

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. PAPARAN DATA

1. Profil Bank BRI Syariah

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 Bank BRI Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.

Dua tahun lebih Bank BRI Syariah 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.

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

Sesuai dengan visinya, saat ini Bank BRI Syariah 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.

Sedangkan misi Bank BRI Syariah dengan memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah, menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun, dan memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.¹

2. Keadaan Geografi

Ada beberapa Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu, dan Kantor Kas Bank BRI Syariah yang ada di Surabaya, yaitu :

¹ BRI Syariah, "Tentang Kita", https://www.brisyariah.co.id/tentang_kami.php?f=sejarah (21 Juni2019).

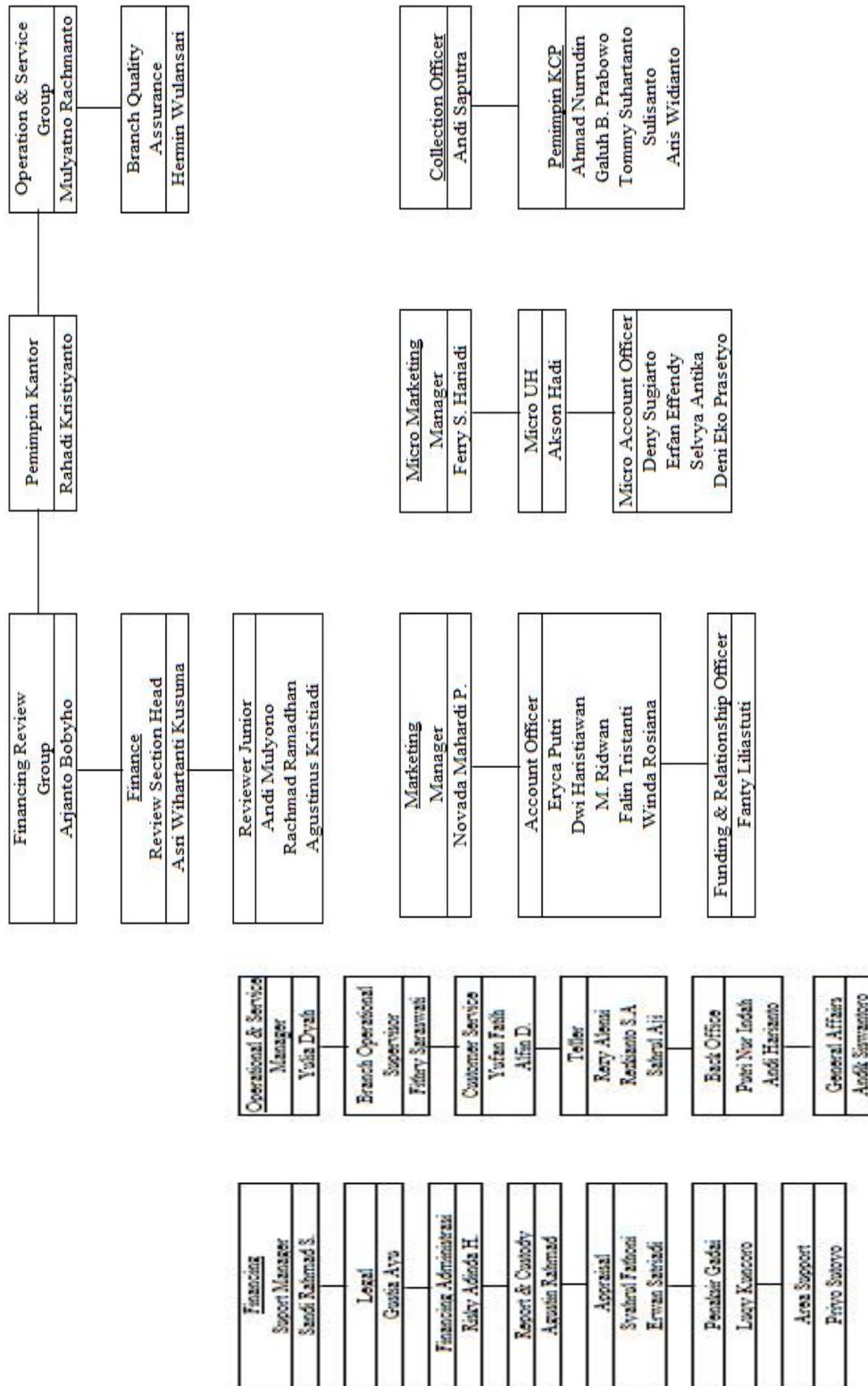
Tabel 4.1.
Data Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu dan Kantor Kas Bank BRI Syariah di Surabaya

