakses pada April 2020, <http://jurnal.ac.id.pdf>

terpisahkan atau sebagai akibat dari kepemilikan wewenang tersebut.

Bila ada wewenang berarti dengan sendirinya muncul tanggung jawab.

3) Disiplin

Disiplin meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara perusahaan dan karyawan. Disiplin juga berkaitan erat dengan sanksi yang perlu dijatuhkan kepada pihak yang melanggar.

4) Inisiatif

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

2.3. Tujuan Penilaian Kinerja

Penilaian Kinerja sangat penting dalam suatu organisasi dalam rangka mengembangkan produktivitas sumber daya manusia. Kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan manajer dan memberikan umpan balik kepada para karyawan tentang kegiatan mereka.

Menurut Siagian pentingnya penilaian prestasi kerja yang rasional dan diterapkan secara obyektif terlihat pada paling sedikit dua kepentingan, yaitu kepentingan pegawai yang bersangkutan sendiri dan kepentingan organisasi. Bagi para pegawai, penilaian tersebut berperan sebagai umpan balik tentang hal seperti kemampuan, keletihan, kekurangan dan potensinya yang pada gilirannya bermanfaat untuk menentukan tujuan, jalur, rencana dan pengembangan kariernya. Bagi organisasi, hasil penilaian prestasi kerja para pegawai sangat penting arti

dan peranannya dalam mengambil keputusan tentang berbagai hal, seperti identifikasi kebutuhan program pendidikan dan pelatihan, rekrutmen, seleksi, program pengenalan, penempatan, promosi, sistem imbalan dan berbagai aspek lain dari keseluruhan proses manajemen sumber daya manusia secara efektif,³²

Secara lebih rinci tujuan penilaian kinerja menurut Tulus, yaitu:

- 1) Untuk memperoleh dasar pengambilan keputusan promosi, transfer, atau PHK dan penurunan pangkat.
- 2) Sebagai kriteria bagi kesahihan sarana-sarana seleksi dan program-program pelatihan.
- 3) Untuk mengalokasikan imbalan-imbalan bagi para karyawan.
- 4) Untuk meyakinkan umpan balik bagi perorangan yang dapat menunjang pengembangan diri dan karirnya dan dengan demikian menjamin efektivitas perusahaan.³³

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan tujuan penilaian kinerja dalam penelitian ini yaitu untuk memberikan gambaran tentang berbagai macam pelaksanaan pekerjaan yang telah dilakukan sehingga sasaran yang diteliti bisa introspeksi terhadap kinerja mereka, dan selanjutnya menindak lanjuti kearah kinerja yang lebih baik lagi. Selain itu, individu maupun organisasi secara keseluruhan sehingga nantinya bisa memacu perkembangannya.

³² Siagian, S.P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara h. 223-224

³³ Muhammad Agus Tulus. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia Panduan Mahasiswa*, P.T Gramedia Pustaka Umum, Jakarta.hal.127

2.4. Manfaat Penilaian Kinerja

Menurut Hasibuan, manfaat penilaian kinerja atau prestasi kerja, yaitu:³⁴

- 1) Sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang digunakan untuk promosi, pemberhentian, dan penetapan besarnya balas jasa.
- 2) Untuk mengukur prestasi kerja yaitu sejauh mana karyawan bisa sukses dalam pekerjaannya.
- 3) Sebagai dasar untuk mengevaluasi efektivitas seluruh kegiatan di dalam perusahaan.
- 4) Sebagai dasar untuk mengevaluasi program latihan, keefektifan jadwal kerja, metode kerja, struktur organisasi, gaya pengawasn, kondisi kerja dan peralatan kerja.
- 5) Sebagai indikator untuk menentukan kebutuhan akan latihan bagi karyawan yang berada di dalam organisasi.
- 6) Sebagai alat untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan, sehingga dicapai tujuan untuk mendapatkan performance kerja yang baik.
- 7) Sebagai alat untuk mendorong atau membiasakan para atasan (supervisor, manager, administrator) untuk mengobservasi perilaku bawahan (*subordinate*) supaya diketahui minat dan kebutuhan bawahannya.
- 8) Sebagai alat untuk bisa melihat kekurangan atau kelemahan-kelemahan di masa lampau dan meningkatkan kemampuan karyawan selanjutnya.

³⁴ Hasibuan, (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia* Edisi Revisi. Jakarta: PT Bumi Aksara. h. 89-90

- 9) Sebagai kriteria di dalam menentukan seleksi dan penempatan karyawan.
- 10). Sebagai alat untuk mengidentifikasi kelemahan-kelemahan personel dan dengan demikian bisa sebagai bahan pertimbangan agar bisa diikutsertakan dalam program latihan kerja tambahan.
- 11). Sebagai alat untuk memperbaiki atau mengembangkan kecakapan karyawan
- 12). Sebagai dasar untuk memperbaiki dan mengembangkan uraian pekerjaan.

Atas dasar pengertian tersebut maka dapat disimpulkan manfaat penilaian kinerja dalam penelitian ini sebagai dasar untuk pengambilan keputusan yang digunakan untuk pengembangan sumber daya organisasi atau perusahaan, untuk mengukur prestasi kerja karyawan, dan sebagai dasar untuk mengevaluasi efektivitas kegiatan organisasi atau perusahaan. Dengan demikian akan diketahui seberapa besar pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan tersebut dan selanjutnya akan dilakukan perbaikan terhadap kinerja yang telah lalu.

3. Loyalitas Nasabah

3.1. Pengertian Loyalitas Nasabah

Loyalitas Nasabah dapat tercermin dari kebiasaan nasabah dalam melakukan pembelian produk atau jasa secara konsisten. Nasabah yang sudah memiliki loyalitas terhadap suatu produk atau jasa biasanya tidak akan lagi mempertimbangkan untuk membeli produk atau jasa lain selain

produk atau jasa yang diminati. Namun apabila nasabah tidak mendapatkan produk atau jasa yang memuaskan maka nasabah cenderung akan terus mencari produk atau jasa yang sesuai dengan kriteria mereka.

Menurut Oliver menyatakan bahwa loyalitas merupakan komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai dimasa depan, meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih.³⁵

Menurut Jill Griffin dalam Devita, loyalitas dapat didefinisikan berdasarkan perilaku membeli seseorang yang menjadi terbiasa untuk membeli. Kebiasaan tersebut terbentuk melalui pembelian dan interaksi yang sering selama periode waktu tertentu.³⁶ Menurut Fandy Tjiptono, loyalitas adalah suatu komitmen pelanggan terhadap suatu merk, toko, atau pemasok berdasarkan sikap positif dan tercermin dari pembelian yang konsisten.³⁷ Sedangkan menurut Kotler, loyalitas pelanggan adalah suatu ukuran keterikatan pelanggan terhadap suatu produk yang terwujud pada keinginan untuk merekomendasikannya pada orang lain.³⁸

Dari beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud loyalitas nasabah dalam penelitian ini diartikan kesetiaan nasabah atas produk-produk perbankan syariah. yang ditandai dengan dilakukannya penggunaan suatu produk perbankan secara berulang tanpa terpengaruh

³⁵ Zainal, Veithzal Rivai. et. al. (2017), *Islamic Marketing Management: Mengembangkan Bisnis dengan Hijrah ke Pemasaran Islami Mengikuti Praktik Rasulullah saw.* Jakarta: PT Bumi Aksara. h. 167

³⁶ Devi Elvita dan Titin S (2017), *Pengaruh Kinerja Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Riset Bisnis dan Investasi, Vol.3, No.1, April 2017, hal.32

³⁷ Fandy Tjiptono, (2000), *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta. hal.110

³⁸ Philip Kotler, (2002), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta., hal.18

situasi dan berbagai strategi pemasaran untuk berpindah ke produk atau jasa perbankan lain karena telah memiliki keyakinan dan sikap positif secara subjektif maupun objektif atas produk atau jasa perbankan tersebut. Nasabah yang memiliki loyalitas juga akan bersedia dengan sukarela untuk merekomendasikan produk yang digunakan pada orang lain dengan indikator sebagai berikut: 1) Adanya pembelian ulang, 2) Pembelian dengan kuantitas lebih banyak, 3) Adanya frekuensi kunjungan yang lebih sering, 4) pemberian rekomendasi kepada orang lain, dan 5) menunjukkan daya tahan dari pesaing.

3.2. Indikator Loyalitas Nasabah

Loyalitas pelanggan mempunyai komitmen akan berbelanja barang-barang kebutuhan dan akan mengabaikan aktivitas pesaing yang mencoba untuk menarik pelanggan. Hal ini tidak akan menggugah hati pelanggan yang setia pada suatu merek untuk mencoba atau beralih kepada produk/jasa lain yang sejenis. Terdapat beberapa pelanggan yang sampai berani membayar lebih kepada perusahaan yang sudah sangat dipercayainya karena apa yang diharapkan sudah didapat atau bahkan terlampaui begitulah yang dinamakan pelanggan yang setia.

Menurut Jill Griffin dalam Devi Elvita, indikator Loyalitas Nasabah adalah sebagai berikut:³⁹

- a. Melakukan pembelian berulang secara teratur.

Nasabah yang telah melakukan pembelian suatu produk atau jasa

³⁹ Devi Elvita dan Titin S (2017), *Pengaruh Kinerja Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Riset Bisnis dan Investasi, Vol.3, No.1, April 2017, hal.32

melakukan secara terus menerus terhadap barang atau jasa suatu perusahaan yang dipilih.

b. Membeli antar lini produk atau jasa

Nasabah tidak hanya membeli satu jenis produk atau jasa, tetapi konsumen juga membeli produk atau jasa yang lain dari perusahaan yang sama.

c. Merekomendasi kepada orang lain.

Nasabah yang loyal akan suka rela merekomendasikan perusahaan kepada teman-teman dan rekannya. Karena nasabah tersebut sudah merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

d. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing

Kekebalan tersebut dapat diartikan dengan pelanggan tidak akan berpindah ke produk pesaing yang sama karena nasabah sudah merasa nyaman dengan pelayanan dan hubungan yang dilakukan oleh perusahaan.

Selanjutnya Palilati mengemukakan bahwa loyalitas nasabah dapat diukur melalui lima indikator variabel, yaitu:⁴⁰

- a. Transaksi secara berulang
- b. Rekomendasi
- c. Menambah jumlah tabungan
- d. Menceritakan hal positif
- e. Kesiapan menerima bunga yang rendah atau biaya yang tinggi.

⁴⁰ Palilati, "Pengaruh Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Wilayah Etik Bugis", Analisis, Vol. 1, No.2, (Maret 2004), 68.

Uraian di atas dapat disimpulkan bahwa indikator loyalitas nasabah dalam penelitian ini adalah perilaku nasabah dalam melakukan transaksi secara berulang, memberi rekomendasi pada orang lain untuk menjadi nasabah BRI Syariah, menambah jumlah saldo tabungan, dan bersedia tetap menjadi nasabah BRI Syariah walaupun ada produk yang ditawarkan dari pesaing.

3.3. Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah

Kesetiaan pada diri pelanggan ini timbul tanpa adanya paksaan dan pihak manapun, tetapi timbul dari kesadaran sendiri dari masa lalu. Adapun beberapa faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan. Menurut Kertajaya menyatakan sebagai berikut:⁴¹

1) Kepuasan pelanggan

Jika perusahaan dapat memberikan *service* yang melebihi ekspektasi pelanggan, maka pelanggan akan puas. Pelanggan yang puas pasti akan mempunyai loyalitas yang tinggi terhadap produk dibandingkan dengan pelanggan yang tidak puas.

2) Retensi pelanggan

Retensi pelanggan merupakan lamanya hubungan dengan pelanggan. Tingkat retensi pelanggan adalah presentase pelanggan yang telah memenuhi sejumlah pembelian ulang selama periode waktu yang terbatas.

⁴¹ Kertajaya, Hermawan. (2006). *Hermawan Kertajaya on Marketing*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.hal.18

3) Migrasi pelanggan

Perpindahan pelanggan terus terjadi meski pelanggan telah puas, dengan produk dan *service* yang diberikan perusahaan dan bahkan dengan program loyalitas yang disediakan perusahaan.

4) Antusiasme pelanggan

Loyalitas tidak hanya berada dalam pikiran, mengingat dan menggunakan produk, mereferensikan dan merekomendasikan pemakaian kepada orang lain, tetapi juga telah menjadi bagian dan diri pelanggan seutuhnya.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi terbentuknya loyalitas nasabah adalah, adanya kepuasan terhadap produk, terbentuknya ikatan emosi, kemudahan yang dirasakan dan tumbuhnya kepercayaan terhadap produk tersebut.

