

**PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP PENINGKATAN
JUMLAH NASABAH BRI SYARIAH KC. SURABAYA DIPONEGORO**

SKRIPSI



OLEH :

M. HAFIZH DZULQARNAIN

NIM. 20151553051

**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
2019**

**PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP PENINGKATAN
JUMLAH NASABAH BRI SYARIAH KC. SURABAYA DIPONEGORO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Kelulusan Program Sarjana
Perbankan Syari'ah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah
Surabaya**



OLEH :

M. HAFIZH DZULQARNAIN

NIM. 20151553051

**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
2019**

NOTA PEMBIMBING

Surabaya, 17 Juli 2019

Lampiran : 1 Exemplar

Hal : Persetujuan Munaqosah Skripsi

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Surabaya

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti dan mengadakan perbaikan-perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : M. Hafizh Dzulqarnain

NIM : 20151553051

Fakultas : Agama Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

Judul : **PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP
PENINGKATAN JUMLAH NASABAH BRI SYARIAH KC.
SURABAYA DIPONEGORO**

Telah dapat diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Perbankan Syariah. Harapan saya semoga dalam waktu dekat saudara tersebut segera diadakan ujian Munaqosah Skripsi.

Wa'alaikumsalam Wr. Wb.

Pembimbing



Rusman, M.Pd.I.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : M. Hafizh Dzulqarnain

NIM : 20151553051

Adalah mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Surabaya menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya dengan judul “PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH NASABAH BRI SYARIAH KC. SURABAYA DIPONEGORO” adalah hasil karya saya sendiri. Dan apabila di kemudian hari ternyata skripsi ini merupakan hasil karya orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi akademis maupun sanksi hukum.

Surabaya, 17 Juli 2019

Yang menyatakan bermaterai,



M. Hafizh Dzulqarnain

NIM. 20151553051

PERSETUJUAN

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui isi serta susunannya, sehingga dapat diajukan dalam ujian sidang skripsi pada Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 17 Juli 2019

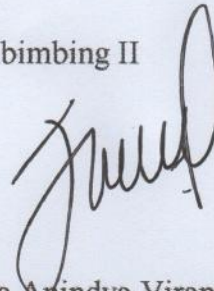
Menyetujui,

Pembimbing I



Rusman, M.Pd.I.

Pembimbing II



Tiara Anindya Virana, M.S.E.I.

Mengetahui,

Ketua Prodi Perbankan Syariah



Rukhul Amin, M.S.I.

PENGESAHAN

Skripsi ini telah dibahas dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosah Skripsi Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Surabaya pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 31 Juli 2019

Tempat : Kampus Universitas Muhammadiyah Surabaya

Dan sidang telah menerima sebagai pelengkap tugas dan salah satu syarat Ujian Akhir Program Sarjana Strata Satu (S1) Prodi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Maka dengan ini kami sahkan hasil sidang Munaqosah tersebut.

Surabaya, 17 Juli 2019

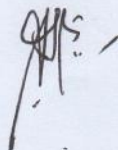
Majelis Ujian Skripsi :

Ketua Penguji



Rusman, M.Pd.I.

Penguji 1



Arin Setiyowati, M.A.

Penguji 2

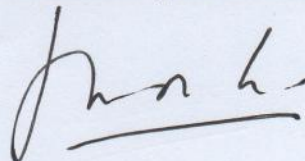


Rifa'atul Maftuhah, M.Pd.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Surabaya



Isa Anshori, M.Ag.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian akhir Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam di Universitas Muhammadiyah Surabaya tahun 2019 dengan judul “Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah BRI Syariah KC. Surabaya Diponegoro”.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulisan telah mendapatkan bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Universitas Muhammadiyah Surabaya
2. Dr. Dr. Sukadiono, MM. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya
3. Isa Anshori, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Surabaya
4. Rukhul Amin, M.S.I. selaku Kaprodi Perbankan Syariah
5. Rusman, M.Pd.I. selaku Dosen Pembimbing 1 dan Tiara Anindya Virana, M.SEI. selaku Dosen Pembimbing 2
6. Rusman, M.Pd.I., Arin Setiyowati, M.A., Rifa'atul Maftuhah, M.Pd. selaku Dosen Penguji saat ujian munaqosah skripsi
7. Seluruh dosen Fakultas Agama Islam Prodi Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat

8. M. Syamsul Arief selaku ayah dan Isrotul Ainiyah selaku ibu tersayang yang telah memberikan dukungan, motivasi, kasih sayang, dan doa yang tulus.

9. Dan seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih banyak, tidak ada kata yang mampu membalas semua kebaikan kalian. Semoga amal kebaikan diterima disisi Allah dan mendapat imbalan pahala dari Allah.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat berguna untuk ilmu pengetahuan, almamater, masyarakat dan pembaca pada umumnya.

Surabaya, 17 Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
NOTA PEMBIMBING	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan	8
D. Manfaat	8
E. Penelitian Terdahulu	9
F. Definisi Operasional	12
G. Hipotesis Dan Model Analisis	15
H. Sistematika Pembahasan	17

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Pengertian Bank	20
B. Jenis Macam Bank	22
1. Bank Konvensional	22
2. Bank Syariah	22
C. Jasa	24
D. Kinerja Karyawan	27
1. Pengertian Kinerja Karyawan	27
2. Pengukuran Kinerja Karyawan	30
3. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kinerja Karyawan	30
4. Faktor-Faktor Yang Dievaluasi Dalam Evaluasi Kinerja	32
5. Unsur Yang Dinilai Untuk Penetapan Kinerja	34
6. Dimensi Kinerja	35
7. Sikap Melayani Nasabah	36
E. Nasabah	38
1. Pengertian Nasabah	38
2. Sifat-Sifat Nasabah	39
3. Perilaku Nasabah	40
4. Tingkat Kepuasan Nasabah	41
5. Strategi Meningkatkan Jumlah Nasabah	46
6. Faktor Memengaruhi Pembentukan Harapan Nasabah	47
7. Manfaat Pengukuran Kepuasan Nasabah	48

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian	50
B. Populasi Dan Sampel	51
C. Jenis Dan Sumber Data	53
D. Teknik Pengumpulan Data	54
E. Teknik Pengolahan Data	57

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Paparan Data	63
1. Profil Bank BRI Syariah	63
2. Keadaan Geografi	64
3. Struktur Organisasi Bank BRI Syariah	
KC. Surabaya Diponegoro	66
4. Tugas Struktur Organisasi Bank BRI Syariah	
KC. Surabaya Diponegoro	67
5. Kinerja Karyawan Bank BRI Syariah	69
6. Nasabah Bank BRI Syariah	70
B. Analisis Data	70
C. Analisis Model dan Pembuktian Hipotesis	76
D. Pembahasan	83

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan	86
B. Saran	87

DAFTAR PUSTAKA	89
-----------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Grafik Jumlah Nasabah Bank BRI Syariah KC. Surabaya Diponegoro Tahun 2015-2019 (Februari).....	14
Gambar 1.2. Model Analisis	16
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Bank BRI Syariah KC. Surabaya Diponegoro	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Daftar Penelitian Terdahulu	11
Tabel 4.1. Data Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu, Kantor Kas Bank BRI Syariah di Surabaya	65
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelamin	71
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	71
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah ke Bank BRI Syariah dalam 1 Bulan	72
Tabel 4.5. Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kinerja Karyawan (X)	73
Tabel 4.6. Deskripsi Jawaban Responden Variabel Nasabah (Y)	75
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (X).....	77
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Nasabah (Y)	77
Tabel 4.9. Hasil Uji Realibilitas Variabel Kinerja Karyawan (X)	78
Tabel 4.10. Hasil Uji Realibilitas Variabel Nasabah (Y)	78
Tabel 4.11. Hasil Uji Normalitas	79
Tabel 4.12. Hasil Uji Heteroskedastisitas	80
Tabel 4.13. Hasil Uji Regresi Sederhana Output Bagian Pertama	81
Tabel 4.14. Hasil Uji Regresi Sederhana Output Bagian Kedua	81
Tabel 4.15. Hasil Uji Regresi Sederhana Output Bagian Ketiga	81

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an. 30 : 103.

Ammi, Abdul. Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Divisi Pemasaran di PD. Pasar Surya Surabaya. Surabaya: Skripsi FE Universitas Muhammadiyah Surabaya, 2013.

Andreas Setiawan, Dimas. "Pengaruh Pembingkatan Regulatory Focus dan Temporal Terhadap Niat Beli pada Produk Suplemen Kesehatan". Surabaya : Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga, 2014.

Anif, Fathul. Pengaruh Kualitas Jasa Service Sepeda Motor Terhadap Kepuasan Konsumen. Surabaya: Skripsi FE UMS, 2010.

Antonio, Syafi'i. Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik. Jakarta : Gema Insani, 2001.

Arikunto, Suharsimi. Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek. Jakarta : Rineka Cipta, 2002.

_____. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006.

Azharsyah, SE, MSOM.. "Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Pengembangan Bank Syariah Lokal". Banda Aceh : Laporan Penelitian, 2013.

Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A. "Service Marketing". New Delhi: Tata Mc Graw Hill, 2003.

- BRI Syariah. “Tentang Kita”.
https://www.brisyariah.co.id/tentang_kami.php?f=sejarah (21
Juni2019).
- Cheetra, Wilton Daniel. “Hubungan CSR (Corporate Social Responsibility) Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan”. Makasar : Jurnal Universitas Atma Jaya Makasar, 2015.
- Damayanti P., Amelia. “Analisis Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Pelatihan Dan Pengembangan Pada Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Tegal Jawa Tengah”. Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2017.
- Darmadi, Hamid. Metode Penelitian Pendidikan, Cet. II. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Darsono & Siswandoko. Sumber Daya Manusia Abad 21. Jakarta: Nusantara Consulting, 2011.
- Dewi, Oktavia Sinta. Pengaruh Faktor-Faktor Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Toko Gunung Agung TBK Cabang Plaza Surabaya. Surabaya : Skripsi Program Studi Manajemen UMS, 2016.
- Djati, S. Pantja. “Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan”. Surabaya : Jurnal Manajemen & Kewirausahaan, 2005.
- Entis, Sutisna. “Etos Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan”. Bandung : e-lib Unikom, 2012.
- Fatihudin, Didin. “Metode Penelitian untuk Ilmu Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi dari Teori dan Praktek”. Surabaya : PPs UMSurabaya, 2012.

- Fitrianti, Nita. "Pengaruh Kompensasi dan Dtres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perbankan Syariah (Studi Kasus di Bank Syariah Bukopin Cabang Melawai)". Jakarta: Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2014.
- Ilyas, Yaslis. "Kinerja : Teori, Penilaian dan Penelitian". Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003.
- Kompas. "*SDM Belum Mumpuni Perkembangan industri keuangan syariah terhambat*", dalam <https://ekonomi.kompas.com/>(diakses pada 23 Agustus 2019)
- Mangkunegara, Anwar Prabu. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya, 2005.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Bandung : PT. Rafika Aditama, 2008.
- Muchlish, Abraham. "Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Syariah Dan Bank Konvensional Di Indonesia", vol.9. Sumsel : Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa, 2016.
- Nawari. Analisis Regresi dengan MS. Excel 2007 dan SPSS 17. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo, 2010.
- Pasal 1 ayat 17 dan 18. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
- Ramadhan, Reza. Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kredibilitas, dan Persepsi Harga Pada Niat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile

- Banking Di Bank Syariah Mandiri Surabaya. Surabaya : Universitas Airlangga, 2016.
- Rianto Al Arif, M. Nur. “Dasar- Dasar Pemasaran Bank Syariah”. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Riduan, M.B.A. Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2002.
- Rodoni, Ahmad. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta: Center of Social Economic Studies, 2010.
- Salam Dz, Abdus. “Manajemen Sumber Daya Insani”. Cirebon : STAIN Press, 2008.
- Saputra, Andik. “Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kinerja Sumber Daya Manusia Bank Syariah Mandiri Di Karanganyar”. Surakarta : Naskah Publikasi, 2016.
- Sofiyudin, Ahmad. “Pengaruh Utilitarian Value dan Hedonic Value Terhadap Kepuasan Konsumen Indomart Poin Cabang Colombo Yogyakarta”. Yogyakarta : Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, 2015.
- Sugiyono. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D), Cet. XX. Bandung: ALFABETA, 2014.
- Sutrisno, Edy. “Manajemen Sumber Daya Manusia”. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010.
- Tjiptono, Fandy. Pemasaran Jasa. Yogyakarta : Andi, 2014.

Widyananda, Frisca. "Model Analisis Kinerja Karyawan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BNI Syariah Cabang Malang". Malang : Jurnal Ekonomi Pembangunan, 2012.