

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Sektor perbankan merupakan salah satu yang memiliki keberadaan yang unik dan berbeda walaupun tidak harus bentuk fisik dalam ekonomi yang sangat berpengaruh dalam perekonomian masyarakat. Untuk saat ini sebagian besar dari masyarakat tidak bisa dipungkiri bahwa tidak dapat terlepas dari pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh badan keuangan tersebut. Pelayanan itu dapat berupa pinjaman modal, penyimpanan dana, alternatif investasi, bahkan menjadi prasarana pembayaran antar negara dan transfer uang dalam jumlah kecil sebagai pengganti pengiriman uang lewat wesel.

Perbankan merupakan lembaga intermediasi yang mendukung perekonomian di Indonesia dan memiliki peran sebagai pihak perantara yang mempertemukan pihak yang kelebihan dana (*surplus*) dengan pihak yang kekurangan dana (*defisit*) melalui produk-produk yang ditawarkan oleh bank. Selain itu, bank juga memberikan pelayanan jasa dan pelayanan transaksi pembayaran dalam negeri maupun ke luar negeri untuk memudahkan nasabah bank.

Jenis bank di Indonesia dapat dibedakan menjadi dua jenis bank, yaitu bank konvensional dan bank syariah yang dibedakan berdasarkan pembayaran dengan bunga pada bank konvensional dan bagi hasil usaha pada bank syariah.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, (Jakarta : Gema Insani, 2001), 128.

Bank syariah berkembang sebagai lembaga bisnis keuangan yang melaksanakan kegiatan usahanya sejalan dengan prinsip-prinsip dasar dalam ekonomi Islam. Tujuan ekonomi Islam tidak hanya fokus pada kesejahteraan individu yang bersifat material, tetapi juga fokus pada aspek sosial. Bukan hanya dari nilai spiritual saja akan tetapi fungsi sosial juga merupakan karakteristik utama yang dimiliki bank syariah.

Aktivitas yang sangat penting diperbankan syariah yaitu pembiayaan, dikarenakan dengan pembiayaan akan mendapatkan sumber pendapatan utama dan penunjang kelangsungan dari usaha bank. Apabila pengelolaannya tidak baik maka akan menimbulkan permasalahan dan berhentinya usaha bank. Beban pembayaran pembiayaan masih menjadi masalah yang serius pada perbankan, baik yang konvensional maupun syariah. Seperti halnya pada saat ini, pembiayaan bermasalah sudah sering didengar dikarenakan kasus seperti ini sering terjadi.

Dalam bank banyak jasa-jasa yang ditawarkan, diantaranya produk-produk pembiayaan. Pembiayaan di bank bisa didapatkan apabila memenuhi persyaratan yang telah ditentukan oleh bank. Setelah nasabah memenuhi semua persyaratan dan pihak bank telah memberikan sebuah keputusan bahwa layak untuk dibiayai maka proses pencairan dapat dilaksanakan. Saat pembiayaan sudah dicairkan maka saat itu resiko akan muncul dikarenakan tidak semua nasabah tepat dalam pembayaran angsuran. Apabila terjadi beban maka akan berdampak pada penurunan *profitabilitas* sehingga permintaan pembiayaan dalam ekspansi bisnis bernilai terbatas.

Besarnya pembiayaan dapat memperbesar resiko terhadap kualitas pembiayaan pada bank terutama bank syariah. Hal ini menjadi sebuah peringatan untuk perbankan syariah agar adanya perbaikan dalam manajemen resiko pembiayaan.

Dalam bank syariah, resiko pembiayaan merupakan resiko yang dikarenakan oleh adanya *counterparty* dalam memenuhi kewajiban seperti produk dan pembiayaan korporasi. Dampak pembiayaan bermasalah yang ditimbulkan tidak terlepas dari dampak negatif yang mencakup bank dan nasabah, maupun yang luas mencakup sistem perbankan dan perekonomian Negara.

