

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu pengelolaan yang paling penting dalam dunia perbankan di samping pemasaran Bank adalah pengelolaan SDM. Hal ini disebabkan SDM merupakan tulang punggung dalam menjalankan roda kegiatan operasional suatu Bank.¹ Untuk itu penyediaan SDM (Bankir) sebagai motor penggerak operasional Bank haruslah di siapkan sedini mungkin.

Di samping itu, SDM yang dimiliki oleh Bank haruslah memiliki kemampuan dalam menjalankan setiap transaksi perbankan, mengingat faktor kinerja yang dimiliki oleh para karyawan menentukan sukses dan tidak nya Bank ke depan.² Bagi dunia perbankan yang memiliki kegiatan yang begitu padat dalam arti setiap transaksi harus selesai dalam waktu yang relatif singkat, maka seorang karyawan yang di miliki haruslah memiliki beberapa persyaratan yang khusus. Seorang karyawan Bank harus memiliki keterampilan dalam dunia perbankan agar dapat melayani setiap produk perbankan yang ditawarkan dengan cepat, tepat, dan memuaskan.

Proses pengembangan SDM adalah suatu *Conditio sine quanon*, yang harus ada dan terjadi di suatu organisasi. Namun dalam pelaksanaan dan

¹ Kasmir, *Managemen Perbankan*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2003), h. 133

² Soekidjo Notoatmodjo. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT RenikaCipta, 2003), h. 9

pengembangan SDM ini perlu mempertimbangkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhinya, baik dalam diri organisasi itu sendiri maupun dari luar organisasi yang bersangkutan (internal dan eksternal). Karena melalui gerakan tersebut dimulai usaha “koreksi” terhadap pandangan tentang arti penting unsur manusia dalam kehidupan organisasi.³

Islam mendorong umatnya untuk memilih calon pegawai berdasarkan pengetahuan, pengalaman, dan kemampuan teknis yang di miliki.⁴ Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam Al-Qashas {28}:26)

قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَجِرْهُ ^ط إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَجَرْتَ 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".

Pemahaman kekuatan di sini adalah bagaimana seseorang tersebut mampu dan dapat menunjukkan suatu kinerja yang optimal, serta mampu meningkatkan kompetensi dan kemampuan teknis guna merealisasikan tujuan yang telah di tetapkan dalam perencanaan.

³ Sundang P. Siagian, MPA. *Fungsi-fungsi Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara,1989), h. 135

⁴Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *Manajemen Syariah: Sebuah Kajian Historis Kontemporer*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), h. 106

Faktor penentu keberhasilan perusahaan adalah kinerja dan produktivitas karyawan. Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan karyawan sehingga mempengaruhi banyaknya kontribusi yang diberikan kepada perusahaan termasuk pelayanan yang berkualitas yang disajikan.⁵ Kesuksesan dari perusahaan bisa dilihat dari pekerjaan yang telah dicapai oleh karyawannya, oleh sebab itu perusahaan menuntut agar para karyawannya mampu menampilkan kinerja yang optimal karena baik buruknya kinerja yang dicapai oleh karyawan akan berpengaruh pada keberhasilan perusahaan secara keseluruhan.

Di dalam suatu Bank maupun perusahaan, karyawan harus mempunyai kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional untuk meningkatkan kinerja karyawan. Intelektual merupakan kumpulan sistematis dari kemampuan untuk berpikir dan bertindak secara terarah serta mengolah informasi secara efektif, untuk mencapai tujuan tertentu.⁶ Tetapi, saat ini kinerja seorang karyawan bukan hanya ditunjang oleh kemampuan intelektual namun juga didukung oleh kemampuan pengendalian emosi dalam berhubungan dengan seseorang. Masyarakat beranggapan bahwa semakin tinggi IQ (*Intelligence Quotient*) seseorang semakin berhasil orang tersebut dalam pekerjaan. Namun menurut Goleman (2000 : 46)⁷ melalui penelitiannya mengatakan bahwa kecerdasan EQ (*Emosional Quotient*) menyumbang 80 % dari faktor penentu kesuksesan seseorang, sedangkan 20 % yang lain ditentukan oleh IQ (*Intelligence Quotient*), tidak hanya keunggulan kecerdasan intelektual saja yang diperlukan untuk

⁵ Kusdi, *Budaya Organisasi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), h. 194

⁶ C. North Cote Parkinson, *Manajemen Efektif*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1986), h. 76