3.4. Loyalitas Dalam Perspektif Islam

Loyalitas dalam Islam disebut dengan *al-wala'*. Secara etimologi, *alwala'* memiliki beberapa makna antara lain mencintai, menolong, mengikuti, dan mendekat kepada sesuatu. Konsep loyalitas dalam Islam atau *al-wala'* adalah ketundukan mutlak kepada Allah SWT dalam wujud menjalankan syariah Islam sepenuhnya. Loyalitas pelanggan dalam Islam terjadi apabila aktivitas muamalah itu dapat memberi manfaat yang saling menguntungkan kedua belah pihak, karena terpenuhinya kewajiban serta hak masing-masing melalui penerapan nilai-nilai Islam.⁴²

⁴² Moch. Zulfa dalam Munawaroh, 2016. *Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Nasabah*. Thesis UIN Sumatera Utara Medan.

Islam mengajarkan kepada umatnya untuk saling tolong menolong dalam hal kebaikan antara satu dengan yang lainnya. Begitu juga dalam hal muamalah, setiap muslim harus qana'ah mengenai hal-hal yang sudah didapatkan dan tidak diperbolehkan menggunakan prinsip yang tidak sesuai dengan syariah, walaupun dengan alasan ingin mendapatkan harta lebih banyak dan untuk menghidupi keluarga. Dalam QS. At-Taubah: 59 dijelaskan bahwa,⁴³

وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ سَيُؤْتِينَا

اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ وَرَسُولُهُ إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ ﴿٥٩﴾

Jikalau mereka sungguh-sungguh ridha dengan apa yang diberikan Allah dan RasulNya kepada mereka, dan berkata: "Cukuplah Allah bagi kami, Allah akan memberikan sebagian dari karunia-Nya dan demikian (pula) Rasul-Nya, Sesungguhnya kami adalah orang-orang yang berharap kepada Allah," (tentulah yang demikian itu lebih baik bagi mereka).

Sebuah transaksi ekonomi pasti tak terlepas dari penjualan dan pembelian yang mana hal ini digambarkan dalam bentuk kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang diperoleh dari penjualan. Berkaitan dengan penyediaan layanan pelanggan, Islam juga telah mengatur bagaimana cara untuk menghasilkan layanan yang berkualitas bagi pelanggannya. Pencapaian kualitas layanan yang terbaik pada organisasi atau perusahaan memerlukan dasar bangunan manajemen Islam yang kokoh atau disebut juga dengan "Total Islam Quality (TIQ)", dimana

⁴³ RI, Depatemen Agama. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Bandung: CV Penerbit Jumanatul Ali-Art(JART). 2005.

dasar bangunan tersebut bersumber dari Al-Qur'an dan Hadist, dan dapat terbentuk jika ada instrumen-instrumen berikut, yaitu:⁴⁴

1. Harus didasari oleh kesabaran yang kuat.
2. Komitmen jangka panjang.
3. Perbaikan kualitas layanan terus menerus.
4. Kerjasama dan hormat/respect terhadap setiap orang.
5. Pendidikan dan latihan.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa, loyalitas nasabah dalam perspektif Islam merupakan suatu komitmen untuk bertahan secara mendalam dengan melakukan pembelian ulang atau berlangganan kembali dengan produk atau jasa yang terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran merupakan sintesa dari serangkaian teori yang tertuang dalam tinjauan pustaka, yang pada dasarnya merupakan gambaran sistematis dari kinerja teori dalam memberikan solusi atau alternatif solusi dari serangkaian masalah yang ditetapkan. Kerangka pemikiran dapat disajikan dalam bentuk bagan, deskripsi kualitatif, dan atau gabungan keduanya⁴⁵

⁴⁴ Zulfitri, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mega Syariah Cabang Jakarta, Jurnal Ilmu Ekonomi dan Sosial Universitas Mercu Buana, Jakarta, 2012, h. 206.

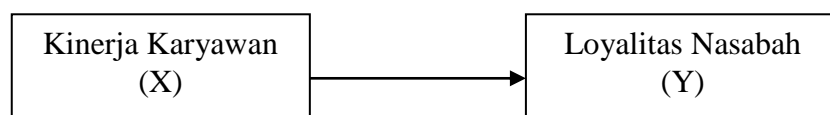
⁴⁵ Sugiyono (2009), *Statistika untuk Penelitian*, Bandung Alfabeta, h.8

Kinerja yang baik tentu saja merupakan harapan bagi semua perusahaan termasuk lembaga perbankan yang mempekerjakan karyawan, sebab kinerja karyawan pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Salah satu tujuan yang harus dicapai lembaga perbankan adalah meningkatkan loyalitas nasabah.

Loyalitas merupakan suatu konsep yang sangat penting dalam pemasaran, khususnya dalam persaingan usaha yang semakin ketat saat ini. Keberadaan konsumen yang loyal akan sangat dibutuhkan oleh perusahaan, agar tetap bertahan hidup. Pelanggan yang loyal adalah pelanggan yang memegang sikap yang akan datang dari perusahaan, kesepakatan untuk membeli ulang barang atau jasa dan merekomendasikan produk ke yang lain. Loyalitas nasabah terhadap penggunaan jasa perbankan tergantung kinerja karyawan. Jika kinerja karyawan sesuai harapan maka nasabah akan tetap loyal dan sebaliknya. Berdasarkan penjelasan di atas patut diduga bahwa kinerja karyawan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Secara teoritis hubungan antar variabel yang akan diteliti dijelaskan didalam kerangka pikir. Kerangka pikir penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:⁴⁶

Gambar.2.1.
Kerangka Pikir



Sumber : diolah untuk Penelitian

⁴⁶ Ibid. h.8

D. Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan yang bersifat sementara mengenai sesuatu objek/subjek yang akan dibuktikan kebenarannya melalui suatu penelitian.⁴⁷

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah hipotesis statistik atau hipotesis nol yang bertujuan untuk memeriksa ketidakbenaran sebuah dalil atau teori yang selanjutnya akan ditolak melalui bukti-bukti yang sah.

Berdasarkan telaah pustaka dan penelitian terdahulu seperti yang telah diuraikan di atas, maka hipotesis yang akan dikembangkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Hi : Terdapat pengaruh yang positif kinerja karyawan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Palangka Raya
- Ho : Tidak terdapat pengaruh yang positif kinerja karyawan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Palangka Raya

⁴⁷ Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, Bandung Alfabeta, 2009.h.85

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan dalam penelitian ini yaitu selama 2 bulan tepatnya pada tanggal 15 Juni - 15 Agustus 2020, setelah proposal ini diseminarkan dan mendapat izin dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya serta Badan Penelitian dan Pengembangan (BPP) Kota Palangka Raya.

2. Tempat Penelitian

Tempat penelitian ini adalah di BRI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya, Jl. Ahmad Yani No. 56, Palangka Raya, Kalimantan Tengah, dengan alamat website www.brisyariah.co.id.

B. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian asosiatif mempunyai tingkatan yang tertinggi bila dibandingkan dengan penelitian deskriptif koparatif. Dengan penelitian asosiatif ini dapat dibangun teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala.⁴⁸

⁴⁸ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hal. 56

Variabel yang diangkat dalam penelitian ini meliputi variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen pada penelitian ini adalah kinerja karyawan, sedang variabel dependen pada penelitian ini adalah loyalitas nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Palangka Raya.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, data kuantitatif dapat disebut sebagai data berupa angka dalam arti sebenarnya. Jadi, berbagai operasi matematika dapat dilakukan pada data kuantitatif.⁴⁹ Sesuai dengan bentuknya, data kuantitatif dapat diolah atau dianalisis dengan menggunakan teknik perhitungan statistik.⁵⁰

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah jumlah dari keseluruhan objek (satuan atau individu) yang karakteristiknya hendak diduga. Satuan atau individu disebut unit analisis, bisa berupa orang, bangunan, tanah, dan sebagainya dalam bentuk yang biasa dipakai dalam survei. Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi.⁵¹

⁴⁹ Muhammad, *metodologi penelitian ekonomi islam: pendekatan kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), hlm. 203

⁵⁰ Syofian Siregas, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), hlm. 38

⁵¹ Sanusi, *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta Salemba Empat, 2011 h.87

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BRI Syariah cabang Palangka Raya, adapun jumlah nasabah sampai tahun 2019 berjumlah total 16.596 orang.⁵²

2. Sampel

Adapun teknik/metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel berdasarkan kemudahan (*convenience sampling*). *Convenience sampling* berarti unit sampel yang ditarik mudah dihubungi, tidak menyusahkan, mudah untuk diukur, dan bersifat kooperatif sehingga peneliti memiliki kebebasan dan kemudahan untuk memilih siapa saja untuk dijadikan sampel penelitian.⁵³

Penelitian ini dalam menentukan ukuran sampel menurut ketentuan *Slovin*. Menurut *Slovin* memasukkan unsur kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:⁵⁴

$$n = \frac{N}{1 + N\alpha^2}$$

Keterangan:

- n : Ukuran sampel
- N : Ukuran populasi
- α : Toleransi ketidakteelitian yang diinginkan ($\alpha = 0,1$)

Selanjutnya perhitungan jumlah sampel dapat diuraikan sebagai berikut:

$$n = \frac{16.596}{1 + (16.596)(0,1)^2}$$

⁵² Sumber Bagian Umum BRI Syariah cabang Palangka Raya

⁵³ Sanusi, *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta Salemba Empat, 2011, h.94

⁵⁴ *Ibid.* h.101

$$n = \frac{16.596}{1 + (16.596)(0,1)^2}$$

$$n = \frac{16.596}{1 + (165,96)}$$

$$n = \frac{16.596}{166,96}$$

$$n = 99,401 = 100 \text{ sampel}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka dapat diperoleh ukuran sampel (n) yang digunakan representatif dalam penelitian ini. Jumlah sampel yang digunakan adalah 100 orang responden.

D. Metode Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data tentang pengaruh kinerja karyawan terhadap loyalitas nasabah BRI syariah cabang Palangka Raya, maka yang digunakan adalah melalui penyebaran angket (kuesioner) dan dokumentasi. Penjelasan mengenai angket dan dokumentasi adalah sebagai berikut:

a. Kuesioner (angket)

Kuesioner adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai sesuatu masalah atau bidang yang akan diteliti. Untuk memperoleh data, angket disebarkan kepada responden.⁵⁵ Metode ini digunakan untuk pengambilan data mengenai kinerja karyawan terhadap loyalitas nasabah BRI Syariah cabang Palangka Raya.

Sebelum membuat daftar pertanyaan terlebih dahulu dibuat kisi-kisi instrumen dengan menjabarkan variabel menjadi sub variabel yang akan

⁵⁵ Sanusi, *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta Salemba Empat, 2011 h.109

diukur. Hal ini digunakan sebagai patokan untuk menyusun instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel.⁵⁶ Dokumentasi pada penelitian ini diperoleh pada bagian *customer service* (CS) dan bagian umum BRI Syariah cabang Palangka Raya.

Metode ini digunakan sebagai pelengkap guna memperoleh data sebagai bahan informasi yang berupa latar belakang BRI Syariah, laporan keuangan, produk-produk yang dimiliki, daftar nasabah serta data lain yang mendukung.

E. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini data kuantitatif. Data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka.⁵⁷ Dalam hal ini data kuantitatif yang diperlukan adalah: hasil angket dari nasabah.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subyek darimana data dapat diperoleh.⁵⁸ Dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu :

⁵⁶ Suharsimi Arikunto, *Op. cit*, hlm. 231.

⁵⁷ *Ibid.* h.15

⁵⁸ Suharsimi Arikunto, *Preosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta2013 h. 129.

- a. Sumber data primer, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah nasabah BRI Syariah cabang Palangka Raya.
- b. Sumber data skunder, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Dalam penelitian ini, dokumentasi dan angket merupakan sumber data sekunder.

F. Definisi Operasional Variabel

Pengertian variabel menurut Sugiyono adalah “suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya”.⁵⁹

Definisi operasional variabel bertujuan untuk menjelaskan makna variabel penelitian. Indikator dari variabel adalah gejala yang tampak dalam dunia teori dan praktik. Pada penelitian ini, terdapat dua variabel yang digunakan, yaitu sebagai berikut :

1. Variabel terikat (*dependen*)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan satu variabel dependen yaitu loyalitas pelanggan (Y). Loyalitas nasabah adalah kesetiaan nasabah atas produk-produk perbankan syariah. Adapun indikator dari variabel tersebut adalah sebagai berikut:⁶⁰

- a. Melakukan pembelian berulang secara teratur.