No.	Cabang	Alamat
1.	KC. Surabaya Diponegoro	Jl. Diponegoro no. 160 Surabaya
2.	KC. Surabaya Merr	Jl. Dr. Ir. H. Soekarno no. 48 Surabaya
3.	KCP. Surabaya HR. Muhammad	Jl. Bukit Darmo Boulevard 2B Surabaya
4.	KCP. Surabaya Kapas Krampung	Jl. Kapas Krampung no. 220-B Surabaya
5.	KCP. Surabaya Mulyosari	Jl. Mulyosari no. 310 Surabaya
6.	KCP. Surabaya Ngagel	Jl. Ngagel Jaya Selatan no. 27-A Surabaya
7.	KCP. Surabaya Perak	Jl. Perak Barat no. 217-C Surabaya
8.	KCP. Surabaya Rungkut	Jl. Raya Rungkut Kidul Industri no.41 Surabaya
9.	KCP. Surabaya Wiyung	Jl. Wiyung Indah Blok A no. 10 Surabaya
10	KK. Surabaya Pasar Grosir	Jl. Dupak Emplasemen Stasiun Pasar Turi Blok J1 no. 1-3, 5-7 Surabaya

Sumber : Data Bank BRI Syariah Surabaya

Rincian tersebut yang akhirnya penulis berfokus di Bank BRI Syariah KC. Surabaya Diponegoro. Bangunan Bank BRI Syariah KC. Surabaya Diponegoro berada di Jl. Diponegoro no. 16-D kel. Darmo, kec. Wonokromo, Surabaya, Jawa Timur.

3. Struktur Organisasi Bank BRI Syariah KC. Surabaya Diponegoro



Gambar 4.1.
Struktur Organisasi Bank BRI Syariah KC. Surabaya Diponegoro

4. Tugas Struktur Organisasi Bank BRI Syariah KC. Surabaya Diponegoro

a. Pimpinan Cabang Pembantu (Pincapem)

Petugas bank yang diberi tanggung jawab dan wewenang untuk memimpin atau mengelola bank unit syariah kantor cabang Diponegoro.

b. *Account Officer* (AO)

Petugas bank yang bertugas menganalisa laporan keuangan, semua kegiatan dan transaksi yang terjadi di bank.

c. Penaksir Gadai

Sebagai komite pembiayaan gadai dan pembiayaan lainnya yang beragunan emas dengan melakukan penaksiran *quality* emas untuk memberikan kepastian kadar emas murni 24 karat dan atau emas perhiasan 16 karat sampai dengan kadar 23 karat sesuai prosedur dan ketentuan penaksiran logam mulia, dalam rangka membantu proses pencapaian target pembiayaan gadai dan pembiayaan lainnya yang beragunan emas dikantor cabang Diponegoro dengan memperhatikan prinsip kehati-hatian.

d. *Supervisor Branch Operasional* (SPV)

Petugas bank yang membawahi teller, *customer service*, *office boy*, dan *securuty* yang bertugas mengordinir pelaksanaan operasional bank dikantor cabang Diponegorodengan cara memberikan layanan operasional bank yang akurat dan tepat waktu, sehingga seluruh transaksi dari nasabah dapat ditangani dan diselesaikan dengan baik.

e. *Customer Service (CS)*

Petugas bank yang bertugas memberikan informasi dan pelayanan terhadap produk dan jasa kepada nasabah sesuai peraturan yang berlaku, dengan memberikan *service* yang baik untuk mencapai kepuasan nasabah dalam berhubungan dengan Bank BRI Syariah KC. Diponegoro.

f. Teller

Petugas bank yang berwenang mengelola kas dan berfungsi sebagai kasir.