⁷ Goleman, *Intelligence Quotient*, (Yogyakarta: 2000), h. 46

mencapai kesuksesan tetapi diperlukan sejenis keterampilan lain yaitu pengendalian emosi untuk menjadi yang terdepan. SDM merupakan yang terpenting dalam suatu perusahaan di mana karyawan memberikan tenaga, bakat, kreatifitas, dan usaha mereka kepada perusahaan.⁸ Oleh karena itu manusia merupakan asset perusahaan (Bank) yang kinerja karyawan tak hanya dilihat dari kemampuan kerja yang sempurna tetapi dalam menguasai dan mengelola diri sendiri.

Salah satu praktek penilaian kinerja terhadap karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Banjarmasin sebagaimana terlaksana, mencerminkan karyawan untuk memahami tujuan perusahaan, sasaran dan harapan perusahaan. Perusahaan menuntut karyawannya untuk bertindak cepat, tepat, dan akurat yang didukung dengan keluwesan dan keramahan dalam melayani nasabah.

Kemudian masalah yang timbul dalam pekerjaan yang dilakukan karyawan adalah kreatifitas dan inisiatif karyawan untuk melakukan sesuatu yang menurutnya lebih baik akan hanya menjadi keinginan dan harapan yang tidak terlaksana karena terbebani dan terikat oleh kebijakan perusahaan atau pendapat yang berbeda dengan atasan.⁹ Kemudian kemampuan intelektual yang diperlukan untuk menjalankan kecerdasan angka, kecerdasan verbal, penalaran induktif, penalaran deduktif, dan visualisi karena pekerjaan yang berbeda-beda menuntut karyawan tersebut untuk menggunakan kecerdasan intelektualnya.¹⁰ Makin

⁸ Veithzal Rivai, M. B. A, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2004), h. 314

⁹ Wahjo Sumidjo, *Kepemimpinan Dan Motivasi*, (Jakarta: Graia Indonesia, 1987) h. 115

¹⁰ Wibowo, *Prilaku dalam Organisasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h. 94

banyak tuntutan pemrosesan informasi dalam pekerjaan, makin banyak penalaran induktif, penalaran deduktif dan kemampuan verbal diperlukan untuk dapat melakukan pekerjaan tersebut dengan hasil yang maksimal, maka kecerdasan intelektual yang tinggi akan mendukung kinerja karyawan sehingga apabila terjadi hambatan dalam pekerjaan karyawan tersebut dapat memperoleh pemecahan masalahnya dan meningkatkan kinerja karyawan. Misalnya masalah hasil kerja yang mengalami penurunan, pencapaian target masih mengalami hambatan, stansar kerja masih ada yang tidak sesuai sengan harapan. Selain itu, perusahaan menuntut agar karyawan memiliki kreatifitas dan inisiatif karyawan untuk melakukan pekerjaan yang dapat mempersingkat waktu dan memperoleh hasil yang maksimal sehingga nasabah memperoleh pelayanan yang terbaik.

Masalah yang sering dihadapi perusahaan berhubungan dengan kecerdasan emosional di antaranya adalah menghadapi nasabah yang mempunyai tingkat pemahaman yang berbeda-beda disebabkan oleh latar belakang faktor pendidikan yang beranekaragam sehingga mengakibatkan karyawan harus mengendalikan emosinya, kemudian ketidak puasan nasabah dalam menerima penjelasan dari karyawan yang melayani keluhan-keluhan nasabah maka karyawan tersebut harus mampu memanajemen dirinya sehingga emosi yang timbul tidak menjadi kemarahan bagi nasabah karena nasabah harus diberikan pelayanan yang terbaik agar menjadi nasabah yang tetap di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin sehingga tingkat kinerja karyawan semakin tinggi dan dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan.

PT. Bank Muamalat Cabang Banjarmasin merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang perbankan, di mana banyak pekerjaan yang dilakukan para karyawan berkaitan dengan ketelitian, kejelian, ketepatan dalam menghitung, keramahan, kesopanan serta memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah.

Dengan pemahaman ini, pimpinan dapat memahami kebutuhan karyawan yang ada di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin untuk mencapai tujuan perusahaan (Bank) sebab penurunan kemampuan dan kepribadian karyawan akan berdampak pada hasil kerja karyawan yang senantiasa mengalami penurunan dan tidak tercapainya target kerja yang diharapkan.