⁵⁹ Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*, Bandung, Alfabeta, 2009, h. 59

⁶⁰ Jill Griffin dalam Devi Elvita dan Titin S (2017), *Pengaruh Kinerja Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Riset Bisnis dan Investasi, Vol.3, No.1, April 2017, hal.32

- b. Membeli antarlini produk atau jasa
- c. Merekomendasi kepada orang lain.
- d. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing

2. Variabel bebas (*independen*)

Variabel bebas merupakan variabel yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat peneliti menggunakan satu variabel *independen* yaitu kinerja karyawan (X). Kinerja Karyawan adalah hasil kerja dari karyawan BRI Syariah yang dinilai oleh nasabah. Indikatornya meliputi:⁶¹

- a. Efektif dan efisien
- b. Tanggungjawab dan otoritas
- c. Disiplin
- d. Inisiatif

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini merupakan alat yang dipakai untuk pengambilan data yang diperlukan dalam penelitian tersebut. Instrumen dalam penelitian ini berupa angket yang perlu dijawab dan diisi oleh responden. Angket tersebut berisi pertanyaan tentang kinerja karyawan yang sejauh mana memberikan hasil terbaik untuk nasabah dan dapat mengetahui seberapa besar tingkat loyalitas nasabah.

⁶¹ Barnad dan Quinn dalam Dewi, 2012, *Pengaruh Pengendalian Internal dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan SPBU Yogyakarta*, jurnal nominal, (online), vol 1 no.1, diakses pada April 2020, <http://jurnal.ac.id.pdf>

Pada penelitian ini menggunakan data kuantitatif, yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Responden diminta melakukan penilaian berupa angka tentang kinerja karyawan BRI Syariah cabang Palangka Raya.

Kisi-kisi instrumental bertujuan agar penyusunan instrumen lebih sistematis, sehingga mudah dikontrol dan dikoreksi. Adapun kisi-kisi dari instrumen penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 3.1
Kisi-kisi Instrumen Kinerja Karyawan dan Loyalitas Nasabah

Variabel	Indikator	Nomor Item
Kinerja Karyawan (X)	1. Efektif dan efisien	1,2,3,4,5
	2. Tanggungjawab dan otoritas	6,7,8,9,10
	3. Disiplin	11,12,13,14,15
	4. Inisiatif	16,17,18,19,20
Loyalitas Nasabah (Y)	1. Melakukan pembelian berulang secara teratur	21,22,23,24,25
	2. Membeli antarlini produk atau jasa	26,27,28,29,30
	3. Merekomendasi kepada orang lain.	31,32,33,34,35
	4. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing	36,37,38,39,40

Sumber : Hasil olahan penulis 2020

Skala yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah skala Likert. Skala Likert menurut Sugiyono digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.⁶² Dalam skala Likert variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

⁶² Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*, Bandung, Alfabeta, 2009, h. 132

Jawaban setiap instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai skala sangat negatif. Dalam penelitian ini instrumen penelitian dibuat dalam bentuk *checklist* yang setiap itemnya mengandung bobot/nilai yang diperoleh berdasarkan tanggapan responden yang bersangkutan.

Tabel 3.2
Kriteria Skala Likert

Alternatif Jawaban		Nilai
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
R	Ragu - ragu	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sanusi (2011)⁶³

Kuesioner ini diberikan kepada responden nasabah BRI Syariah cabang Palangka Raya.

H. Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen Penelitian

Sebelum pelaksanaan pengumpulan data yang sesungguhnya dilaksanakan, terlebih dahulu diadakan uji coba instrumen yang telah disusun. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat validasi dan reliabilitas angket yang dipergunakan, sehingga kelemahan dan kekurangan angket baik dalam isi maupun bahasa dapat diperbaiki dan disempurnakan.⁶⁴

⁶³ Sanusi, *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta Salemba Empat, 2011 h 60

⁶⁴ Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*, Bandung, Alfabeta, 2009, h. 352.

Analisis terhadap hasil uji coba instrumen, menempuh tahapan-tahapan berikut ini.

a. Validitas Instrumen

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkatan-tingkatan kevaliditasan dan kesahihan suatu instrumen.⁶⁵ Instrumen dikatakan valid jika dapat mengukur apa yang diinginkan dan mengungkap data variabel yang diteliti secara tepat.

Pengujian validitas instrumen menggunakan koefisien korelasi *produk moment*. Pengukuran analisa butir tersebut adalah mengkorelasikan skor butir dengan skor total dengan rumus *produk moment*, sebagai berikut.⁶⁶

$$r_{xy} = \frac{n\Sigma XY - (\Sigma X_i)(\Sigma Y_i)}{\sqrt{[n\Sigma X^2 - (\Sigma X_i)^2][n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y_i)^2]}}$$

Keterangan :

- r_{xy} : Koefisien validitas antara dua variabel yang dikorelasikan
- X : Skor untuk pernyataan yang dipilih
- Y : Skor total untuk pernyataan yang dipilih
- ΣX : Jumlah skor dalam distribusi X
- ΣY : Jumlah skor dalam distribusi Y
- ΣX^2 : Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X
- ΣY^2 : Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y
- n : Jumlah responden

Taraf validitas suatu tes dinyatakan dalam suatu koefisien validitas. Koefisien validitas suatu tes dinyatakan dalam suatu

⁶⁵ *Ibid*, h.137

⁶⁶ *Ibid*, h.228

bilangan koefisien antara -1,00 sampai dengan 1,00. Besar koefisien yang dimaksud adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3
Koefisien Validitas Tes

Koefisien	Kualifikasi
0,80 - 1,00	Sangat tinggi
0,60 - 0,80	Tinggi
0,40 - 0,60	Cukup
0,20 - 0,40	Rendah
0,00- 0,20	Sangat rendah

Sumber : Suharsimi Arikunto⁶⁷

Item soal dapat dikatakan valid bila nilai koefisien $> 0,6$. Sedangkan bila nilai koefisien kurang dari 0,6, maka item soal tersebut dikatakan tidak valid.

Atau bisa juga dengan membandingkan dengan tabel r product moment. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka soal tidak valid. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka soal valid.

b. Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen sudah baik.⁶⁸ Pengukuran yang konsisten apabila pengukuran dilakukan berulang-ulang terhadap gejala yang sama dengan alat pengukuran yang sama.

Reliabel data diukur dengan cara membandingkan nilai hitung r dan nilai tabel r kriterianya jika nilai hitung r lebih besar ($>$) dari nilai

⁶⁷ Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta2013.. h.89

⁶⁸ Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*, Bandung, Alfabeta, 2009, h.178

tabel r . maka instrumen dinyatakan reliabel, apabila nilai hitung r lebih kecil ($<$) dari nilai tabel r , maka instrumen dinyatakan tidak reliabel. Untuk menentukan reliabilitas instrumen digunakan rumus Spearman Brown sebagai berikut:⁶⁹

$$r_{sb} = \frac{2 r_{pm}}{1 + r_{pm}}$$

Keterangan :

r_{sb} = nilai reliabilitas instrumen

r_{pm} = nilai korelasi product moment

Untuk menentukan reabilitas yaitu menggunakan kriteria sebagai berikut:

Tabel 3.4
Kriteria Reliabilitas

Koefisien	Kualifikasi
$0,80 < r < 1,00$	Sangat tinggi
$0,60 < r \leq 0,80$	Tinggi
$0,40 < r \leq 0,60$	Cukup
$0,20 < r \leq 0,40$	Rendah
$0,00 < r \leq 0,20$	Sangat rendah

Sumber :Suharsimi Arikunto⁷⁰

Instrumen dapat dikatakan mempunyai reliabilitas apabila nilai kriteria item yang digunakan dalam instrumen mempunyai nilai *Cronbach's Alfa* $> 0,6$.

⁶⁹ Sanusi, *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta Salemba Empat, 2011 h.83

⁷⁰ Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta2013.. h.89

2. Uji Prasyarat Analisis

Uji prasyarat analisis dilakukan untuk menguji layak tidaknya model analisis regresi yang digunakan dalam penelitian. Uji ini meliputi:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, *dependen variable dan independen variable* keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal (Purnomo, 2015)⁷¹.

Mendeteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik *normal P-P Plot*. Dasar pengambilan keputusan:

- 1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Uji normalitas dapat dirumuskan sebagai berikut:⁷²

$$\chi^2_{\text{hitung}} = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

⁷¹ Purnomo. *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS 20.0 Wade Group*: Ponorogo, 2015, h.89

⁷² Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*, Bandung, Alfabeta, 2009, h. 107

Dimana:

X^2 = Chi kuadrat

O_i = frekuensi hasil pengamatan pada klasifikasi ke-i

E_i = Frekuensi yang diharapkan pada klasifikasi ke-i

k = Banyaknya kelas interval

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas artinya antar variabel independen yang terdapat dalam model regresi memiliki hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna (koefisien korelasinya tinggi atau bahkan 1). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi sempurna atau mendekati sempurna diantara variabel bebasnya. Konsekuensi adanya multikolinearitas adalah koefisien korelasi tidak tertentu dan kesalahan menjadi sangat besar.

Cara untuk mendeteksi ada tidaknya gejala multikolinieritas dapat dilihat dari besaran *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance*. Pedoman suatu model regresi yang bebas multikolinieritas adalah mempunyai angka *tolerance* mendekati 1. Batas *VIF* adalah 10, jika nilai *VIF* dibawah 10, maka tidak terdapat gejala multikolinieritas. Rumus untuk menghitung *VIF* sebagai berikut:⁷³

$$VIF = \frac{1}{Tolerance}$$

Keterangan:

VIF = *Variance Inflation Factor*

Tolerance = mendekati 1

⁷³ Sanusi, *Metode Penelitian Bisnis*. h.136

c. Uji Linieritas

Uji linieritas dilakukan untuk mengetahui apakah ada hubungan yang linear antara variabel bebas dengan variabel terikat. Kriteria yang digunakan untuk menyatakan linearitas garis regresi adalah menggunakan harga koefisien signifikansi dari *deviatoin from linearity* dan dibandingkan dengan nilai alpha yang dipilih yaitu 0,05. Jika harga F_{hitung} lebih kecil dari harga F_{tabel} pada taraf signifikansi 5% maka terdapat hubungan linieritas antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Rumus perhitungan sebagai berikut:

Ho, $Y = \alpha + \beta X$, berarti regresi linier

Hi, $Y \neq \alpha + \beta X$, berarti regresi tidak linier ⁷⁴

$$F_{hitung} = \frac{RJK_{TC}}{RJK_{KG}}$$

Keterangan :

F_{hitung} = F hitung

RJK_{TC} = Rata-rata jumlah kuadrat tuna cocok

RJK_{KG} = Rata-rata jumlah kuadrat kuadrat galat

3. Analisis Regresi Sederhana

Uji regresi linier sederhana digunakan untuk melihat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y secara parsial, yaitu pengaruh kinerja karyawan (X) terhadap loyalitas nasabah (Y).

⁷⁴ Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*, Bandung, Alfabeta, 2009, h. 265

Pengujian uji regresi linier sederhana disini menggunakan bantuan komputer program *SPSS*. Perumusan regresi linier dapat dirumuskan sebagai berikut:⁷⁵

$$Y = a + b X$$

Dimana : Y = Nilai yang diprediksi

a = konstanta atau bila harga X = 0

b = koefisien regresi

X = Nilai variabel independen

Harga a dan b dapat dicari dengan persamaan berikut:

$$a = \frac{(\sum Y) \cdot (\sum X^2) - (\sum X) \cdot (\sum XY)}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

4. Analisis Korelasi *Product Moment*

Analisis Korelasi merupakan teknik statistika yang digunakan untuk mengukur keeratan hubungan (korelasi) antara dua variabel.

Rumus untuk menentukan koefisien korelasi sebagai berikut:⁷⁶

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} : Korelasi antara variabel x dengan y

$\sum xy$: Jumlah skor antara x dan y

$\sum x^2 y^2$: Jumlah kuadrat skor antara x dan y

⁷⁵ Ibid. h. 261-262

⁷⁶ Ibid. h. 228

Untuk mengitung adanya hubungan atau tinggi rendahnya tingkat hubungan kedua variabel berdasarkan nilai koefisien korelasi digunakan penafsiran atau interpretasi dilihat dari angka-angka sebagai berikut:

Tabel 3.5
Tingkat Hubungan Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 0,100	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2009)⁷⁷

5. Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Semakin besar nilai R^2 (mendekati satu), maka pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) adalah besar, berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat,⁷⁸

Rumus perhitungan sebagai berikut:⁷⁹

$$R^2_{\text{adjusted}} = 1 - (1 - R^2) \frac{n-1}{n-k}$$

Dimana :

k = jumlah variabel bebas

n = jumlah sampel

R^2 = koefisien determinasi

⁷⁷ Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*, Bandung, Alfabeta, 2009, h. 231

⁷⁸ Sanusi, *Metode Penelitian Bisnis*. h.136

⁷⁹ Ibid. h. 136

6. Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen secara terhadap variabel dependen digunakan uji t-statistik. Rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

- t_{hitung} : nilai t_{hitung}
 r : koefisien korelasi antara variabel x dan y
 n : jumlah responden
 r^2 : kuadrat koefisien korelasi antara variabel x dan y

Uji t dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel bebas secara parsial (individu), dengan langkah-langkah sebagai berikut: menentukan rumusan hipotesis :⁸⁰

$H_0 = 0$, berarti kinerja karyawan (X), tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah (Y).