g. *Unit Head Mikro (UHM)*

Petugas bank sebagai posisi tertinggi dalam pembiayaan mikro dan membawahi langsung *Unit Financing Officer (UFO)*, *Relationship Officer (RO)* dan *Sales Officer (SO)* yang memiliki tugas diantaranya :

- 1) Menghandle apabila *Sales Officer (SO)* tidak bisa melakukan *closing deal* terhadap calon nasabah
- 2) Melakukan *closing clinic* apabila *Sales Officer (SO)* tidak produktif
- 3) Melakukan JFW (*Joint Field Work*) dengan *Sales Officer (SO)*
- 4) Membantu *SO* dalam mencari nasabah
- 5) Memonitoring *pipe line Sales Officer (SO)*

h. *Unit Financing Officer (UFO)*

Petugas bank yang menganalisa usaha calon nasabah pembiayaan mikro dengan cara melakukan *interview* dengan nasabah langsung

i. *Relationship Officer (RO)*

Petugas bank yang mengecek angsuran nasabah (sudah masuk atau belum). Apabila belum masuk, *RO* menghubungi nasabah via telepon

untuk mengingatkan nasabah akan angsuran yang belum dibayar. Kemudian *maintenance* angsuran nasabah agar *Repayment Rate* (RR) yang menjadi target RO mencapai 100% tiap akhir bulan.

j. *Sales Officer* (SO)

Petugas bank yang mencari nasabah pembiayaan mikro. Terkadang dalam menjalankan tugasnya dibantu atau didampingi oleh *Unit Head Mikro* (UHM).

k. *Office Boy* (OB)

Petugas yang bertanggung jawab terhadap kebersihan kantor serta mengantar surat-surat kantor.

l. *Security*

Petugas bank yang bertugas mengamankan lingkungan kerja serta mengawal penyeteroran kas.²

5. Kinerja Karyawan Bank BRI Syariah

Suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang berdasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu itu merupakan pengertian dari kinerja. Sehingga kinerja merupakan gabungan dari tiga faktor penting yaitu kemampuan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas, serta pesan dan tingkat motivasi seorang pekerja.³

Kinerja karyawan merupakan hasil dari olah pikir dan tenaga dari seseorang yang bekerja atau karyawan terhadap suatu pekerjaan yang dilakukannya, dapat berwujud, dilihat, dihitung jumlahnya. Akan tetapi

² BRI Syariah, "Tentang Kita", https://www.brisyariah.co.id/tentang_kami.php?f=sejarah (21 Juni 2019).

³ Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2011).

beberapa hal dari hasil olah pikiran dan tenaga tidak dapat dihitung dan dilihat.

6. Nasabah Bank BRI Syariah

Nasabah merupakan pihak yang menggunakan jasa bank. Penghimpunan dana dan pemberian kredit merupakan pelayanan jasa perbankan yang utama dari semua kegiatan lembaga keuangan bank. Berdasarkan Pasal 1 angka 16 Undang-Undang Perbankan diintroduksikan rumusan nasabah yaitu nasabah sebagai pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah penyimpan yang dimaksudkan nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Dan nasabah debitur merupakan nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu atas perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.⁴

B. ANALISIS DATA

1. Deskripsi Hasil Penelitian Berdasarkan Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah di Bank BRI Syariah KC. Surabaya Diponegoro, setelah disebarakan kuesioner maka jumlah responden berjumlah 133 orang.

⁴ Pasal 1 ayat 17 dan 18, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan penyebaran kuesioner oleh peneliti kepada 133 orang responden diperoleh gambaran responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	70	52,63%
Perempuan	63	47,37%
Total	133	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel 4.2. sebagian besar responden dalam penelitian ini berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki berjumlah 70 orang atau 52,63%, dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebesar 63 orang atau 47,37%.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Berdasarkan penyebaran kuesioner oleh peneliti kepada 133 orang responden diperoleh gambaran responden berdasarkan lama menjadi nasabah adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3.
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Jumlah Lama Menjadi Nasabah	Jumlah	Persentase
1 Tahun	0	0%
1 Tahun	133	100%
Total	133	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel 4.3. sebagian besar responden dalam penelitian ini berdasarkan lama menjadi nasabah yaitu 1 Tahun berjumlah 0 orang

atau 0%, dan responden yang lama menjadi nasabah 1 Tahun sebesar 133 orang atau 100%.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Ke Bank BRI Syariah Dalam 1 Bulan