Berdasarkan pengamatan awal penulis, diperoleh gambaran bahwa dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah, karyawan mampu menampilkan kinerjanya dengan baik.¹¹ Hal ini terlihat bahwa karyawan tersebut dapat mengendalikan emosinya di saat menghadapi nasabah yang mempunyai tingkat pemahaman yang berbeda-beda. Namun demikian, penulis masih belum mengetahui secara mendalam faktor apa yang mempengaruhi sehingga karyawan tersebut mampu menampilkan kinerja yang optimal di Bank Muamalat tersebut.

Berdasarkan paparan permasalahan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yang di tuangkan dalam sebuah karya ilmiah dalam bentuk skripsi yang berjudul: **“Faktor-faktor Yang Memengaruhi Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Yang Optimal Kepada Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin”**.

¹¹ Observasi awal, 21 Januari 2013

B. Rumusan Masalah

Untuk mengarahkan pembahasan dan mempermudah penelitian, maka penulis merumuskan permasalahan yang diteliti sebagai berikut:

1. Apakah faktor individu, organisasi, dan psikologis berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kinerja pegawai di Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin?
2. Dari faktor individu, organisasi, dan psikologis tersebut manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin?
3. Bagaimana pandangan Islam mengenai kinerja karyawan pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Selaras dengan rumusan penelitian diatas, tujuan yang ingin dicapai oleh penulis sehingga melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah faktor individu, organisasi, dan psikologis berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kinerja pegawai di Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui faktor manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin.
3. Untuk mengetahui pandangan Islam mengenai kinerja pegawai pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin?

D. Signifikasi Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk:

1. Aspek teoritis (keilmuan), menambah wawasan dan pengetahuan seputar permasalahan yang diteliti, baik dari penulis sendiri maupun dari pihak lain yang ingin mengetahui secara mendalam tentang permasalahan tersebut.
2. Aspek praktis (guna laksana), menjadi bahan informan bagi pihak-pihak yang berkepentingan, baik yang ingin melakukan penelitian yang lebih kritis dan mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah ditinjau dari sudut pandang yang berbeda.

E. Definisi Operasional

Agar lebih memperjelas maksud dari judul diatas, dan untuk menghindari penafsiran yang keliru dalam memahaminya, maka perlu adanya batasan istilah sebagai pegangan dan agar lebih terarahnya dalam kajian lebih lanjut sebagai berikut:

1. Kinerja adalah suatu yang ingin dicapai, kemampuan kerja atau prestasi yang diperlihatkan.¹² Yang dimaksud kinerja dalam penelitian ini ialah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang

¹² Umi Chulsum dan Windy Novia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Khasiko,2006), h. 207

dibebankan kepadanya yang didasarkan kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu yang digunakan.

2. Pegawai adalah orang yang bekerja pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin.¹³ Yang dimaksud dengan pegawai disini adalah seorang pegawai tetap yang bekerja di bawah perintah orang lain dan mendapat kompensasi atas jasanya dan mendapatkan jaminan.
3. Bank Muamalat adalah Bank umum pertama di Indonesia yang menerapkan prinsip syariah Islam dalam menjalankan operasionalnya.¹⁴ Yang dimaksud dengan Bank Muamalat di sini adalah Bank yang menghimpun dan menyalurkan dananya berdasarkan dengan prinsip syariah.
4. Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan penjual barang atau jasa.¹⁵ Yang dimaksud dengan pelayanan disini adalah kemudahan yang dilakukan pihak Bank kepada nasabah saat melakukan transaksi.
5. Optimal adalah yang terbaik, tinggi. Yang dimaksud Optimal disini adalah sesuatu yang diberikan kepada seseorang baik berupa jasa atau transaksi yang dapat memengaruhi, sehingga orang tersebut merasa puas dan tidak merasa dirugikan.