$H_a \neq 0$, berarti berarti kinerja karyawan (X), berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah (Y).

Kriteria pengujian dilakukan dengan cara:

- Jika nilai hitung $t >$ tabel t maka H_a diterima.
- Jika nilai hitung $t <$ tabel t maka H_a ditolak.
- Jika nilai sig $< 0,05$ maka H_a diterima.
- Jika nilai sig $> 0,05$ maka H_a ditolak.

⁸⁰ Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*, h. 230

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Berdirinya BRI Syariah Palangka Raya

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya o.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT Bank BRI Syariah Tbk secara resmi beroperasi. Kemudian PT Bank BRI Syariah Tbk merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.

Dua tahun lebih PT Bank BRI Syariah Tbk hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah.

Kehadiran PT Bank BRI Syariah Tbk di tengah-tengah industry perbankan Nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT Bank BRI Syariah Tbk yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern.

Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Aktivitas PT Bank BRI Syariah Tbk semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk, untuk melebur ke dalam PT Bank BRI Syariah Tbk (proses *spin off*) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk, dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT Bank BRI Syariah Tbk.

Saat ini PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset. PT Bank BRI Syariah Tbk tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT Bank BRI Syariah Tbk menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.

Sesuai dengan visinya, saat ini PT Bank BRI Syariah Tbk merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk, dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk, sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip Syariah.

BRI Syariah Cabang Palangka Raya merupakan salah satu unit dari

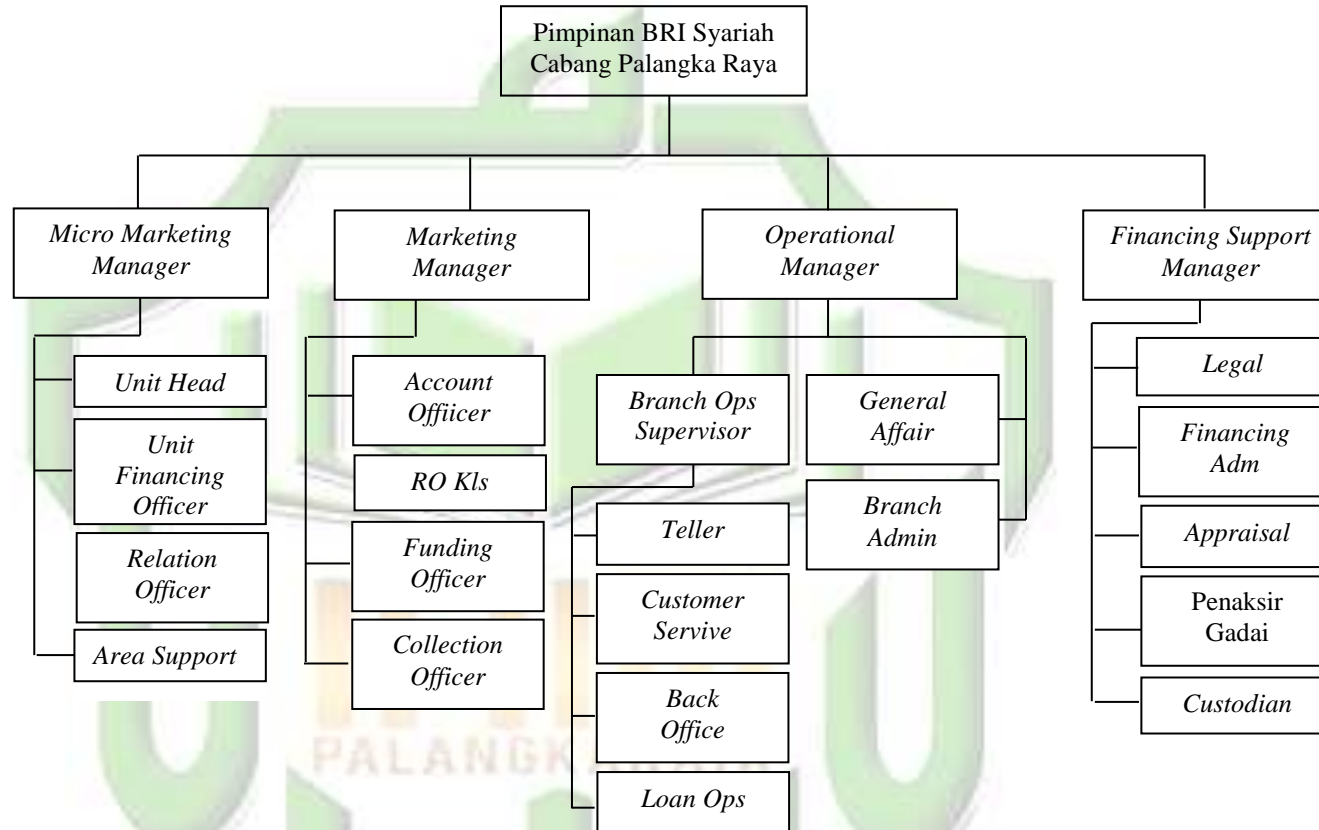
PT BRI Syariah yang beralamatkan di Jalan Ahmad Yani Nomor 56 Palangka Raya. BRI Syariah Cabang Palangka Raya diresmikan pada 1 Mei 2013 bersamaan dengan peresmian Kantor Cabang di Manado, Sulawesi Utara. Pembukaan Kantor Cabang baru ini merupakan wujud dari komitmen PT BRI Syariah untuk lebih dekat melayani masyarakat akan layanan perbankan ritel modern. Hadirnya kantor Cabang di Palangka Raya menambah jaringan distribusi PT BRI Syariah menjadi 50 Kantor Cabang.⁸¹

2. Struktur Organisasi BRI Syariah Palangka Raya

Struktur organisasi merupakan suatu susunan dan hubungan antara tiap pembagian kerja dan posisi yang ada pada suatu organisasi maupun perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Seperti halnya pada BRI Syariah Palangka Raya yang memiliki struktur organisasi agar pembagian tugas dan kewajiban terstruktur dengan baik. Berikut ini merupakan struktur organisasi pada BRI Syariah Palangka Raya.

⁸¹ Suara Manado, *BRI Syariah Membuka Layanan Kantor Cabangnya di Manado*, diakses dari www.suaramanado.com, pada 21 Juni 2020 Pukul 16.30 WIB.

Bagan 4.1
Struktur Organisasi BRI Syariah Palangka Raya



Sumber : Bagian Umum BRI Syariah Cabang Palangka Raya

3. Visi dan Misi BRI Syariah Palangka Raya

Perumusan visi sangat penting bagi perusahaan agar setiap anggota memiliki kejelasan mengenai tujuan dan cita-cita perusahaan yang berusaha diwujudkan dimasa depan. Sedangkan misi merupakan rangkaian kegiatan utama yang harus dilakukan. Adapun visi dan misi BRI Syariah Palangka Raya yaitu:

a. Visi

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

b. Misi

- 1) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- 2) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- 3) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- 4) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.

4. Nilai-Nilai Budaya BRI Syariah Palangka Raya

Nilai-nilai budaya perusahaan di BRI Syariah Palangka Raya dikenal dengan istilah “PASTI OKE” yang merupakan singkatan dari

nilai-nilai budaya sebagai berikut:⁸²

a. **Profesional**

Kesungguhan dalam melakukan tugas sesuai dengan standar teknis dan etika yang telah ditentukan.

b. **Antusias**

Semangat atau dorongan untuk berperan aktif dan mendalam pada setiap aktivitas kerja.

c. **Penghargaan Terhadap SDM**

Menempatkan dan menghargai karyawan sebagai modal utama perusahaan dengan menjalankan upaya-upaya yang optimal mulai dari perencanaan, perekrutan, pengembangan dan pemberdayaan SDM yang berkualitas serta memperlakukannya baik sebagai individu maupun kelompok berdasarkan azas saling percaya, terbuka, adil dan menghargai.

d. **Tawakal**

Optimisme yang diawali dengan doa yang sungguh-sungguh, dimanifestasikan dengan upaya yang sungguh-sungguh serta diakhiri dengan keikhlasan atas hasil yang dicapai.

e. **Integritas**

Kesesuaian antara kata dan perbuatan dalam menerapkan etika kerja, nilai-nilai, kebijakan dan peraturan organisasi secara konsisten sehingga dapat dipercaya dan senantiasa memegang teguh etika

⁸² BRI Syariah, *Laporan Tahunan 2019: Menapak Esok dengan Digitalisasi*, diakses dari www.brisyariah.co.id pada 09 Oktober 2019 Pukul 06.00 WIB

profesi dan bisnis, meskipun dalam keadaan yang sulit untuk melakukannya.

f. **Berorientasi Bisnis**

Tanggap terhadap perubahan dan peluang, selalu berpikir dan berbuat untuk menghasilkan nilai tambah dalam pekerjaannya.

g. **Kepuasan Pelanggan**

Memiliki kesadaran, sikap serta tindakan yang bertujuan memuaskan pelanggan eksternal dan internal di lingkungan perusahaan.

5. Produk-Produk BRI Syariah Palangka Raya

a. Penghimpunan Dana (*Funding*)

1) Tabungan Faedah BRISyariah iB

Produk simpanan dari BRI Syariah untuk nasabah perorangan yang menginginkan kemudahan transaksi keuangan sehari-hari yang menggunakan akad *wadi'ah yad dhamanah*.

2) Tabungan Haji BRISyariah iB

Produk simpanan yang menggunakan akad bagi hasil (*mudharabah mutlaqah*) sesuai prinsip syariah khusus bagi calon Haji yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH).

3) Tabungan Impian BRISyariah iB

Produk simpanan berjangka dari BRI Syariah menggunakan akad *mudharabah mutlaqah* untuk nasabah perorangan yang dirancang untuk mewujudkan impian nasabahnya (kurban,

pendidikan, liburan, belanja) dengan terencana memakai mekanisme *autodebet* setor rutin bulanan.

4) Simpanan Faedah BRISyariah iB

Simpanan dana pihak ketiga dengan akad *mudharabah* dimana nasabah sebagai pemilik dana dan bank sebagai pengelola dana, dengan pembagian hasil usaha antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah dan jangka waktu yang disepakati antara Bank dengan nasabah.

5) Simpanan Pelajar (SimPel) BRISyariah iB

Tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

6) Giro Faedah *Mudharabah* BRISyariah iB

Simpanan investasi dana nasabah pada BRI Syariah dengan menggunakan akad *mudharabah mutlaqah* yang penarikannya dapat dilakukan sesuai kesepakatan dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan pemindahbukuan.

7) Deposito BRISyariah iB

Produk simpanan berjangka menggunakan akad bagi hasil (*mudharabah muthlaqah*) sesuai prinsip syariah bagi nasabah perorangan maupun perusahaan yang memberikan keuntungan.

b. Penyaluran Dana (*Financing*)

Penyaluran dana pada BRI Syariah Palangka Raya terbagi menjadi tiga segmen, yaitu ritel, mikro dan *linkage*. Masing-masing segmen memuat berbagai macam pembiayaannya lagi di dalamnya, penjelasan lebih lanjut yaitu sebagai berikut.

1) Segmen Ritel

Segmen ritel melayani pembiayaan produktif kepada UKM dengan sasaran utama pelaku usaha kecil menengah yang memiliki potensi untuk berkembang dan memiliki kredibilitas yang baik. Untuk ritel sendiri juga memberikan pembiayaan melalui channel agent seperti BPRS, BMT, dan Koperasi yang bekerjasama dengan BRI Syariah.

a) Konsumer

Segmen konsumer saat ini difokuskan untuk memenuhi kebutuhan nasabah melalui penawaran produk Kepemilikan rumah dan kepemilikan multi faedah. Pembiayaan kepemilikan rumah yang dilayani termasuk yang terkategori pembiayaan subsidi program pemerintah maupun yang tidak bersubsidi. Sementara untuk kepemilikan multi faedah diperuntukan bagi karyawan aktif dan pensiunan. Pembiayaan konsumer dibagi menjadi sembilan macam produk yaitu sebagai berikut:

(1) Griya Faedah BRIsyariah iB

Pembiayaan kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian dengan menggunakan prinsip jual beli (*Murabahah*)/sewa menyewa dengan opsi beli/hibah (*Ijarah Muntahiya Bit Tamlik*) dan Kemitraan-Sewa (*Musyarakah Mutanaqisah*) dimana pembayarannya secara angsuran setiap bulan dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan di muka dan dibayar

(2) KPR Sejahtera BRIsyariah iB

Produk Pembiayaan Kepemilikan Rumah (KPR iB) yang diterbitkan Bank BRI Syariah untuk pembiayaan rumah dengan dukungan bantuan dana Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) kepada Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) dalam rangka pemilikan rumah sejahtera yang dibeli dari pengembang (*developer*).