Berdasarkan penyebaran kuesioner oleh peneliti kepada 133 orang responden diperoleh gambaran responden berdasarkan jumlah ke Bank BRI Syariah dalam 1 bulan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.4.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Ke
Bank BRI Syariah Dalam 1 Bulan

Jumlah Ke Bank BRIS Dalam 1 Bulan	Jumlah	Persentase
1 Bulan	0	0%
1 Tahun	133	100%
Total	133	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel 4.4. sebagian besar responden dalam penelitian ini berdasarkan jumlah ke Bank BRI Syariah dalam 1 bulan yaitu 1 kali berjumlah 0 orang atau 0%, dan responden yang jumlah ke Bank BRI Syariah dalam 1 bulan dalam 1 tahun sebesar 133 orang atau 100%.

2. Deskripsi Hasil Penelitian Berdasarkan Variabel Penelitian

a. Deskripsi Hasil Penelitian Variabel Kinerja Karyawan (X)

Kinerja karyawan merupakan hasil dari suatu pekerjaan yang dinilai secara kualitas dan kuantitas, yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tanggung jawab dipekerjaannya. Dengan pengertian seperti itu peneliti membuat indikator seperti *assurance* (jaminan), *reability* (reabilitas / keandalan), *empathy* (empati), dan *responsiveness* (respon / kesigapan).

Tabel 4.5.
Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kinerja Karyawan (X)

No	Pertanyaan	Skor				Total
		1	2	3	4	
<i>Assurance (Jaminan)</i>						
1	Apakah anda puas dengan keandalan dan ketepatan karyawan dalam menangani nasabah?	0	0	86	47	133
		0%	0%	64,66%	35,34%	100%
2	Apakah anda puas dengan karyawan yang memiliki pengetahuan baik terhadap jenis layanan dan produk perbankan?	0	13	93	27	133
		0%	9,78%	69,92%	20,30%	100%
3	Apakah anda puas dengan kinerja karyawan yang memiliki kualitas baik dalam menangani nasabah?	0	1	86	46	133
		0%	0,75%	64,66%	34,59%	100%
Jumlah		0	14	265	120	
No	Pertanyaan	Skor				Total
		1	2	3	4	
<i>Realibility (Reabilitas/Keandalan)</i>						
1	Apakah anda puas dengan karyawan dalam memahami dan menjelaskan produk bank BRI Syariah ke nasabah dengan baik?	0	11	95	27	133
		0%	8,27%	71,43%	20,30%	100%
2	Apakah anda puas dengan kehandalan karyawan dalam pengetahuan perbankan?	0	12	95	26	133
		0%	9,02%	71,43%	19,55%	100%
3	Apakah anda puas dengan karyawan dalam kehandalan melayani nasabah mengenai perbankan?	0	9	96	28	133
		0%	6,77%	72,18%	21,05%	100%
Jumlah		0	32	286	81	
<i>Empathy (Empati)</i>						
1	Apakah anda puas dengan karyawan dalam menangani dan melayani nasabah?	0	0	81	52	133
		0%	0%	60,90%	39,10%	100%
2	Apakah anda puas dengan karyawan dalam perhatian dan pelayanan saat mengajukan komplain?	0	0	78	55	133
		0%	0%	58,65%	41,35%	100%
3	Apakah anda puas dengan karyawan dalam kepedulian menyelesaikan permasalahan nasabah?	0	0	80	53	133
		0%	0%	60,15%	39,85%	100%
Jumlah		0	0	239	160	

Responsiveness (Respon/Kesigapan)						
1	Apakah anda puas dengan ketrampilan dan profesionalisme karyawan?	0	1	80	52	133
		0%	0,75%	60,15%	39,10%	100%
2	Apakah anda puas dengan kesigapan karyawan dalam menangani nasabah?	0	0	82	51	133
		0%	0%	61,65%	38,35%	100%
3	Apakah anda puas dengan respon ketanggapan karyawan dalam menangani nasabah?	0	0	81	52	133
		0%	0%	60,90%	39,10%	100%
Total		0	1	243	155	
Total Keseluruhan		0	47	1033	516	

Sumber : Hasil Penelitian, 2019

Berdasarkan hasil jawaban responden yang diperoleh dapat diketahui bahwa dalam indikator *assurance* menyatakan tidak puas sebanyak 0, cukup puas sebanyak 14, puas sebanyak 265, dan sangat puas sebanyak 120. Dalam indikator *reability* menyatakan tidak puas sebanyak 0, cukup puas sebanyak 32, puas sebanyak 286, dan sangat puas sebanyak 81. Dalam indikator *empathy* menyatakan tidak puas sebanyak 0, cukup puas sebanyak 0, puas sebanyak 239, dan sangat puas sebanyak 160. Dan dalam indikator *responsiveness* menyatakan tidak puas sebanyak 0, cukup puas sebanyak 1, puas sebanyak 243, dan sangat puas sebanyak 155. Jadi total keseluruhan dalam indikator variabel kinerja karyawan (X) menyatakan tidak puas sebanyak 0, cukup puas sebanyak 47, puas sebanyak 1033, dan sangat puas sebanyak 516. Hal tersebut menunjukkan dengan banyaknya responden yang memberikan jawaban dengan skor 3 (tiga) sebanyak 1033 jawaban. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai kinerja karyawan dengan puas atas kinerja atau kehandalan sesuai indikator yaitu *assurance* (jaminan), *reability*

(reabilitas / keandalan), *empathy* (empati), dan *responsiveness* (respon / kesigapan).

b. Deskripsi Hasil Penelitian Variabel Nasabah (Y)

Nasabah yaitu seseorang atau perusahaan yang membeli barang atau jasa yang dihasilkan dalam ekonomi. Dalam penelitian ini pengaruh kinerja karyawan dalam peningkatan jumlah nasabah menggunakan indikator minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan.

Tabel 4.6.
Deskripsi Jawaban Responden Variabel Nasabah (Y)

No	Pernyataan	Skor				Total
		1	2	3	4	
Minat Berkunjung Kembali						
1	Saya akan berkunjung kembali karena karyawan di BRI Syariah memberikan pelayanan yang memuaskan	0	0	87	46	133
		0%	0%	65,41%	34,59%	100%
2	Saya akan mengajak teman atau kerabat untuk berkunjung kembali di BRI Syariah karena keandalan dan ketepatan karyawan dalam menangani nasabah	0	1	90	42	133
		0%	0,75%	67,67%	31,58%	100%
3	Pengetahuan karyawan baik terhadap jenis layanan dan produk perbankan merupakan salah satu prioritas di BRI Syariah alasan saya berkunjung kembali	0	12	88	33	133
		0%	9,02%	66,17%	24,81%	100%
Total		0	13	265	121	
No	Pernyataan	Skor				Total
		1	2	3	4	
Kesediaan Merekomendasikan						
1	Saya akan memberikan saran kepada teman atau kerabat untuk ke BRI Syariah karena karyawan memberikan pelayanan yang memuaskan	0	0	88	45	133
		0%	0%	66,17%	33,83%	100%
2	Saya mengajak teman atau kerabat untuk bergabung di BRI Syariah karena keandalan dan ketepatan karyawan dalam menangani nasabah	0	0	90	43	133
		0%	0%	67,67%	32,33%	100%
3	Pengetahuan karyawan baik terhadap jenis layanan dan produk perbankan merupakan salah satu prioritas di BRI Syariah alasan saya merekomendasikan ke teman atau kerabat	0	12	88	33	133
		0%	9,02%	66,17%	24,81%	100%
Jumlah		0	12,09	268	121,57	
Total Keseluruhan		0	25	531	242	

Sumber : Hasil Penelitian, 2019

Berdasarkan hasil jawaban responden yang diperoleh dapat diketahui bahwa dalam indikator minat berkunjung kembali menyatakan tidak puas sebanyak 0, cukup puas sebanyak 13, puas sebanyak 265, dan sangat puas sebanyak 121. Dalam indikator kesediaan merekomendasikan menyatakan tidak puas sebanyak 0, cukup puas sebanyak 12, puas sebanyak 266, dan sangat puas sebanyak 121. Jadi total keseluruhan dalam indikator variabel nasabah (Y) menyatakan tidak puas sebanyak 0, cukup puas sebanyak 25, puas sebanyak 531, dan sangat puas sebanyak 242. Hal tersebut menunjukkan dengan banyaknya responden yang memberikan jawaban dengan skor 3 (tiga) sebanyak 531 jawaban. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai dan bersedia untuk berkunjung kembali dan kesediaan dalam merekomendasikan dikarenakan kinerja karyawan yang ada di Bank BRI Syariah KC. Surabaya Diponegoro bernilai memuaskan.

C. ANALISIS MODEL DAN PEMBUKTIAN HIPOTESIS

1. Hasil Uji Validitas Varibel Kinerja Karyawan (X)

Berdasarkan hasil pengujian validitas untuk item pernyataan variabel kinerja karyawan, yang dikatakan valid karena memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, yang semua bernilai diatas dari tabel r_{tabel} tingkat signikasi 5% yang bernilai 0,176, dalam contoh pembacaan di total *assurance1* sebesar 0,888 yang lebih besar dari r_{tabel} tingkat signikasi 5% yang bernilai 0,176 sehingga dapat dilanjutkan dengan pengujian berikutnya.

Tabel.4.7.
Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (X)

Indikator	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	Keterangan
<i>Assurance1</i>	0,888	Valid
<i>Assurance2</i>	0,816	Valid
<i>Assurance3</i>	0,892	Valid
<i>Realibilitas1</i>	0,833	Valid
<i>Realibilitas2</i>	0,836	Valid
<i>Realibilitas3</i>	0,823	Valid
<i>Empathy1</i>	0,921	Valid
<i>Empathy2</i>	0,920	Valid
<i>Empathy3</i>	0,928	Valid
<i>Responsiveness1</i>	0,926	Valid
<i>Responsiveness2</i>	0,923	Valid
<i>Responsiveness3</i>	0,918	Valid

Sumber : Hasil Penelitian, 2019

3. Hasil Uji Validitas Variabel Nasabah (Y)

Tabel. 4.8.
Hasil Uji Validitas Variabel Nasabah (Y)

Indikator	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	Keterangan
Kunjung1	0,941	Valid
Kunjung2	0,954	Valid
Kunjung3	0,903	Valid
Rekom1	0,943	Valid
Rekom2	0,950	Valid
Rekom3	0,903	Valid

Sumber : Hasil Penelitian, 2019

Berdasarkan hasil pengujian validitas untuk item pernyataan variabel kinerja karyawan, yang dikatakan valid karena memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, yang semua bernilai diatas dari tabel r_{tabel} tingkat signikasi 5% yang bernilai 0,176, dalam contoh pembacaan di total kunjung1 sebesar 0,941 yang lebih besar dari r_{tabel} tingkat signikasi 5% yang bernilai 0,176 sehingga dapat dilanjutkan dengan pengujian berikutnya.

4. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yaitu pengujian yang berfungsi untuk menunjukkan sifat alat ukur dalam penilaian alat ukur yang digunakan cukup akurat stabil atau konsisten dari yang diukur. Pengukuran reliabilitas menggunakan nilai *alpha cronbach* () dalam kuesioner yang dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai lebih besar dari 0,60.⁵

Tabel.4.9.
Hasil Uji Reliabilitas Variabel
Kinerja Karyawan (X)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,975	,975	12

Sumber : Hasil Penelitian, 2019

Tabel.4.10.
Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Nasabah (Y)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,968	,970	6

Sumber : Hasil Penelitian, 2019

Dari hasil pengujian reliabilitas, dapat diketahui bahwa nilai *alpha cronbach* () yang diperoleh nilai untuk variabel kinerja karyawan (X) sebesar 0,975 atau 97,5% dan variabel nasabah (Y) sebesar 0,970 atau 9,70% yang lebih besar dari 0,60 atau 60%, sehingga dinyatakan bahwa semua item telah dinyatakan reliabel.

⁵ Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program IBM SPSS 19, (Diponegoro: Universitas Diponegoro, 2011).

5. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas berfungsi untuk mengetahui nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik mempunyai nilai residual yang berdistribusi normal.

Dalam uji normalitas penelitian ini menggunakan *kolmogorov-smirnov*.

Tabel.4.11.
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		133
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,12568870
Most Extreme Differences	Absolute	,391
	Positive	,308
	Negative	-,391
Kolmogorov-Smirnov Z		4,506
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000

Sumber : Hasil Penelitian, 2019

Berdasarkan hasil uji normalitas dapat diketahui bahwa nilai *kolmogorov-smirnov* yang diperoleh mempunyai hasil signifikan sebesar 4.506 sehingga dapat diputuskan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini bernilai normal.

b. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Dalam uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji model regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain.

Regresi dikatakan terdeteksi gejala heteroskedastisitas apabila nilai koefisien korelasi linear regresi mempunyai korelasi yang signifikan ($\text{sig} < 0,05$) terhadap nilai residualnya, berikut adalah hasil pengujian heteroskedastisitas :

Tabel.4.12.
Hasil Uji Heteroskedastisitas
Coefficientsa

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2,252	,600		-3,752	,000
	Kinerja Karyawan	,070	,015	,378	4,680	,000

Sumber : Hasil Penelitian, 2019

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas dapat dinyatakan bahwa nilai signifikansi yang diperoleh $> 0,05$ sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa terjadi heteroskedastisitas.

6. Hasil Uji Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk menguji pengaruh 1 (satu) variabel bebas terhadap variabel terikat, dalam penelitian ini pengaruh kinerja karyawan terhadap peningkatan jumlah nasabah.

Tabel.4.13.
Uji Regresi Sederhana Output Bagian
Pertama

Variables Entered/Removedb

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kinerja Karyawan	.	Enter

Sumber : Hasil Penelitian, 2019

Tabel.4.14.
Uji Regresi Sederhana Output Bagian Kedua
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,917	,840	,839	1,12998

Sumber : Hasil Penelitian, 2019

Tabel.4.15.
Uji Regresi Sederhana Output Bagian Ketiga
Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,461	,737		,625	,533
Kinerja Karyawan	,485	,018	,917	26,248	,000

Sumber : Hasil Penelitian, 2019

Berdasarkan hasil uji regresi sederhana, bahwa dapat diperoleh beberapa informasi sebagai berikut :

- a. Menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan serta metode yang digunakan. Dalam hal ini variabel kinerja karyawan dan nasabah menggunakan metode enter.

- b. Menjelaskan besarnya nilai korelasi yaitu sebesar 0,917. Dan koefisien determinasi (R square) sebesar 0,840 yang menjelaskan bahwa pengaruh kinerja karyawan terhadap peningkatan jumlah nasabah sebesar 84%.

7. Hasil Uji Hipotesis

a. Pengaruh Kinerja Karyawan (Variabel X) Terhadap Nasabah (Variabel Y)

Diketahui nilai constant (a) sebesar 0,461, dan nilai kinerja karyawan

(b) sebesar 0,485, sehingga persamaan regresinya dapat ditulis :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 0,461 + 0,485X$$

Berdasarkan diatas, bahwa dapat diterjemahkan sebagai berikut :

- 1) Koefisien sebesar 0,461 mengandung arti bahwa nilai koefisien variabel nasabah sebesar 0,461
- 2) Koefisien regresi x sebesar 0,485 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai kinerja karyawan. Maka nilai nasabah bertambah 0,485. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel x terhadap y bernilai positif.
- 3) Berdasarkan nilai signifikansi yaitu nilai tabel *coefficientsa* diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja karyawan berpengaruh terhadap variabel nasabah.
- 4) berdasarkan nilai t yaitu nilai t_{hitung} sebesar $26,248 > t_{tabel}$ sebesar 2358, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja karyawan berpengaruh terhadap variabel nasabah.

D. PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Bank BRI Syariah KC. Surabaya Diponegoro

Penelitian terdahulu dari S. Pantja Djati yang meneliti pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan, kepercayaan, dan kesetiaan pelanggan bahwa menyatakan berpengaruh positif secara signifikan. Dalam penelitiannya menyebutkan perlunya dimensi kualitas jasa seperti *assurance*, *realibility*, *empathy*, dan *responsiveness*) pada kinerja karyawan dalam mendapatkan kepuasan, kepercayaan, dan kesetiaan pelanggan yang menghasilkan perubahan penambahan pelanggan.

Di dalam penelitian pengaruh kinerja karyawan terhadap peningkatan jumlah nasabah Bank BRI Syariah KC. Surabaya Diponegoro terdata bahwa jumlah nasabah 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, dan tahun 2019 sampai bulan Februari sebanyak 20.000 nasabah.

Definisi operasional terdapat variabel kinerja karyawan (X) dan variabel nasabah (Y). Indikator pada variabel kinerja karyawan (X) yaitu *realibility* (realibilitas/keandalan), *empathy* (empati), dan *responsiveness* (respon/kesigapan), sedangkan indikator pada variabel nasabah (Y) yaitu minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai uji validitas kinerja karyawan terhadap peningkatan jumlah nasabah dikatakan valid karena memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, yang semua bernilai diatas dari tabel r_{tabel} tingkat signikasi

5% yang bernilai 0,176, dalam variabel kinerja karyawan (X) pada *assurance1* sebesar 0,888, *assurance2* sebesar 0,816, *assurance3* sebesar 0,892, *realibility1* sebesar 0,833, *realibility2* sebesar 0,836, *realibility3* sebesar 0,823, *empathy1* sebesar 0,921, *empathy2* sebesar 0,920, *empathy3* sebesar 0,928, *responsiveness1* sebesar 0,926, *responsiveness2* sebesar 0,923, dan *responsiveness3* sebesar 0,918 yang lebih besar dari r_{tabel} tingkat signifikasi 5% yang bernilai 0,176, sehingga dapat dilanjutkan dengan pengujian berikutnya. Dan variabel nasabah (Y) pada *kunjung1* sebesar 0,941, *kunjung2* sebesar 0,954, *kunjung3* sebesar 0,903, *rekom1* sebesar 0,943, *rekom2* sebesar 0,950, dan *rekom3* sebesar 0,903 yang lebih besar dari r_{tabel} tingkat signifikasi 5% yang bernilai 0,176, sehingga dapat dilanjutkan dengan pengujian berikutnya.

Uji reliabilitas nilai *alpha cronbach* untuk variabel kinerja karyawan bernilai 0,975 atau 97,5% dan variabel nasabah bernilai 0,970 atau 97,0% yang dinyatakan reliabel dikarenakan lebih besar dari 0,60 atau 60%.

Sehingga penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Diantara variabel kinerja karyawan dalam 4 (empat) indikator yaitu *assurance* (jaminan), *realibility* (realibilitas/keandalan), *empathy* (empati), dan *responsiveness* (respon/kesigapan) jumlah terbanyak dalam kategori puas dipoint 3 (tiga) sebesar 1033 dan variabel nasabah dalam 2 (dua) indikator yaitu minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan jumlah terbanyak dalam kategori setuju dipoint 3 (tiga) sebesar 531.

Dapat disimpulkan bahwa penelitian ini signifikan dengan penelitian terdahulu dari S. Pantja Djati, nasabah akan memilih kinerja karyawan yang memuaskan dalam segi *assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan karyawan yang luas terhadap produk, kemahiran dalam menyampaikan jasa, sikap ramah, dan kemampuan untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah, *realibility* (realibilitas / keandalan) yaitu kemampuan dalam penyampaian kinerja kepada nasabah secara handal dan akurat, *empathy* (empati) yaitu kepedulian terhadap nasabah, dan *responsiveness* (respon/kesigapan) yaitu kesigapan karyawan dalam memberikan bantuan kepada nasabah secara cepat dan tepat.

Bank BRI Syariah KC. Surabaya Diponegoro sebagai lembaga keuangan yang tidak hanya mementingkan keuntungan saja, namun juga dalam menjaga amanah yang dipercayakan oleh nasabah dengan melindungi harta nasabah yang diitipkan dan membantu atau memudahkan nasabah dalam bertransaksi dalam kebutuhan, sehingga nasabah merasa nyaman dan puas atas kinerja karyawan yang dapat menimbulkan peningkatan jumlah nasabah.