Dengan adanya permasalahan seperti itu maka perlu adanya keseimbangan fungsi sosial yang salah satunya berupa kinerja karyawan. Dikarenakan kinerja karyawan sangat berperan penting dalam menilai nasabah ingin melakukan pembiayaan. Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor untuk meningkatkan produktivitas kinerja suatu perusahaan. Dalam berita kompas, persoalan pengadaan sumber daya manusia yang berkualitas menjadi salah satu tantangan yang sedang dihadapi untuk mendorong potensi industri keuangan syariah, karena kebutuhan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan hal terpenting untuk mendorong literasi maupun meningkatkan potensi industri keuangan syariah. Tantangan lainnya yakni produk syariah yang belum terlalu diminati masyarakat dan masih kalah bersaing dengan produk yang ditawarkan bank konvensional.<sup>2</sup> Apabila kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) buruk akan berdampak buruk juga ke nasabah, yang telah

---

<sup>2</sup> Kompas, "SDM Belum Mumpuni Perkembangan industri keuangan syariah terhambat", dalam <https://ekonomi.kompas.com/> (diakses pada 23 Agustus 2019)

memberikan kepercayaan dan kepuasannya. Disamping itu, dari penurunan jumlah nasabah akan berdampak juga dalam pendapatan bank.

Oleh karena itu diperlukan Sumber Daya Manusia (SDM) yang mempunyai kompetensi tinggi karena keahlian yang akan mendukung peningkatan prestasi kinerja karyawan. Selama ini banyak instansi Pemerintahan yang belum memiliki karyawan dengan kompetensi memadai untuk mengatasi permasalahan pembiayaan bermasalah, dengan adanya bukti rendahnya produktivitas karyawan dan sulitnya mengukur kinerja karyawan yang terkadang menjadi salah satu faktor dalam penyelesaian pembiayaan bermasalah. Kinerja karyawan yang baik sehingga dapat tercipta dan tercapainya tujuan-tujuan yang ingin dicapai. Salah satu persoalan penting dalam pengelolaan sumber daya manusia (karyawan) dalam organisasi dengan cara mengukur kinerja karyawan. Pengukuran kinerja dapat dikatakan penting melalui pengukuran kinerja dapat diketahui seberapa tepat karyawan telah menjalankan fungsinya.

Dalam pengukuran kinerja merupakan proses mencatat dan mengukur pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam arah pencapaian misi melalui hasil-hasil yang ditampilkan berupa produk, jasa, ataupun proses. Sehingga setiap kegiatan perusahaan harus dapat diukur dan dinyatakan keterkaitannya dengan pencapaian arah perusahaan di masa akan datang yang dinyatakan dalam misi dan visi perusahaan.<sup>3</sup>

Kinerja dengan kata lain dapat diartikan sebagai hasil usaha seseorang yang dicapai dengan kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu. Kinerja

---

<sup>3</sup> Andik Saputra, Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kinerja Sumber Daya Manusia Bank Syariah Mandiri Di Karanganyar, (Surakarta : Naskah Publikasi, 2016), 1.

merupakan hasil keterkaitan antara usaha, kemampuan, dan tugas. Kinerja yang tinggi sebagai suatu langkah untuk menuju pada proses tercapainya tujuan organisasi bersangkutan. Sehingga diperlukan adanya upaya untuk meningkatkan kinerja tersebut.

Pengelolaan kinerja tidak hanya sebatas sebagai alat yang berfungsi untuk mengevaluasi kinerja karyawan tetapi sebagai strategi untuk menilai dan memotivasi dalam peningkatan produktivitas kerja. Dalam keberhasilan pengelolaan suatu kinerja dapat ditentukan oleh sistem penilaian yang dapat mengakomodasi kebutuhan perusahaan untuk menciptakan keunggulan yang kompetitif. Dengan melalui sistem penilaian yang efisien perusahaan dapat meminimalkan kesalahan seperti *halo effect*, *stereotyping*, *attributions*, *recency effects*, *central tendency errors*, *leniency errors* atau *strictness errors*. Efisiensi yang dihasilkan dari penilaian kinerja merupakan keunggulan kompetitif bagi perusahaan.

Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.<sup>4</sup> Kinerja karyawan merupakan tuntutan utama bagi perusahaan agar kelangsungan hidup atau operasionalnya dapat terjamin.

Berdasarkan pengertian kinerja dapat ditafsirkan kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seorang karyawan dengan standar yang telah ditentukan dan kerja merupakan sebagian dari ibadah bagi seorang mukmin dengan niatan hanya karena Allah. Hal ini didukung dalam QS. Al-Ashr : 1-3.

---

<sup>4</sup> Abdus Salam Dz, Manajemen Sumber Daya Insani, (Cirebon : STAIN Press, 2008), 142.

وَالْعَصْرِ ﴿١﴾ اِنِّ الْاِنْسَانَ لَفِي خُسْرٍ ﴿٢﴾ اِلَّا الْاٰمِنَ ؕ وَعَمِلُوا الصّٰلِحٰتِ وَتَوَاصَوْا بِالْحَقِّ

تَوَاصَوْا . بِالصَّبْرِ ﴿٣﴾

Artinya: “Demi masa. Sesungguhnya manusia itu benar-benar dalam kerugian, kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh dan nasehat menasehati.<sup>5</sup>

Keberadaan pendidikan dan disiplin kerja yang tinggi dalam diri para karyawan di suatu perusahaan akan membuat para karyawan tersebut efektif untuk bekerja. Sikap bertanggung jawab, keinginan dan keberanian untuk melakukan inovasi pada proses kerja di perusahaan merupakan perwujudan dari keberadaan disiplin kerja yang tinggi dalam diri para karyawan. Sebagai hasilnya, kinerja karyawan akan terus meningkat dan berdampak terhadap kinerja perusahaan secara keseluruhan.<sup>6</sup>

Karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi adalah dia yang berbakat, berkualitas, bermotivasi tinggi dan mau bekerja sama dalam team. Dengan itu dapat menggerakkan karyawan supaya bisa meningkatkan kinerjanya sehingga bisa mewujudkan dan mencapai tujuan yang ditentukan oleh perusahaan. Motivasi sangat penting untuk karyawan karena motivasi merupakan hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal.

Jadi kinerja karyawan di bank syariah berusaha semaksimal mungkin agar dapat bersaing dengan bank sejenis lainnya secara sehat dalam rangka memasarkan produk jasa perbankan supaya menarik minat calon nasabah agar

<sup>5</sup> Al-Qur'an, 30 : 103

<sup>6</sup> Sutisna Entis, “Etos Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan” , (Bandung : e-lib Unikom, 2012).

dapat meraih pangsa pasar yang lebih luas dengan cara menciptakan bermacam produk bank yang ditawarkan kepada masyarakat, dengan demikian pihak bank akan dapat menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk deposito maupun tabungan. Untuk mencapai semua ini agar masyarakat menjadi nasabah maka diperlukan efisiensi dan pelayanan yang dapat memuaskan nasabah dalam melayaninya. Hal tersebut diperlukan agar keberlangsungan perbankan syariah dapat bertahan lama karena nasabah merupakan inti keberlangsungan suatu usaha termasuk bank.

Kemudian adanya pengaruh kinerja karyawan bank syariah dalam peningkatan jumlah nasabah yang akhirnya berdampak baik pada sistem keuangan atau tidaknya, hal ini penting untuk mengevaluasi apakah bank syariah di Indonesia saat ini telah melaksanakan kerja sosial sesuai dengan tujuan pendirian bank syariah sendiri.