(3) Oto Faedah BRIsyariah iB

Pembiayaan kepemilikan mobil kepada perorangan untuk memenuhi kebutuhan akan kendaraan dengan menggunakan prinsip jual beli (*Murabahah*)/sewa menyewa dengan opsi beli/hibah (*Ijarah Muntahiya Bit Tamlik*) dan Kemitraan-Sewa (*Musyarakah Mutanaqisah*) dimana

pembayarannya secara angsuran angsuran setiap bulan dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan di muka dan dibayar setiap bulan.

(4) Gadai Faedah BRIsyariah iB

Pinjaman dengan agunan berupa emas, di mana emas yang digunakan disimpan dan dipelihara oleh BRI Syariah selama jangka waktu tertentu dengan membayar biaya penyimpanan dan pemeliharaan atas emas.

(5) Gadai Faedah BRIsyariah iB: Pembiayaan Kepemilikan Emas (PKE)

Pembiayaan kepada perorangan untuk tujuan kepemilikan emas dan emas yang dibeli sebagai agunan pembiayaan, dengan menggunakan akad *Murabahah* dimana pengembalian pembiayaan dilakukan dengan mengangsur setiap bulan sampai dengan jangka waktu selesai sesuai kesepakatan.

(6) Multi Faedah BRIsyariah iB

Pembiayaan yang diberikan khusus kepada karyawan untuk memenuhi segala kebutuhan (barang/jasa) yang bersifat konsumtif menggunakan prinsip jual beli (*Murabahah*) atau sewa menyewa (*Ijarah*) dengan pengembalian pembiayaan dilakukan secara mengangsur setiap bulannya sesuai kesepakatan.

(7) Multi Faedah BRISyariah iB: Pembiayaan Umroh

Pembiayaan kepada perorangan untuk tujuan beribadah umrah, di mana pembayarannya secara angsuran setiap bulannya dan tetap dapat diangsur walaupun nasabah telah menunaikan ibadah umrah.

(8) Purna Faedah BRISyariah iB: Pra Purna

Fasilitas pembiayaan kepada para PNS aktif yang akan memasuki masa pensiunan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan paket barang atau jasa. Pembiayaan ini menggunakan prinsip jual beli (*murabahah*) atau sewa menyewa (*ijarah*).

(9) Purna Faedah BRISyariah iB: Purna

Fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada para pensiun untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan paket barang atau jasa. Pembiayaan ini menggunakan prinsip jual beli (*murabahah*) atau sewa menyewa (*ijarah*).

b) Modal Kerja/SME

(1) Pembiayaan SME > 500 BRISyariah iB

Pembiayaan investasi yang diberikan kepada nasabah untuk pembelian kendaraan roda empat/lebih yang digunakan untuk penunjang kegiatan usaha dan untuk pembelian tempat usaha untuk kegiatan produktif.

(2) Pembiayaan SME 200-500 BRISyariah iB

Fasilitas pembiayaan yang diberikan oleh BRISyariah kepada nasabah dengan menggunakan konsep pembiayaan *Murabahah* maupun *Ijarah Muntahiyya Bit Tamlik* (IMBT), dimana Bank memberikan fasilitas pembiayaan kepada nasabah untuk tujuan modal kerja maupun investasi yang sesuai dengan prinsip syariah.

2) Segmen Mikro

Segmen mikro ditujukan untuk melayani nasabah individual dan pengusaha mikro, termasuk di dalamnya adalah penyaluran pembiayaan bersubsidi untuk mendukung program pemerintah dalam memberdayakan usaha masyarakat. Perseroan menyalurkan segmen pembiayaan mikro bagi sektor-sektor produktif baik yang dilakukan oleh individu/perseorangan maupun badan usaha. Segmen usaha ini bertujuan memenuhi kebutuhan pembiayaan para nasabah BRISyariah, seperti pembiayaan modal kerja dan investasi.

a) Mikro Faedah iB

Produk pembiayaan dengan skema *murabahah*, *Ijarah Muntahiya Bittamlik* (IMBT) dan *Musyarakah Mutanaqishah* (MMQ) dengan total *exposure* seluruh pembiayaan produk Mikro maksimal Rp 200 juta per nasabah. Produk Mikro Faedah iB menawarkan skema tanpa dan dengan agunan. Agunan dapat berupa sertifikat tanah, kendaraan, dan lain-lain.

b) KUR iB BRI Syariah

Saat ini, BRI Syariah merupakan satu-satunya penyalur KUR secara syariah dengan akad *murabahah*. Pembiayaan KUR iB dikategorikan menjadi dua yaitu KUR Mikro dengan plafon maksimal Rp25 juta dan KUR Kecil dengan plafon maksimal Rp 200 juta. Penyaluran KUR iB dilakukan pada sektor produksi dan nonproduksi. Sektor produksi meliputi sektor pertanian dan kehutanan, sektor perikanan, industri pengolahan, konstruksi dan jasa-jasa produksi, sedangkan sektor nonproduksi menasar pada sektor perdagangan.

3) *Linkage*

Bisnis kemitraan (*linkage*) adalah pembiayaan yang disalurkan melalui lembaga keuangan yaitu *multifinance*, koperasi karyawan, koperasi jasa keuangan syariah (KJKS/ BMT) dan BPR Syariah. Pembiayaan kemitraan merupakan upaya untuk memperluas pasar pembiayaan melalui kerja sama dengan lembaga keuangan lain yang memiliki karakteristik dan keunggulan masing-masing.

B. Deskripsi Karakteristik Karyawan dan Responden

Berikut ini gambaran umum karakteristik karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Palangka Raya dan responden dari hasil penelitian melalui penyebaran kuesioner:

1. Karakteristik Karyawan Bank

a. Jenis Kelamin Karyawan

Berikut data mengenai jenis kelamin karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Palangka Raya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Karakteristik Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	20	58,8%
Perempuan	14	41,2%
Total	34	100%

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, dapat diketahui bahwa jenis kelamin karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Palangka Raya, menunjukkan bahwa jumlah karyawan laki-laki lebih banyak daripada jumlah karyawan perempuan dengan selisih 17,6% yaitu sebanyak 20 orang karyawan laki-laki, sedangkan karyawan perempuan sebanyak 14 orang.

b. Usia Karyawan

Berikut data mengenai usia karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Palangka Raya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Karakteristik Karyawan Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
dibawah 20 tahun	0	0%
21-30 tahun	13	38,2%
31-40 tahun	16	47,1%
>40 tahun	5	14,7%
total	34	100%

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Berdasarkan tabel 4.2 di atas, keterangan tersebut menunjukkan bahwa usia karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Palangka Raya paling banyak usia 31- 40 sebanyak 16 orang atau 47,1%.

c. Pendidikan Terakhir Karyawan

Berikut data mengenai usia karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Palangka Raya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Karakteristik Karyawan Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
SMP/SLTP/MTs	0	0%
SMA/SLTA/MA	9	26,5%
Diploma	2	5,9%
Sarjana	23	67,6%
total	34	100%

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Berdasarkan tabel 4.3 di atas, keterangan tersebut menunjukkan bahwa pendidikan karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Palangka Raya paling dominan pendidikan terakhirnya sarjana sebanyak 23 orang atau 67,6%.

d. Jabatan Karyawan

Berikut data mengenai jabatan karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Palangka Raya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Karakteristik Karyawan Berdasarkan Jabatan

No.	Jabatan	Jumlah	Persentase
1	Pemimpin Cabang	1	3%
2	PBO	1	3%
3	Peny. Akuntansi Umum & SDM	3	9%
4	Penyl. Teller & Pelayanan Nasabah	4	12%
5	Staf Analis Pembiayaan dan Bank Garansi	4	12%
6	Staf Pemasaran Dana & Pembiayaan	2	6%
7	Staf Umum Cabang Palangka Raya	2	6%
8	Staf SA	2	6%
9	Satpam	5	15%
10	Pramubhakti	3	9%
11	Marketing	4	12%
12	Driver	2	6%
13	IT Support	1	3%
	Total	34	100%

Sumber: Bagian Umum BRIS Palangka Raya, 2020

Berdasarkan tabel 4.4 di atas, membuktikan bahwa karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Palangka Raya dalam menentukan banyaknya jumlah karyawan sesuai kebutuhan operasional bank dalam bagian-bagian yang sudah ditentukan untuk melakukan pelayanan kepada nasabah.

2. Karakteristik Responden

a. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Banyak responden	Persentase
Laki-laki	32	32%
Perempuan	68	68%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Pada tabel 4.5 di atas diketahui bahwa nasabah di BRI Syariah cabang Palangka Raya yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 32 orang dengan persentase sebesar 32%, kemudian berdasarkan jenis kelamin perempuan berjumlah 68 orang dengan persentase yang dimiliki sebesar 68%, dengan total dari keseluruhan responden adalah sebesar 100 orang.

b. Usia Responden

Tabel 4.6
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Banyak responden	Persentase
dibawah 20 tahun	1	1%
20-29 tahun	25	25%
30-39 tahun	27	27%
40-49 tahun	42	42%
50 tahun keatas	5	5%
total	100	100%

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Pada tabel 4.6 diketahui dapat diidentifikasi bahwa yang menjadi nasabah di BRI Syariah cabang Palangka Raya yang berusia dibawah 20 tahun berjumlah 1 responden dengan persentase sebesar 1%, selanjutnya dari responden yang berusia 20-29 tahun berjumlah 25

responden dengan persentase sebesar 25%, pada usia 30-39 tahun berjumlah 27 responden dengan persentase yang dimiliki sebesar 27%, kemudian pada usia 40-49 tahun berjumlah 42 responden dengan persentase sebesar 42%, sedangkan pada usia 50 tahun keatas berjumlah 5 responden dengan persentase sebesar 5%, total dari keseluruhan responden sebanyak 100 orang. Dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa rata-rata nasabah BRI Syariah cabang Palangka Raya berusia 40-49 tahun dengan jumlah persentase sebesar 42%.

c. Pekerjaan Responden

Tabel 4.7
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Banyak responden	Persentase
PNS	10	10%
Guru/dosen	56	46%
Wiraswasta/pedagang	15	25%
Lain-lain	19	19%
total	100	100%

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Pada tabel 4.7 diketahui bahwa bahwa pekerjaan nasabah di BRI Syariah cabang Palangka Raya yakni Pegawai Negeri Sipil berjumlah 10 responden dan mempunyai persentase sebesar 10%, kemudian dengan pekerjaan responden sebagai guru/dosen memiliki jumlah sebanyak 56 responden dan mempunyai persentase sebesar 56%, pada pekerjaan wiraswasta/pedagang berjumlah sebesar 15 responden dengan persentase 15%. sedangkan pada pekerjaan lain-lain berjumlah 19 responden dengan persentase 19%. Dari keterangan tersebut

menunjukkan bahwa rata-rata yang menjadi nasabah BRI Syariah cabang Palangka Raya memiliki pekerjaan sebagai dosen/guru swasta dengan persentase sebesar 56%.

d. **Lama menjadi nasabah**

Tabel 4.8
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama
Menjadi Nasabah

Lamanya menjadi Nasabah	Banyak responden	Persentase
< 1 tahun	13	13%
1-2 tahun	16	16%
3-4 tahun	42	42%
4-5 tahun	17	17%
> 5 tahun	12	12%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Pada tabel 4.8 diketahui bahwa yang menjadi nasabah BRI Syariah cabang Palangka Raya lamanya waktu kurang lebih dari 1 tahun sebanyak 13 responden dengan persentase 13%, selanjutnya pada kurun waktu 1-2 tahun sebanyak 16 responden dengan persentase 16%, sedangkan pada kurun waktu lebih 3-4 tahun sebanyak 42 responden dengan persentase 42%. pada kurun waktu 4-5 tahun sebanyak 17 responden dengan persentase 17% dan lamanya waktu menjadi nasabah lebih dari 5 tahun sebanyak 12 responden dengan persentase 12%. Untuk jumlah keseluruhan nasabah sebanyak 100 responden. Dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa rata-rata lamanya waktu menjadi nasabah di BRI Syariah cabang Palangka Raya sebanyak 3-4 tahun dengan persentase sebesar 42%.