¹³ Ibid, h. 23

¹⁴ http://id.wikipedia.org/wiki/Bank_muamalat_Indonesia. 21 Januari 2013, Pukul 21.00 WIB

¹⁵ Umi Chulsum dan Widya Novia, Kamus Besar Bahasa Indonesia, *Op.Cit* h. 301

6. Individu adalah seorang diri. Yang dimaksud dengan individu disini adalah seseorang yang berdiri sendiri tanpa ada campur tangan orang lain, yang yakin akan kemampuan diri sendiri.¹⁶
7. Organisasi adalah sekelompok orang. Yang dimaksud dengan organisasi adalah sekelompok orang dalam jumlah yang banyak memiliki tujuan yang sama dalam perusahaan dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan secara bersama-sama.¹⁷
8. Psikologis adalah yang berhubungan dengan kejiwaan. Yang dimaksud dengan psikologis adalah sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan hidup baik secara jasmani maupun rohani.¹⁸

F. Kajian Pustaka

Berdasarkan pada penelaahan penelitian pendahuluan, maka ditemukan pembahasan yang berhubungan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Penelitian yang dimaksud adalah:

Penelitian yang dilakukan oleh Basuki (0801158947) yang berjudul Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Industri Amplang Mia Lestari Pemurus Dalam Kec. Banjarmasin Selatan. Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.

¹⁶ Umi Chulsum dan Windy Novia, *Op.Cit.* h. 207

¹⁷ Ibid, h. 28

¹⁸ Ibid, h. 306

Hasil analisa menggunakan regresi sederhana dapat diketahui bahwa variabel motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, menurut hasil penelitian yang dilakukan bahwa kinerja pada perusahaan Amplang Mia Lestari sangat rendah dengan persentase 11% : Namun pada kenyataannya pada Industri Amplang Mia Lestari ini dapat dikatakan maju, karena pimpinannya yang langsung turun kelapangan. Menurut analisis yang sudah dilakukan dalam regresi sederhana, maka ada nya pengaruh positif antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan Perusahaan Amplang Mia Lestari dengan persentase 12,77%.

Perbedaan antara penelitian diatas dengan punya peneliti adalah terletak pada variabel yang diteliti, analisis yang digunakan, jumlah sampel yang diambil dan tempat penelitiannya. Dimana ada 3 variabel masing-masing variabel tersebut antara lain individu (X_1), organisasi (X_2), dan psikologis (X_3), analisis penelitian yang penulis gunakan regresi linear berganda, sedangkan lokasi penelitiannya bertempat di Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin.

Rina Marselina (0801159018) yang berjudul Pengaruh Budaya Perusahaan Terhadap Kinerja Karyawan pada Cv. Roes Panduwai Cab. Banjarmasin.

Hasil analisa menunjukkan bahwa variabel budaya perusahaan yang terdiri dari inovasi dan pengambilan resiko (X_1), perhatian (X_2), Orientasi hasil (X_3), Orientasi (X_4), Orientasi tim (X_5), Keagresifan (X_6), dan Kemantapan (X_7) berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Cv. Roes Panduwai Cab. Banjarmasin.

Hal ini menunjukkan bahwa dimensi budaya perusahaan atas Inovasi dan pengambilan resiko (X1) perhatian kerincian (X2) Orientasi hasil (X3) Orientasi orang (X4) Orientasi tim (X5) Keagresifan (X6) dan Kemantapan (X7) secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Cv. Roes Panduwai Cab. Banjarmasin. Sedangkan dimensi budaya perusahaan yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah Orientasi orang (X4) hal ini dapat dilihat dari hasil tertinggi *Under Standardized Coefficient* sebesar 0,614 serta *Standardized Coefficient* 0,330 serta taraf signifikan sebesar 0,004.

Perbedaan antara penelitian diatas dengan punya peneliti adalah terletak pada variabel yang diteliti, jumlah sampel yang diambil dan tempat penelitiannya. Dimana ada 3 variabel yang penulis teliti masing-masing variabel tersebut antara lain, individu (X₁), organisasi (X₂), dan psikologis (X₃), sedangkan lokasi penelitiannya bertempat di Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin.

Dita Apriyanti (IB 108072) Fakultas Ekonomi Unlam yang berjudul Pengaruh Faktor Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Bank BPD Cab. Utama Kal-Sel. Baik secara simultan maupun parsial variabel bebas terdiri dari Pendidikan, Pelatihan, Hubungan Kerja, Tempat Kerja, Penyesuaian, dan Kedisiplinan Kerja. Dari budaya organisasi terdapat variabel terikat yaitu kualitas dan kuantitas, jangka waktu, Kehadiran ditempat kerja, Sikap Komperatif terhadap kinerja karyawan pada Bank BPD Cab. Utama Kal-Sel.