Azharsyah mengatakan bahwa pelayanan karyawan bank yang baik akan mampu memberikan dampak meningkatnya *image* (citra) sebuah organisasi dimata pelanggannya. Bagi sebuah bank, loyalitas pelanggan (nasabah) akan sangat memengaruhi perkembangan bank tersebut dimasa-masa yang akan datang. Untuk dapat menuju kearah itu, perbaikan kinerja karyawan merupakan faktor yang sangat krusial yang harus menjadi pihak perbankan.<sup>7</sup>

Oleh karena itu, penelitian ini menganalisis pengaruh kinerja karyawan terhadap peningkatan jumlah nasabah. Penelitian ini berfokus pada bank syariah di Bank BRI Syariah KC. Surabaya Diponegoro. Hal ini dilakukan

---

<sup>7</sup> Azharsyah, SE, MSOM., "Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Pengembangan Bank Syariah Lokal", (Banda Aceh : Laporan Penelitian, 2013).

dikarenakan Bank BRI Syariah kantor cabang yang terletak di wilayah strategis dan keramaian.

Bank BRI Syariah ini beroperasi berdasarkan prinsip syariah, yang mana menggunakan prinsip keadilan, amanah, kemitraan, transparansi, dan saling menguntungkan antara kedua belah pihak yaitu bank dan nasabah, yang menjadikan pilar aktivitas muamalah. Optimalisasi pelayanan menjadi usaha berkesinambungan di Bank BRI Syariah KC. Surabaya Diponegoro.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dirumuskan permasalahan apakah kinerja karyawan berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah Bank BRI Syariah KC. Surabaya Diponegoro?

## **C. TUJUAN**

Tujuan dari penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan terhadap peningkatan jumlah nasabah Bank BRI Syariah KC. Surabaya Diponegoro.

## **D. MANFAAT**

### **1. Manfaat Teoritis**

Adapun manfaat teoritis dari penelitian ini sebagai informasi atau masukan dan bahan upaya pengembangan ilmu kinerja karyawan terhadap peningkatan jumlah nasabah.

## 2. Manfaat Praktik

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pedoman bagi para karyawan ataupun pihak-pihak bank syariah untuk memberikan ilmu yang berkaitan dengan peningkatan jumlah nasabah di Bank BRI Syariah.

## E. PENELITIAN TERDAHULU

Dalam penelitian sebelumnya menurut Wilton Daniel Cheetra dalam judulnya hubungan CSR (*Corporate Social Responsibility*) terhadap kinerja keuangan perbankan menjelaskan bahwa penulis ingin memperlihatkan kaitan yang terjadi antara aktivitas CSR dari perusahaan perbankan terhadap kinerja keuangan perbankan di Indonesia. Metode yang digunakan penulis untuk melihat hubungan tersebut dengan menggunakan ROA dan ROE.

Sehingga penelitiannya tersebut disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif diantara *Corporate Social Responsibility* (CSR) terhadap kinerja keuangan perusahaan dalam hal ini diwakili ROA dan ROE. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak pengungkapan aktivitas tanggung jawab sosial perusahaan dalam laporan tahunan perusahaan akan semakin meningkatkan kinerja keuangan perbankan.<sup>8</sup>

Perbedaan dengan penelitian Wilton Daniel yang dijelaskan *Corporate Social Responsibility* (CSR), sedangkan penelitian penulis membahas karyawan bank syariah dalam peningkatan kinerja keuangannya atas kinerja karyawan.

---

<sup>8</sup> Wilton Daniel Cheetra, "Hubungan CSR (*Corporate Social Responsibility*) Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan", (Makasar : Jurnal Universitas Atma Jaya Makasar, 2015), 8.

Sedangkan penelitian selain dari Wilton Daniel yang membahas tentang kinerja keuangan, penelitian dari Shella Muthya Syarif juga membahas tentang kinerja keuangan dengan judul pengaruh kinerja keuangan terhadap tingkat bagi hasil deposito mudharabah pada bank umum syariah di Indonesia (Periode Januari 2011-Juni 2015).