C. Deskripsi Hasil Tanggapan Responden

Untuk menggambarkan tanggapan responden dan menguraikan secara rinci jawaban dari setiap responden maka data dikelompokkan dalam satu kategori skor dengan menggunakan rentang skala perhitungan skor tiap item pertanyaan sebagai berikut:⁸³

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

Keterangan: RS = Rentang skala

N = Jumlah sampel

M = Jumlah jawaban tiap item

Sehingga : $RS = \frac{100(5-1)}{5} = 80$

Skor terendah = $1 \times 100 = 100$

Skor tertinggi = $5 \times 100 = 500$

Untuk membuat rentang skalanya karena 100 merupakan nilai terendah maka 100 ditambah RS sampai dengan hasil tertinggi maka hasilnya:

1. 100-180 = Sangat tidak baik
2. 181-260 = Tidak baik
3. 261-340 = Cukup
4. 341-420 = Baik
5. 421-500 = Sangat baik

⁸³ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2001), hal. 89.

Dari rentang skala di atas maka dilanjutkan pada deskripsi setiap variabel penelitian untuk mengetahui kategori rentang skala di atas.

1. Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan (X)

Dalam mendeskripsikan variabel bukti fisik maka dapat dilihat pada hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pernyataan atau indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan.

Adapun hasil jawaban dari responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.9
Tanggapan responden tentang variabel kinerja karyawan

Variabel	Item	Jawaban					Total nilai	Rata-rata skor
		STS (1)	TS (2)	RR (3)	S (4)	SS (5)		
Kinerja karyawan (X)	x1.1	0	0	12	67	21		
		0	0	36	268	105	409	4,09
	x1.2	0	0	11	61	28		
		0	0	33	244	140	417	4,17
	x1.3	0	0	18	51	31		
		0	0	54	204	155	413	4,13
	x1.4	0	0	12	72	16		
		0	0	36	288	80	404	4,04
	x2.1	0	0	43	40	17		
		0	0	129	160	85	374	3,74
	x2.2	0	0	30	62	8		
		0	0	90	248	40	378	3,78
x2.3	0	0	22	58	20			
	0	0	66	232	100	398	3,98	
x2.4	0	0	18	61	21	0		
	0	0	54	244	105	403	4,03	
x3.1	0	0	17	55	28	0		
	0	0	51	220	140	411	4,11	

	x3.2	0	0	21	65	14		
		0	0	63	260	70	393	3,93
	x3.3	0	1	34	55	10		
		0	2	102	220	50	374	3,74
	x4.1	0	0	39	56	5		
		0	0	117	224	25	366	3,66
	x4.2	0	0	19	62	19		
		0	0	57	248	95	400	4,00
	x4.3	0	0	28	47	25		
		0	0	84	188	125	397	3,97
	x4.4	0	0	40	41	19		
		0	0	120	164	95	379	3,79
Jumlah nilai skor							5916	59,16
Rata-rata total skor							394,4	3,94

Sumber: data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa dari variabel kinerja karyawan (X) dibagi menjadi 4 indikator. Indikator x1 dideskripsikan oleh 4 item pernyataan pertama x1.1, dimana sebanyak 67 responden (67%) mayoritas menjawab setuju yang menunjukkan bahwa responden setuju bahwa hasil kerja karyawan BRI Syariah memiliki tingkat kebenaran yang memadai. Kedua x1.2, dimana sebanyak 61 responden (61%) mayoritas menjawab setuju bahwa karyawan BRI Syariah tepat waktu dalam melayani nasabah dan dengan hasil memuaskan. Ketiga x1.3, dimana sebanyak 51 responden (51%) mayoritas menjawab setuju bahwa pemberian informasi kepada nasabah dilakukan tepat waktu. Keempat x1.4, dimana sebanyak 72 responden (72%) mayoritas menjawab setuju bahwa karyawan BRI Syariah dapat melayani dengan baik.

Indikator x2 dideskripsikan oleh 4 item pernyataan pertama x2.1, dimana sebanyak 43 responden (43%) mayoritas menjawab ragu-ragu bahwa karyawan BRI Syariah bertanggung jawab terhadap tugasnya di tempat kerja. Kedua x2.2, dimana sebanyak 62 responden (62%) mayoritas menjawab setuju bahwa karyawan BRI Syariah bekerja dengan sangat loyal. Ketiga x2.3, dimana sebanyak 58 responden (58%) mayoritas menjawab bahwa karyawan BRI Syariah mampu menanggung resiko terhadap hasil kerjanya. Keempat x2.4, dimana sebanyak 61 responden (61%) mayoritas menjawab bahwa karyawan BRI Syariah sangat peduli dengan keselamatan kerja.

Indikator x3 dideskripsikan oleh 3 item pernyataan pertama x3.1, dimana sebanyak 55 responden (55%) mayoritas menjawab setuju bahwa karyawan BRI Syariah selalu taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku di tempat kerja. Kedua x3.2, dimana sebanyak 65 responden (65%) mayoritas menjawab setuju bahwa karyawan BRI Syariah dalam menjalankan tugas menunjukkan sikap sopan santun. Ketiga x3.3, dimana sebanyak 55 responden (55%) mayoritas menjawab setuju bahwa karyawan BRI Syariah tidak menyalahgunakan wewenang yang diberikan.

Selanjutnya indikator x4 dideskripsikan oleh 4 item pernyataan pertama x4.1, dimana sebanyak 56 responden (56%) mayoritas menjawab setuju bahwa karyawan BRI Syariah dalam mampu menyesuaikan pendapat dengan nasabah. Kedua x4.2, dimana sebanyak 62 responden (62%) mayoritas menjawab setuju bahwa karyawan BRI Syariah kreatif

dalam mencari tata cara kerja yang lebih baik dan mudah. Ketiga x4.3, dimana sebanyak 47 responden (47%) mayoritas menjawab setuju bahwa karyawan BRI Syariah mampu memberi saran yang bermanfaat kepada nasabah. Keempat x4.4, dimana sebanyak 41 responden (41%) mayoritas menjawab setuju bahwa karyawan BRI Syariah mampu mengambil keputusan terutama dalam situasi sulit pada saat melayani nasabah.

Selanjutnya secara kumulatif berdasarkan tabel 4.9 mengenai tanggapan responden tentang kinerja karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Palangka Raya diperoleh rata-rata skor 394,4, hasil ini termasuk dalam kategori baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Palangka Raya adalah baik.

2. Deskripsi Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

Dalam mendeskripsikan variabel bukti fisik maka dapat dilihat pada hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pernyataan atau indikator yang digunakan untuk mengukur loyalitas nasabah.

Adapun hasil jawaban dari responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.10
Tanggapan responden tentang variabel loyalitas nasabah

Variabel	Item	Jawaban					Total nilai	Rata-rata skor
		STS (1)	TS (2)	RR (3)	S (4)	SS (5)		
Loyalitas Nasabah (Y)	y1.1	0	1	33	54	12	377	3,77
	y1.2	0	2	99	216	60		
		0	1	22	63	14	390	3,90
		0	2	66	252	70		

y1.3	0	0	18	46	36	418	4,18
	0	0	54	184	180		
y1.4	0	0	18	45	37	419	4,19
	0	0	54	180	185		
y2.1	0	0	26	65	9	383	3,83
	0	0	78	260	45		
y2.2	0	0	25	57	18	393	3,93
	0	0	75	228	90		
y2.3	0	0	27	59	14	387	3,87
	0	0	81	236	70		
y2.4	0	0	12	70	18	406	4,06
	0	0	36	280	90		
y3.1	0	0	13	68	19	406	4,06
	0	0	39	272	95		
y3.2	0	0	26	41	33	407	4,07
	0	0	78	164	165		
y3.3	0	0	32	56	12	380	3,80
	0	0	96	224	60		
y3.4	0	0	18	66	16	398	3,98
	0	0	54	264	80		
y4.1	0	0	16	48	36	420	4,20
	0	0	48	192	180		
y4.2	0	0	16	49	35	419	4,19
	0	0	48	196	175		
y4.3	0	0	23	62	15	392	3,92
	0	0	69	248	75		
y4.4	0	0	22	56	22	400	4,00
	0	0	66	224	110		
Jumlah nilai skor						6395	63,95
Rata-rata total skor						399,7	4,00

Sumber: data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.10 di atas menunjukkan bahwa dari variabel loyalitas nasabah (Y) dibagi menjadi 4 indikator. Indikator y1

dideskripsikan oleh 4 item pernyataan pertama y1.1, dimana sebanyak 54 responden (54%) mayoritas menjawab setuju nasabah akan terus menabung secara berkesinambungan di BRI Syariah. Kedua y1.2, dimana sebanyak 63 responden (63%) mayoritas menjawab setuju nasabah banyak memanfaatkan berbagai fasilitas kemudahan yang ditawarkan oleh BRI Syariah. Ketiga y1.3, dimana sebanyak 46 responden (46%) mayoritas menjawab setuju nasabah bersedia untuk menggunakan produk BRI Syariah secara kontinyu. Keempat y1.4, dimana sebanyak 45 responden (45%) mayoritas menjawab setuju nasabah mendapatkan kemudahan pada bertransaksi di BRI Syariah.

Indikator y2 dideskripsikan oleh 4 item pernyataan pertama y2.1, dimana sebanyak 65 responden (65%) mayoritas menjawab setuju bahwa nasabah menggunakan lebih dari satu produk/jasa yang disediakan BRI Syariah. Kedua y2.2, dimana sebanyak 57 responden (57%) mayoritas menjawab setuju nasabah bersedia menambah jumlah tabungan di BRI Syariah. Ketiga y2.3, dimana sebanyak 59 responden (59%) mayoritas menjawab setuju bahwa produk – produk BRI Syariah sangat variatif dan memberi keuntungan kepada nasabah. Keempat y2.4, dimana sebanyak 70 responden (70%) mayoritas menjawab setuju bahwa BRI Syariah selalu menawarkan lebih dari satu produk kepada nasabah.

Indikator y3 dideskripsikan oleh 4 item pernyataan pertama y3.1, dimana sebanyak 68 responden (68%) mayoritas menjawab setuju bahwa nasabah bersedia mempengaruhi nasabah lainnya untuk menabung pada

BRI Syariah. Kedua y3.2, dimana sebanyak 41 responden (41%) mayoritas menjawab setuju bahwa nasabah bersedia menceritakan kepada orang lain tentang keunggulan menabung di BRI Syariah. Ketiga y3.3, dimana sebanyak 56 responden (56%) mayoritas menjawab setuju bahwa nasabah selalu merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan produk BRI Syariah. Keempat y3.4, dimana sebanyak 66 responden (66%) mayoritas menjawab setuju bahwa nasabah bersedia untuk memberitahukan orang lain bahwa BRI Syariah memberikan beragam keuntungan dan kemudahan bertransaksi.

Selanjutnya indikator y4 dideskripsikan oleh 4 item pernyataan pertama y4.1, dimana sebanyak 48 responden (48%) mayoritas menjawab setuju bahwa nasabah memilih BRI Syariah ketika akan mengadakan transaksi perbankan. Kedua y4.2, dimana sebanyak 49 responden (49%) mayoritas menjawab setuju bahwa nasabah akan terus mempercayakan dana yang anda miliki untuk dikelola oleh BRI Syariah. Ketiga y4.3, dimana sebanyak 62 responden (62%) mayoritas menjawab setuju bahwa nasabah merasa sikap yang dilakukan oleh BRI Syariah sangat *responsive* terhadap perubahan kebutuhan nasabah. Keempat y4.4, dimana sebanyak 56 responden (56%) mayoritas menjawab setuju bahwa nasabah tetap menggunakan jasa BRI Syariah walaupun terdapat bank lain.

Selanjutnya secara kumulatif berdasarkan tabel 4.10 mengenai tanggapan responden tentang loyalitas nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Palangka Raya diperoleh rata-rata skor 399,7, hasil ini

termasuk dalam kategori baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa loyalitas nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Palangka Raya adalah baik.

D. Analisis Data

Pengumpulan data pada penelitian ini diperoleh dari angket yang diberikan kepada nasabah BRI Syariah cabang Palangka Raya. Analisis data pengaruh kinerja karyawan terhadap loyalitas nasabah seperti yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, menggunakan program SPSS 20.0 sebagai berikut:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas item merupakan uji instrumen data untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur.⁸⁴ Dalam penelitian ini jumlah pernyataan yang diberikan sebanyak 40 pernyataan yang harus dijawab oleh 20 responden.

Dari jumlah responden tersebut diketahui r_{tabel} adalah 0,4438 ($df = n-2 = 20-2 = 18$).