Hasil penelitian menunjukkan hasil f hitung sebesar 14,483 yang artinya faktor budaya Organisasi seperti Pendidikan, Ketelitian, hubungan kerja, tempat kerja, penyesuaian, dan kedisiplinan kerja berpengaruh secara simultan terhadap

kinerja karyawan. Variabel ini memberikan kontribusi yaitu sebesar 51,9% terhadap variabel terikat.

Dari hasil nilai t hitung masing-masing faktor budaya organisasi seperti Pendidikan, Pelatihan sebesar 1,94 Hubungan kerja sebesar 1,715 Tempat kerja 1,767 Penyesuaian sebesar 1,965 dan Kedisiplinan kerja sebesar 1,719 yang artinya variabel tersebut berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Bank BPD Cab. Utama Kal-Sel.

sedangkan perbedaan antara penelitian diatas dengan penelitian penulis terletak pada variabel yang diteliti, jumlah sampel dan tempat penelitiannya.

Berkaitan dengan hal di atas, permasalahan yang akan penulis angkat dalam penelitian ini lebih menitik beratkan pada “Faktor-faktor Yang Memengaruhi Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Optimal Kepada Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin”.

G. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang kemungkinan benar dan kemungkinan juga salah, dan akan diterima jika fakta-fakta membenarkan.¹⁹ Dari arti katanya, hipotesis memang dari dua penggalan kata *hypoa* (di bawah) dan *thesa* (kebenaran). Jadi, hipotesis yang kemudian cara penulisnya di sesuaikan dengan ejaan bahasa Indonesia menjadi hipotesa, dan berkembang menjadi hipotesis. Dari observasi sementara yang peneliti lakukan, faktor-faktor yang

¹⁹ Suharsimi Arikanto, *Prosedur Penelitian : Pendekatan Praktek*, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2010) cet, 14 h. 110

diduga dapat mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin adalah faktor psikologis (gaji).²⁰

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

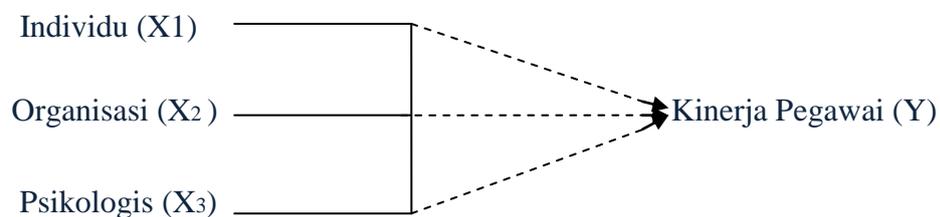
H₀ : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara individu (X₁), organisasi (X₂), dan psikologis (X₃) secara parsial dan simultan terhadap kinerja pegawai.

H_a : Ada pengaruh yang signifikan antara individu (X₁), organisasi (X₂), dan psikologis (X₃) secara parsial dan simultan terhadap kinerja pegawai.

H. Kerangka pikir

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu kinerja pegawai sebagai variabel terikat (*dependent variabel*) yang dilambangkan dengan huruf Y, dan faktor yang memengaruhi kinerja pegawai sebagai variabel bebas (*independent variabel*) yang dilambangkan dengan huruf X.

Untuk lebih jelasnya tentang kerangka dasar penelitian tersebut, dapat dilihat pada skema dibawah ini:



²⁰Soekidjo Notoadmojo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Rieneka Cipta,1995), h. 125

Keterangan :

- : Garis yang berpengaruh secara simultan (Uji f) individu, :
organisasi, psikologis, terhadap kinerja pegawai.
- : Garis yang berpengaruh secara parsial (Uji t) individu,
organisasi, psikologis terhadap kinerja pegawai.²¹

I. Desain Pengukuran

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena. Dalam skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel.

Kemudian indikator itu dijabarkan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan-pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata:

- SS : Sangat Setuju
- ST : Setuju
- KS : Kurang Setuju
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju

²¹ Riduwan, M. B. A, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*, (Bandung: Alfabeta, 2005), h. 8

Bila,

SS diberi skor : 5

ST diberi skor : 4

KS diberi skor : 3

TS diberi skor : 2

STS diberi skor : 1

Variabel memudahkan pengolahan dan analisis data, dalam penulisan ini penulis membuat desain pengukuran sebagai berikut :

1. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kinerja Pegawai.²²

a. Individu (X₁)

- Indikator : Tingkat Pendidikan

1) Instansi memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kinerja

2) Melanjutkan pendidikan untuk meningkatkan kinerja

Cara pengukurannya :