Disisi lain adanya penelitian terdahulu tentang kinerja keuangan, juga ada penelitian kinerja karyawan. Seperti penelitian oleh Amelia Damayanti Putri yang berjudul analisis peningkatan kinerja karyawan melalui pelatihan dan pengembangan pada bank tabungan negara syariah cabang tegal jawa tengah, dari penelitiannya diperoleh kesimpulan bahwa berdasarkan metode pelatihan dan pengembangan dimana terdapat 2 metode pelatihan dan pengembangan yaitu: *on the job training* dan *off the job training* diperuntukan untuk semua karyawan yaitu dengan teknik : rotasi jabatan, latihan instruksi jabatan, magang, coaching, penugasan sementara dan lain sebagainya.<sup>9</sup>

Judul analisis kinerja karyawan dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah pada BNI Syariah cabang Malang telah diteliti oleh Friska Widyananda bahwa hasil penelitian diperoleh kesimpulan semakin meningkatnya komunikasi karyawan, koordinasi karyawan, dan motivasi kerja karyawan maka akan meningkatkan kinerja karyawan dibank bersangkutan yang secara langsung berakibat meningkatnya kepuasan nasabah. Nasabah

---

<sup>9</sup> Amelia Damayanti P., “Analisis Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Pelatihan Dan Pengembangan Pada Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Tegal Jawa Tengah”, (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2017), 95.

yang puas dengan pelayanan karyawan akan sering melakukan transaksi di bank yang bersangkutan.<sup>10</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh S. Pantja Djati yang berjudul Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan, menjelaskan kinerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya, kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan pelanggan, dan kemudian kepercayaan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap kesetiaan pelanggan.<sup>11</sup>

Dari beberapa karya tulis yang penulis telusuri ternyata belum ada yang secara jelas membahas pengaruh kinerja karyawan terhadap peningkatan jumlah nasabah Bank BRI Syariah KC. Surabaya Diponegoro.

Tabel 1.1.  
Daftar Penelitian Terdahulu

No.	Nama dan Judul	Tahun	Persamaan	Perbedaan
1	Wilton Daniel Cheetra, "Hubungan CSR ( <i>Corporate Social Responsibility</i> ) Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan".	2015	Meneliti mengenai perbankan syariah	Variabel Y yang berbeda, untuk Daniel meneliti kinerja keuangan perbankan, sedangkan peneliti peningkatan jumlah nasabah.
2	Amelia Damayanti P., "Analisis Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Pelatihan Dan Pengembangan Pada Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Tegal Jawa Tengah".	2017	Variabel X sama, dengan pembahasan masalah kinerja karyawan	Variabel Y yang berbeda, Amelia meneliti melalui pelatihan dan pengembangan pada Bank Tabungan Negara KC. Tegal Jawa Tengah, sedangkan peneliti peningkatan jumlah nasabah di Bank BRI Syariah KC. Surabaya

<sup>10</sup> Frisca Widyananda, "Model Analisis Kinerja Karyawan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BNI Syariah Cabang Malang", (Malang : Jurnal Ekonomi Pembangunan, 2012), 1.

<sup>11</sup> S. Pantja Djati, "Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan", (Surabaya : Jurnal Manajemen & Kewirausahaan, 2005), 48.

				Diponegoro.
3	Frisca Widyananda, "Model Analisis Kinerja Karyawan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BNI Syariah Cabang Malang".	2012	Variabel X sama dengan pembahasan masalah kinerja karyawan	Variabel Y yang berbeda, Friska meneliti kepuasan nasabah pada BNI Syariah Cabang Malang, sedangkan peneliti meneliti peningkatan jumlah nasabah di Bank BRI Syariah KC. Surabaya Diponegoro.
4	S. Pantja Djati, "Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan".	2005	Variabel X sama dengan pembahasan masalah kinerja karyawan	Variabel Y yang berbeda, Pantja meneliti kepuasan, kepercayaan dan kesetiaan pelanggan, sedangkan peneliti meneliti peningkatan jumlah nasabah di Bank BRI Syariah KC. Surabaya Diponegoro.

## F. DEFINISI OPERASIONAL

Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau menspesifikasi kegiatan yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut.