Pengambilan keputusan uji validitas yaitu:

Hasil r hitung $>$ r tabel (0,4438) = valid

Hasil r hitung $<$ r tabel (0,4438) = tidak valid

⁸⁴ Purnomo.2016, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS 20.0* Wade Group: Ponorogo, h.65

Berikut hasil dari pengujian validitas kuesioner yang telah disebarkan kepada nasabah BRI Syariah cabang Palangka Raya sebagai berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kinerja Karyawan (X)	Item1	0,792	0,4438	Valid
	Item2	0,194	0,4438	Tidak Valid
	Item3	0,686	0,4438	Valid
	Item4	0,675	0,4438	Valid
	Item5	0,797	0,4438	Valid
	Item6	0,809	0,4438	Valid
	Item7	0,797	0,4438	Valid
	Item8	0,209	0,4438	Tidak Valid
	Item9	0,797	0,4438	Valid
	Item10	0,809	0,4438	Valid
	Item11	0,675	0,4438	Valid
	Item12	0,027	0,4438	Tidak Valid
	Item13	0,797	0,4438	Valid
	Item14	0,885	0,4438	Valid
	Item15	0,320	0,4438	Tidak Valid
	Item16	0,809	0,4438	Valid
	Item17	0,360	0,4438	Tidak Valid
	Item18	0,737	0,4438	Valid
	Item19	0,519	0,4438	Valid
	Item20	0,885	0,4438	Valid
Loyalitas Nasabah (Y)	Item21	0,676	0,4438	Valid
	Item22	0,722	0,4438	Valid
	Item23	0,186	0,4438	Tidak Valid
	Item24	0,879	0,4438	Valid
	Item25	0,676	0,4438	Valid
	Item26	0,801	0,4438	Valid
	Item27	0,350	0,4438	Tidak Valid
	Item28	0,744	0,4438	Valid
	Item29	0,512	0,4438	Valid
	Item30	0,879	0,4438	Valid

Item31	0,824	0,4438	Valid
Item32	0,828	0,4438	Valid
Item33	0,722	0,4438	Valid
Item34	0,676	0,4438	Valid
Item35	0,164	0,4438	Tidak Valid
Item36	0,801	0,4438	Valid
Item37	0,828	0,4438	Valid
Item38	0,159	0,4438	Tidak Valid
Item39	0,828	0,4438	Valid
Item40	0,801	0,4438	Valid

Sumber: Hasil Output SPSS 20.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.11 di atas item pernyataan pada variabel kinerja karyawan (X), terdapat lima belas item yang valid, karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,4438) dan lima item yang tidak yaitu, item 2, item 8, item 12, item 15 dan item 18, karena nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ (0,4438). Selanjutnya untuk item pernyataan pada variabel loyalitas nasabah (Y) terdapat enam belas item yang valid, karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,4438) dan empat item yang tidak valid yaitu, item 23, item 27, item 35 dan item 38, karena nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ (0,4438).

Langkah berikutnya item pernyataan yang tidak valid dihilangkan, sedangkan item pernyataan yang valid disusun ulang untuk instrumen penelitian ini.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner, maksudnya apakah alat ukur

tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali.⁸⁵

Untuk mengukur reliabilitas pada penelitian ini menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$.

Tabel 4.12
Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
1.	Kinerja karyawan (X)	0,933	Reliabel
2.	Loyalitas nasabah (Y)	0,946	Reliabel

Sumber: Output SPSS 20, data diolah 2020

Berdasarkan tabel 4.12 uji reliabilitas bahwa nilai *cronbach alpha* untuk variabel X sebesar 0,933 dan variabel Y sebesar 0,946. Nilai 0,933 pada variabel kinerja karyawan dan 0,946 pada variabel loyalitas menunjukkan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten memiliki reliabilitas yang kuat. Karena nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60 maka seluruh item pada penelitian ini dikatakan reliabel sebagai alat pengumpul data dalam penelitian ini.

2. Uji Prasyarat Analisis

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak salah

⁸⁵ Purnomo.2016, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS 20.0* Wade Group: Ponorogo, h.79

satunya dengan uji statistik Kolmogorov-Smirnov. Jika signifikansi > 0,05 maka berdistribusi normal.⁸⁶

Tabel 4.13
Hasil Uji Normalitas X terhadap Y

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	5,16754449
Most Extreme Differences	Absolute	,061
	Positive	,061
	Negative	-,061
Kolmogorov-Smirnov Z		,615
Asymp. Sig. (2-tailed)		,844

a. Test distribution is Normal.

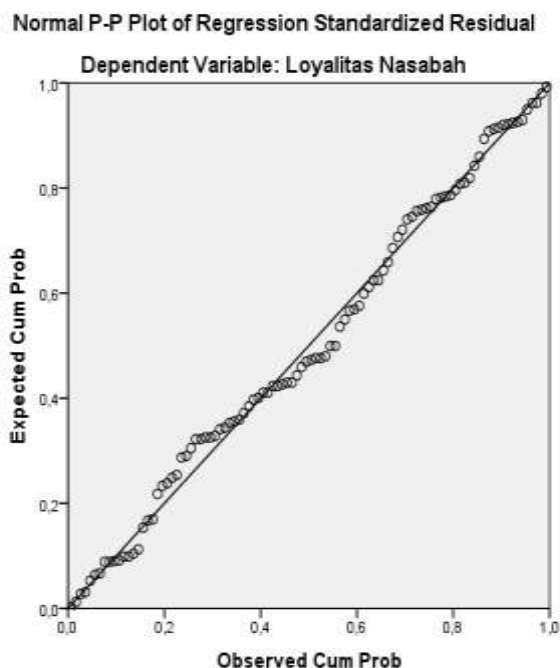
Sumber: Hasil Output SPSS 20.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.13 hasil uji normalitas dalam tabel Kolmogorov-Smirnov test diperoleh nilai (*Asymp Sig.2-tailed*) lebih besar dari 0,05 yaitu 0,844. Nilai 0,844 menunjukkan kategori baik atau semakin baik tingkat distribusi normal data penelitian.

Uji normalitas yang kedua menggunakan uji grafik P-Plot untuk mengetahui data berdistribusi normal atau tidak. Data dikatakan berdistribusi normal, jika data atau titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.

⁸⁶ Ibid. h.94

Gambar 4.2
Grafik P-Plot



Sumber: Hasil Output SPSS 20.0, 2020

Berdasarkan gambar 4.1 grafik *P-Plot* dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal sehingga dapat dikatakan berdistribusi normal. Dengan demikian data tersebut bisa dikatakan mempunyai sebaran yang normal atau dengan kata lain telah memenuhi asumsi normalitas sebaran data.

b. Uji Linieritas

Uji linieritas dilakukan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen bersifat linier (garis lurus). Untuk mengetahui linier tidaknya data penelitian dapat dengan menggunakan program komputer SPSS 20.00 *for windows* dengan dasar pengambilan keputusan yakni: jika nilai *deviation from linearity*

sig. > 0,05, maka ada hubungan yang linier secara signifikan antara variabel independent dengan variabel dependent. Jika nilai *deviation from linearity Sig.* < 0,05, maka tidak ada hubungan yang linier secara signifikan antara variabel independent dengan variabel dependen.⁸⁷

Tabel 4.14
Hasil Uji Linieritas Variabel X terhadap Y

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Loyalitas Nasabah * Kinerja Karyawan	Between Groups (Combined)	1468,627	22	66,756	2,641	,001
	Linearity	771,102	1	771,102	30,509	,000
	Deviation from Linearity	697,525	21	33,215	1,314	,193
Within Groups		1946,123	77	25,274		
Total		3414,750	99			

Sumber: Hasil Output SPSS 20.0, 2020

Berdasarkan dari output di atas, diperoleh nilai *deviation from linearity sig.* adalah 0,193 > 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear secara signifikan antara variabel kinerja karyawan (X) dengan variabel loyalitas nasabah (Y). Signifikan karena nilai *deviation from linearity sig.* > 0,05, maka ada hubungan variabel kinerja karyawan dengan variabel loyalitas adalah linier dan signifikan.

c. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas timbul sebagai akibat adanya hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih atau adanya kenyataan bahwa dua variabel penjelas atau lebih bersama-sama dipengaruhi oleh variabel ketiga yang berada di luar model. Untuk mendeteksi adanya

⁸⁷ Ibid. h.94

multikolinearitas, jika nilai *variance Inflation Factor (VIF)* tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinearitas.

Tabel 4.15
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	35,682	5,313		6,717	,000	25,140	46,225					
Kinerja Karyawan	,478	,089	,475	5,346	,000	,300	,655	,475	,475	,475	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: Hasil Output SPSS 20.0, 2020

Berdasarkan dari tabel output “*Coefficients*” pada bagian “*Collinearity Statistics*” diketahui nilai *Tolerance* untuk variabel kinerja karyawan (X) $1,000 > 0,000$. Sementara nilai VIF untuk variabel kinerja karyawan (X) $1,000 < 10,00$. Maka mengacu pada dasar pengambilan keputusan dalam uji multikolinearitas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi.

3. Regresi Linier Sederhana

Uji regresi linier sederhana digunakan untuk melihat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y secara parsial, yaitu pengaruh kinerja karyawan (X) terhadap loyalitas nasabah (Y).

Berdasarkan hasil pengolahan data program SPSS maka di dapat hasil uji regresi linier sederhana sebagai berikut:

Tabel 4.16
Koefisien Regresi Sederhana
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	35,682	5,313		6,717	,000
	Kinerja Karyawan	,478	,089	,475	5,346	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: Hasil Output SPSS 20.0, 2020

Hasil penghitungan koefisien regresi sederhana di atas memperlihatkan nilai koefisien konstanta adalah sebesar 35,682 koefisien variabel bebas (X) adalah sebesar 0,478. Sehingga diperoleh persamaan regresi,

$$Y=35,682+0,478X$$

Berdasarkan persamaan di atas diketahui nilai konstantanya sebesar 35,682. Secara matematis, nilai konstanta ini menyatakan bahwa pada saat kinerja karyawan 0, maka loyalitas nasabah memiliki nilai 35,682.

Selanjutnya nilai positif (0,478) yang terdapat pada koefisien regresi variabel bebas (kinerja karyawan) menggambarkan bahwa arah hubungan antara variabel bebas (kinerja karyawan) dengan variabel terikat (loyalitas nasabah) adalah searah, dimana setiap kenaikan satu satuan variabel kinerja karyawan akan menyebabkan kenaikan loyalitas nasabah 0,478.

4. Analisis Korelasi *Product Moment*

Analisis Korelasi merupakan teknik statistika yang digunakan untuk mengukur keeratan hubungan (korelasi) antara dua variabel.

Berdasarkan hasil pengolahan data program *SPSS* maka di dapat hasil uji korelasi *product moment* sebagai berikut:

Tabel 4.17
Hasil Korelasi Kinerja Karyawan terhadap Loyalitas Nasabah
Correlations

		Loyalitas Nasabah	Kinerja Karyawan
Pearson Correlation	Loyalitas Nasabah	1,000	,475
	Kinerja Karyawan	,475	1,000
Sig. (1-tailed)	Loyalitas Nasabah	.	,000
	Kinerja Karyawan	,000	.
N	Loyalitas Nasabah	100	100
	Kinerja Karyawan	100	100

Sumber: Hasil Output SPSS 20.0, 2020

Dari data di atas dapat diambil kesimpulan bahwa antara variabel kinerja karyawan (X) dengan variabel loyalitas nasabah (Y) mempunyai korelasi sebesar 0,475.

5. Koefisien Determinan (r^2)

Tabel 4.19
Koefisien Determinan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,475 ^a	,226	,218	5,1938

a. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: Hasil Output SPSS 20.0, 2020

Setelah r_{hitung} diketahui sebesar 0,475 maka selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y

dengan menggunakan koefisien determinan r^2 yang dinyatakan dalam persentase.

Hasilnya sebagai berikut :

$$\begin{aligned} R^2 &= (0,475)^2 \times 100\% \\ &= 0,226 \times 100\% \\ &= 22,6\% \end{aligned}$$

Hasil olahan statistik yang dibantu program SPSS 20 menunjukkan bahwa uji koefisien korelasi (R^2) didapat sebesar 0,226 berarti variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 22,6%, artinya bahwa variabel kinerja karyawan berkontribusi sebesar 22,6% terhadap peningkatan loyalitas nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Palangka Raya sedang yang 77,4% sisanya dijelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini (tidak diteliti). Hasil uji koefisien determinasi tersebut memberikan makna, bahwa masih terdapat variabel independen lain yang mempengaruhi loyalitas nasabah. Untuk itu masih perlu pengembangan penelitian lebih lanjut, terkait dengan pembahasan ini.