Karyawan memberikan respon dan memberikan jawaban diberi skor :

SS : 5

ST : 4

KS : 3

TS : 2

STS : 1

b. Organisasi (X₂)

²² *ibid.*, h.125

Indikator : Kepemimpinan

- 1) Atasan memiliki sifat kekeluargaan yang sangat tinggi dengan bawahannya
- 2) Atasan selalu memberikan arahan/jalan keluar pemecahan masalah secara bersama-sama
- 3) Atasan suka bersikap seenaknya dengan bawahannya
- 4) Tugas yang seharusnya menjadi tanggung jawab atasan dilimpahkan kebawahan.

Cara pengukurannya :

Karyawan memberikan respon dan memberikan jawaban diberi skor :

SS : 5

ST : 4

KS : 3

TS : 2

STS : 1

c. Psikologis (X₃)

Indikator : motivasi

- 1) Insentif yang diterima cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup
- 2) Insentif yang diterima dapat meningkatkan kinerja
- 3) Insentif yang diterima memuaskan
- 4) Insentif yang diterima sesuai dengan kinerja
- 5) Insentif yang diterima memberikan dampak lebih baik untuk bekerja

Karyawan memberikan respon dan memberikan jawaban diberi skor :

SS : 5

ST : 4

KS : 3

TS : 2

STS : 1

2. Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah (Y).²³ :

Kuantitas kualitas kerja

Indikator : Hasil pekerjaan

- 1). Jumlah dari hasil yang ditangani selalu memenuhi target yang telah ditetapkan
- 2). Dalam melaksanakan tugas jarang membuat kesalahan
- 3). Diberikan tugas sesuai dengan posisi yang dimiliki
- 4). Memiliki kualitas kerja yang baik seperti diinginkan instansi

Cara pengukurannya :

Nasabah memberikan respon dan memberikan jawaban diberi skor :

SS : 5

ST : 4

KS : 3

TS : 2

²³ Soekidjo Notoatmojo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia, Op.cit.*, h. 124

STS : 1

J. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I, Pendahuluan, yang berisikan latar belakang yang menguraikan latar belakang masalah penelitian yang terkait dengan masalah yang terjadi di dalam lapangan, rumusan masalah terdiri dari pernyataan yang mengandung persoalan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin. Pada tujuan penelitian yang terdiri tentang penegasan apa yang ingin dicapai dalam penelitian ini, definisi operasional terdiri mengenai pengertian yang terkandung dalam judul sehingga tidak terjadi penafsiran yang keliru dalam memahami maksud dari judul, kajian pustaka yang memaparkan tentang hasil penulisan terhadap bahan yang memuat hasil-hasil penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan yakni penguraian secara sistematis tentang bagian-bagian yang disusun secara naratif dalam suatu bahasa.

Bab II, landasan teori yang menguraikan teori-teori umum tentang membahas mengenai pengertian kinerja pegawai, pandangan Islam mengenai kinerja serta faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai.

Bab III, metode penelitian, yang terdiri dari jenis, sifat, dan lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, Subjek disini ialah para karyawan sedangkan objek disini faktor-faktor yang memengaruhi kinerja, sedangkan sumber data disini berasal dari responden dan informan, teknik pengumpulan data

disini adalah teknik observasi dan angket sedangkan teknik pengolahan data yang peneliti gunakan disini editing, kategorisasi, tabulasi, dan interpretasi. Tahapan penelitian disini yang digunakan yaitu tahapan pendahuluan, pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis data.

Bab IV berisi penyajian data dan analisis data, memuat gambaran umum lokasi penelitian yang terdiri sejarah, profil dan struktur organisasi, penyajian data dan analisis terhadap objek yang diteliti. Maksudnya di sini menggambarkan bagaimana lokasi penelitian yang akan diteliti dan mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai setelah itu menganalisis hasil dari penelitian.

Bab V Penutup yang terdiri dari kesimpulan dari hasil penelitian secara keseluruhan, hal ini dimaksudkan sebagai penegasan terhadap jawaban atas permasalahan yang telah dipaparkan. Setelah itu penulis memberikan saran-saran berdasarkan kesimpulan sebagai rekomendasi kepada pihak-pihak yang terkait dengan permasalahan ini. Pada akhir penulisan skripsi ini dilengkapi dengan daftar pustaka sebagai rujukan.