### 1. Kinerja Karyawan (Variabel bebas X)

Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.<sup>12</sup>

Menurut Othman dan Owen yang dikutip oleh Reza memperkenalkan 6 (enam) dimensi untuk mengukur kualitas jasa pada lembaga keuangan syariah. Dimensi tersebut dikenal dengan CARTER yaitu *compliance*,

<sup>12</sup> Anwar Prabu Mangkunegara, Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, (Bandung : PT. Remaja Rosda Karya, 2005), cetakan ke-6.

*assurance*, *realibility*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness*. Sedangkan dalam penelitian kinerja karyawan ini yang dinilai dari segi pelayanan terhadap nasabah ditentukan 4 (empat) macam indikator yang harus diperhatikan yaitu *assurance* (jaminan), *reability* (reabilitas / keandalan), *empathy* (empati), dan *responsiveness* (respon / kesigapan) di Bank BRI Syariah, dikarenakan sistem pelayanan lebih diutamakan agar nasabah tidak berpaling pada lembaga lain.

Pengertian indikator *assurance* (jaminan) ini merujuk kepada pengetahuan dan kesopanan dari karyawan serta kemampuan karyawan untuk menimbulkan rasa percaya dan keyakinan.

Untuk indikator *reability* (reabilitas / keandalan) merujuk pada kemampuan untuk menghantarkan layanan sesuai seperti yang telah dijanjikan tanpa suatu kesalahan atau konsisten secara akurat.

Indikator *empathy* (empati) merujuk pada tingkat pemahaman atau simpati serta perhatian secara individual yang diberikan oleh karyawan kepada nasabah.

Dan indikator *responsiveness* (respon / kesigapan) merujuk pada kemauan untuk menolong para pelanggan dan menyediakan suatu layanan dengan segera atau tepat waktu.<sup>13</sup>

Dan dalam kuesioner, penulis menggunakan 4 (empat) indikator tersebut dalam pencantuman pertanyaannya dikarenakan agar lebih jelas dan pasti dalam penilaian nasabah mengenai kinerja karyawan.

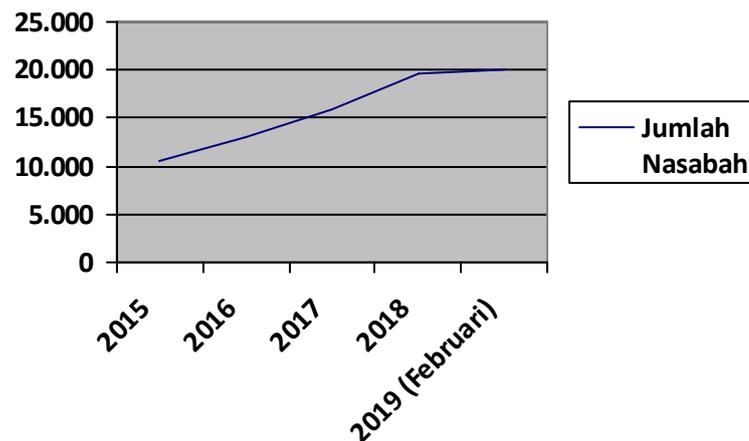
---

<sup>13</sup> Reza Ramadhan, *Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kredibilitas, dan Persepsi Harga Pada Niat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Di Bank Syariah Mandiri Surabaya*, (Surabaya : Universitas Airlangga, 2016).

## 2. Nasabah (Variabel terikat Y)

Orang yang berhubungan dengan lembaga seperti bank atau lembaga keuangan yang lain, untuk keperluan pribadi ataupun sebagai perantara bagi keperluan pihak lain.

Menurut Yufan karyawan Bank BRI Syariah KC. Surabaya Diponegoro yang posisi sebagai *customer service*, nasabah di Bank BRI Syariah KC. Surabaya Diponegoro pada tahun 2015 sebanyak 10.500 nasabah, tahun 2016 sebanyak 13.000 nasabah, tahun 2017 sebanyak 16.000 nasabah, tahun 2018 sebanyak 19.700 nasabah, dan tahun 2019 pada saat peneliti meneliti ditempat bulan Februari 2019 sebanyak 20.000 nasabah.



Gambar 1.1.

Grafik Jumlah Nasabah Bank BRI Syariah KC. Surabaya Diponegoro Tahun 2015 – 2019 (Februari)

Dari pendataan tersebut dan sesuai rumusan masalah dari penelitian ini melihat penilaian dari nasabah Bank BRI Syariah KC. Surabaya Diponegoro mengalami peningkatan jumlah tersebut ada pengaruh atau tidaknya dari kinerja karyawan, dan keadaan tersebut juga bisa dinilai keuangan yang ada di bank tersebut baik atau tidaknya.

Menurut Tjiptono perlu adanya penilaian atas hasil suatu pengukuran sesuatu, seperti halnya dalam jasa yang juga dapat diukur penilaiannya bagus atau tidaknya. Berdasarkan itu dapat dinilai dari minat kunjung kembali, kualitas pelayanan, memberikan rekomendasi kepada yang lain.<sup>14</sup>

Sehingga dalam penelitian peningkatan jumlah nasabah yang dikategorikan berdasarkan jenis kelamin, lama menjadi nasabah yang lebih dari 1 (satu) tahun dan jumlah kedatangan ke Bank BRI Syariah KC. Surabaya Diponegoro lebih dari 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan.

Dan indikator yang digunakan terdiri dari minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan. Dengan pengertian minat berkunjung kembali yaitu nasabah akan melakukan tindakan pembelian atau transaksi kembali diwaktu yang akan datang sebagai respon langsung dari perilaku setelah pembelian atau transaksi dalam jangka waktu tertentu. Dan kesediaan merekomendasikan yaitu proses komunikasi atas suatu produk atau jasa tertentu yang berguna untuk memberikan informasi secara personal.

Di dalam kuesioner, penulis menggunakan 2 indikator tersebut untuk lebih memastikan kepuasan nasabah terhadap kinerja karyawan yang berdampak peningkatan jumlah nasabah.

## **G. HIPOTESIS DAN MODEL ANALISIS**

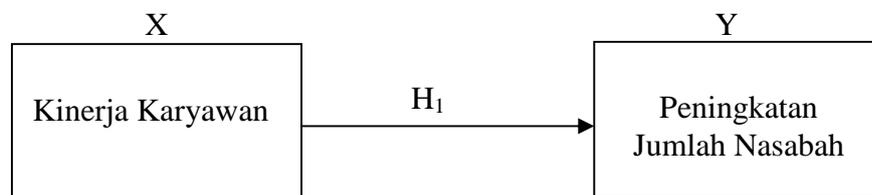
Hipotesis mempunyai fungsi memberikan jawaban sementara terhadap rumusan masalah, walaupun hal ini tidak mutlak, hipotesis pada umumnya

---

<sup>14</sup> Fandy Tjiptono, Pemasaran Jasa, (Yogyakarta : Andi, 2014).

sama banyaknya dengan jumlah rumusan masalah yang telah ditetapkan dalam rencana penelitian. Yang terpenting adalah dengan dirumuskannya hipotesis, rumusan masalah yang direncanakan dapat dicakup dalam penelitian yang hendak dilakukan.<sup>15</sup>

Akan tetapi pada umumnya hipotesis digunakan untuk menggambarkan hubungan antara dua variabel yaitu independent variabel (X) adalah kinerja karyawan dan dependent variabel (Y) adalah peningkatan jumlah nasabah.



Gambar 1.2.  
Model Analisis

Dalam penelitian ini, peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

#### 1. Hipotesis Alternatif (H<sub>a</sub>)

Hipotesis alternatif (H<sub>a</sub>) adalah hipotesis yang menyatakan adanya hubungan atau pengaruh antara variabel dengan variabel lain. Oleh sebab itu hipotesis alternatif pada penelitian ini adalah “Ada pengaruh peningkatan jumlah nasabah dari kinerja karyawan pada Bank BRI Syariah KC. Surabaya Diponegoro”.

#### 2. Hipotesis Nihil (H<sub>o</sub>)

Hipotesis nihil (H<sub>o</sub>) tidak lain adalah hipotesis yang menyatakan tidak ada perbedaan atau tidak ada hubungan antara variabel yang ada dalam penelitian.

<sup>15</sup> Hamid Darmadi, *Metode Penelitian Pendidikan*, Cet. II (Bandung: Alfabeta, 2011), 76.

Oleh sebab itu, rumusan hipotesis nihil pada penelitian ini adalah “Tidak ada hubungan pengaruh peningkatan jumlah nasabah dari kinerja karyawan pada Bank BRI Syariah KC. Surabaya Diponegoro”.

Dan model analisis dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif yaitu pendekatan dalam melakukan penelitian yang berorientasi pada gejala yang bersifat alamiah karena orientasinya demikian, maka bersifat naturalistik dan mendasar atau bersifat kealamiah dan tidak dapat dilakukan dilaboratorium, melainkan harus terjun dilapangan.<sup>16</sup>

## **H. SISTEMATIKA PEMBAHASAN**

Secara keseluruhan dalam skripsi ini tersusun dalam 5 bab yang masing-masing bab-nya terdiri dari beberapa sub bab pembahasan, hal ini dimaksudkan untuk mempermudah dalam pemahaman adapun sistematikanya adalah sebagai berikut :

Bab pertama : pada bab kesatu ini adalah pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu, definisi operasional variabel, hipotesis, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua : pada bab kedua adalah pembahasan tentang landasan teori, yang terdiri dari beberapa sub bab.

Pertama pembahasan tentang pengertian bank, macam bank, dan jasa.

Kedua membahas tentang kinerja karyawan, sub bab ini berisikan pengertian kinerja karyawan, pengukuran kinerja karyawan, faktor yang

---

<sup>16</sup> Abdul Ammi, Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Divisi Pemasaran di PD. Pasar Surya Surabaya, (Surabaya: Skripsi FE Universitas Muhammadiyah Surabaya, 2013).

memengaruhi kinerja karyawan, faktor yang dievaluasi dalam evaluasi kinerja, unsur yang dinilai untuk penetapan kinerja, dimensi kinerja, dan sikap melayani nasabah.

Kedua tentang nasabah, sub bab ini berisikan pengertian nasabah, sifat nasabah, perilaku nasabah, tingkat kepuasan nasabah, strategi meningkatkan jumlah nasabah, faktor memengaruhi pembentukan harapan nasabah, dan manfaat pengukuran kepuasan nasabah.

Bab ketiga pada bab ketiga ini adalah metode penelitian, disini akan dijelaskan bagaimana langkah dalam meneliti. Metode penelitian ini berisikan jenis dan pendekatan penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik pengelolaan data yang membahas uji instrumen penelitian dan uji hipotesis.

Bab keempat pada bab keempat ini adalah uraian dari hasil penelitian dan pembahasan, yang berisi paparan data, penyajian data, analisis data dan pembahasan. Dalam paparan data berisi tentang profil Bank BRI Syariah, keadaan geografi, struktur organisasi, tugas struktur organisasi, kinerja karyawan di Bank BRI Syariah, dan nasabah di Bank BRI Syariah. Pada penyajian data berisi tentang deskripsi hasil penelitian berdasarkan karakteristik responden, karakteristik berdasarkan lama menjadi nasabah, karakteristik responden berdasarkan jumlah ke bank dalam 1 bulan, deskripsi hasil penelitian berdasarkan variabel. Pada analisis data membahas hasil uji validitas, hasil uji realibilitas, hasil uji asumsi klasik hasil uji regresi sederhana dan hasil uji hipotesis. Dalam pembahasan membahas pengaruh kinerja karyawan terhadap peningkatan jumlah nasabah.

Bab kelima merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan yang merupakan jawaban atas pokok permasalahan yang penulis ajukan dan juga saran yang akan berguna bagi penulis pada khususnya dan pihak-pihak lain pada umumnya.