6. Uji Hipotesis

Tabel 4.18
Uji Hipotesis
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	35,682	5,313		6,717	,000
	Kinerja Karyawan	,478	,089	,475	5,346	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: Hasil Output SPSS 20.0, 2020

a) **Perumusan Hipotesis**

Ho : Tidak ada pengaruh kinerja karyawan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Palangka Raya.

Ha : Ada pengaruh kinerja karyawan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Palangka Raya.

b) **Penetapan Kriteria**

Besarnya nilai t_{tabel} untuk taraf signifikan 5% db = 98 (db = N - 2 untuk N = 100) yaitu 1.985.

c) **Hasil t_{hitung}**

Hasil t_{hitung} diperoleh dengan menggunakan SPSS 20.0 *for windows* yaitu sebesar 5,346.

d) **Pengambilan Keputusan**

Jika t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka Ha diterima dan Ho ditolak. Dari hasil perhitungan t_{hitung} sebesar 5,346 di atas dibandingkan dengan t_{tabel} (db = 98) yaitu 1,985 taraf signifikan 5%, jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka Ha diterima dan Ho ditolak. Dengan kata lain menolak hipotesis nol (Ho) dan menerima hipotesis alternatif (Ha) untuk pengujian kedua variabel.

e) **Kesimpulan**

Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y. Dari hasil pengujian hipotesis

tersebut terbukti bahwa :”Ada pengaruh positif dan signifikan antara kinerja karyawan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Palangka Raya”.

E. Pembahasan

Hasil analisis dalam penelitian ini diuraikan implikasi dan interpretasi dari hasil analisa data yang telah dibahas pada pembahasan sebelumnya. Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kinerja karyawan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Palangka Raya menunjukkan hasil yang signifikan.

Hasil analisis uji t diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan variabel kinerja karyawan (X) dan variabel loyalitas nasabah (Y). Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan uji t sebesar 5,346, sedangkan pada t_{tabel} adalah 1,985 pada taraf signifikansi 5% yang berarti bahwa H_a diterima, yaitu: Ada pengaruh signifikan antara kinerja karyawan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Palangka Raya, dan menolak H_o , yaitu Tidak ada pengaruh signifikan antara kinerja karyawan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Palangka Raya.

Sedangkan dari hasil uji koefisien determinasi diketahui bahwa nilai R^2 sebesar 0,226, hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel kinerja karyawan sebesar 22,6% sedangkan sisanya ($100\% - 22,6\% = 77,4\%$) maknanya masih terdapat variabel independen lain sekitar 77,4% yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah BRI Syariah cabang Palangka Raya yang layak diteliti pada penelitian berikutnya.

Hasil penelitian ini mendukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Mulyo Budi Setiawan dan Ukudi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada PD. BPR Bank Pasar Kendal)”. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas layanan dapat meningkatkan loyalitas nasabah secara langsung karena kualitas layanan berpengaruh positif signifikansi terhadap loyalitas nasabah.⁸⁸

Menurut Oliver menyatakan bahwa loyalitas merupakan komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai dimasa depan, meskipun pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih.⁸⁹

Perkembangan bank syariah tidak terlepas dari iklim kompetisi dalam dunia perbankan antara bank konvensional dan bank syariah. Disisi lain, perubahan lingkungan yang demikian pesat semakin mendukung kompetisi yang sedang terjadi saat ini. Salah satu indikator keberhasilan seringkali dilihat dari pencapaian loyalitas pelanggan melalui strategi pemasaran dan kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah nasabah bank. Loyalitas pelanggan merupakan bagian terpenting pada pengulangan pembelian oleh pelanggan.

Menurut Beerli, dkk loyalitas pelanggan memiliki korelasi yang positif dengan performa bisnis suatu perusahaan. Loyalitas pelanggan tidak hanya meningkatkan nilai dalam bisnis, tetapi juga dapat menarik pelanggan baru.

Pada jangka pendek, memperbaiki loyalitas pelanggan akan membawa *profit*

⁸⁸ Mulyo Budi Setiawan dan Ukudi 2007, Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada BPR Bank Pasar Kendal) Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE), September 2007, Hal. 215-227 ISSN: 1412-3126 Vol. 14, No.2

⁸⁹ Veithzal Rivai Zainal, et.al, *Islamic Marketing Management: Mengembangkan Bisnis.....*,167.

pada penjualan. *Profit* merupakan motif utama dalam bisnis, dengan keuntungan maka roda perputaran bisnis dan produk maupun jasa yang ditawarkan dikembangkan serta melakukan perluasan pasar yang dilayani. Dalam jangka panjang, memperbaiki loyalitas umumnya akan lebih profitabel, yakni pelanggan bersedia membayar harga lebih tinggi (pada pembeli yang sudah loyal), penyediaan layanan yang lebih murah dan bersedia merekomendasikan ke pelanggan yang baru (*words of mouth marketing*).⁹⁰

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa loyalitas nasabah merupakan dorongan perilaku untuk melakukan pembelian secara berulang-ulang dan untuk membangun kesetiaan nasabah terhadap suatu produk atau jasa yang dihasilkan oleh badan usaha tersebut membutuhkan waktu yang lama melalui suatu proses pembelian yang berulang-ulang tersebut. Seorang nasabah dikatakan setia atau loyal apabila nasabah tersebut menunjukkan perilaku pembelian secara teratur atau terdapat suatu kondisi dimana mewajibkan nasabah membeli paling sedikit dua kali dalam selang waktu tertentu.

⁹⁰ Nurhayati dan Sukesti, "Peningkatan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Melalui Peningkatan Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah dengan Variabel Religiusitas sebagai Variabel Moderating (Studi pada Bank Syariah Di Kota Semarang)", dalam *Jurnal Economica*, Vol. 7, No. 2 (Oktober 2016), 143.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada penelitian ini yang sudah dibahas pada bab-bab sebelumnya, pengaruh kinerja karyawan terhadap loyalitas nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah cabang Palangka Raya, maka diperoleh kesimpulan hasil penelitian sebagai berikut:

Kinerja karyawan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada BRI Syariah Cabang Palangka Raya. Deskripsi indikator efektif dan efisien yang paling dominan dipilih oleh nasabah, sebanyak 72 responden (72%) adalah bahwa karyawan BRI Syariah cabang Palangka Raya dapat melayani dengan baik.

Hasil (uji t) menunjukkan bahwa variabel kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah cabang Palangka Raya. Pada variabel kinerja karyawan diperoleh nilai t hitung sebesar 5,346 dan nilai Sig. 0,00. Nilai t hitung $5,346 > 1,985$ dan nilai Sig. $< 0,05$ yaitu $0,00 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kinerja karyawan terhadap loyalitas nasabah pada BRI Syariah cabang Palangka Raya.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian di atas, maka penulis memberikan saran yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi untuk menambah wawasan dalam rangka mendokumentasikan dan menginformasikan hasil penelitian ini di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya di Jurusan Perbankan Syariah IAIN Palangka Raya.

2. Bagi Bank Rakyat Indonesia Syariah

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai pertimbangan bagi BRI Syariah cabang Palangka Raya untuk mempertahankan kinerja karyawan dalam hal pelayanan yang lebih baik kepada nasabah untuk meningkatkan loyalitas nasabah.

3. Bagi Peneliti yang akan datang

Penelitian ini belum komprehensif, variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini hanya satu variabel yaitu kinerja karyawan. Pada penelitian selanjutnya diharapkan peneliti dapat menambahkan variabel-variabel independen agar bisa mengetahui faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi loyalitas nasabah pada bank syariah.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Arikunto, Suharsimi. 2013, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Antonio Safi'i. 2001, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, Jakarta Gema Insani Press.
- Anshori, 2009. *Perbankan Syariah Indonesia*, Gadjah Mada Yogyakarta: University Press.
- Depatemen Agama RI 2005. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Bandung: CV Penerbit Jumanatul Ali-Art (JART).
- Fandy Tjiptono, 2000, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Ismail, 2011, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana
- Kertajaya, Hermawan. 2006. *Hermawan Kertajaya on Marketing*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Kasmir 2010, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Mangkunegara, A.P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Meithiana Indrasari 2017, *Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Indomedia Pustaka
- Muhammad Agus Tulus. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia Panduan Mahasiswa*, P.T Gramedia Pustaka Umum, Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta : Bandung.
- Philip Kotler, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta.
- Purnomo. 2016, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS 20.0* Wade Group: Ponorogo
- Sanusi 2011, *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta Salemba Empat

Siagian, S.P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Syofian Siregas 2014, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sugiyono 2009, *Statistika untuk Penelitian*, Bandung Alfabeta

Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya*. Palangka Raya: IAIN Palangka Raya, 2017.

Zainal, Veithzal Rivai. et. al. 2017, *Islamic Marketing Management: Mengembangkan Bisnis dengan Hijrah ke Pemasaran Islami Mengikuti Praktik Rasulullah saw*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

B. Jurnal dan Skripsi

Aan Riantika 2019. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri*. Skripsi IAIN Tulungagung. Tidak diterbitkan

Arif Ludfi 2016. *Pengaruh kinerja karyawan terhadap kepercayaan anggota BMT Asy-Syifa Waleri Kendal*. Skripsi UIN Walisongo Semarang, Tidak diterbitkan.

Devi Elvita dan Titin S, 2017, *Pengaruh Kinerja Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Riset Bisnis dan Investasi, Vol.3, No.1, April 2017

Eva Susanti dan Syarifah, 2015, *Analisis Kinerja Keuangan Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Tahun Anggaran 2013-2015 di Kota Banda Aceh*. Jurnal Akuntansi Muhammadiyah Vol.8 No18 2015

Frisca Widyananda "Model Analisis Kinerja Karyawan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah Cabang Malang. Jurnal Ekonomi Pembangunan, Vol 10 No. 2 Desember 2016

Gina Herdian dan Widyastuti, "Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan pada Nasabah Bank BTPN KCP Sepanjang", dalam *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 1, No. 2 (Maret 2013),

- Moch.Zulfa dalam Munawaroh, 2016. *Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Bank Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Medan)*. . Thesis UIN Sumatera Utara Medan, Tidak diterbitkan.
- Mulyo Budi Setiawan dan Ukudi 2007, Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada BPR Bank Pasar Kendal) *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*, September 2007, Hal. 215-227 ISSN: 1412-3126 Vol. 14, No.2
- Nurhayati dan Sukesti, “Peningkatan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Melalui Peningkatan Kualiatas Layanan dan Kepuasan Nasabah dengan Variabel Religiusitas sebagai Variabel Moderating (Studi pada Bank Syariah Di Kota Semarang)”, dalam *Jurnal Economica*, Vol. 7, No. 2 (Oktober 2016), 143.
- Nurul Waqi’ah, 2019, *Pengaruh Relationship Marketing, Syariah Marketing dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah*. Surabaya, UIN Sunan Ampel, Skripsi.Tidak diterbitkan.
- Palilati, “*Pengaruh Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Wilayah Etnik Bugis*”, Analisis, Vol. 1, No.2, (Maret 2004)
- Sarita Permata Dewi, 2012, *Pengaruh Pengendalian Internal dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan SPBU Yogyakarta*,jurnal nominal, (online), vol 1 no.1, diakses pada April 2020,[http// jurnal.ac.id.pdf](http://jurnal.ac.id.pdf)
- Titik Purwaningsih, 2017. *Kualitas pelayanan, penanganan komplain dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Pahlawan Tulungagung*. Skripsi IAIN Tulungagung, Tidak diterbitkan
- Tuti Supriyatmini 2005, *Pengaruh kualitas Terhadap Loyalitas nasabah Pada Baitul Mal Wattamwil (BMT) KAFAH Semarang*, Semarang: Unnes
- Yunanto Adi Kusumo 2008. *Analisis Kinerja Keuangan Bank Syariah Mandiri Periode 2002 – 2007* . *Jurnal Ekonomi Islam* Vol. II No. 1, 2008
- Zulfitri, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mega Syariah Cabang Jakarta, *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Sosial Universitas Mercu Buana*, Jakarta, 2012, h. 206.

C. Internet

Dokumentasi Profil Perusahaan dan Produk BRI Syariah pada Tahun 2020.
Lihat [www. brisyariah.co.id/ tentang_kami](http://www.brisyariah.co.id/tentang_kami), akses tanggal 5 Februari 2020

Supriyatmi, *Loyalitas Pelanggan*, [http://ymanajemen.wordpress.com/2008/01/18/ definisi loyalitas-pelanggan](http://ymanajemen.wordpress.com/2008/01/18/definisi_loyalitas-pelanggan).

Suara Manado, *BRI Syariah Membuka Layanan Kantor Cabangnya di Manado*, diakses dari www.suaramanado.com, (online 2 Juli 2019)

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1992 Tentang Perbankan

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah

