

## **BAB IV**

### **LAPORAN DAN ANALISA HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat Berdiri dan Perkembangan Bank Muamalat Indonesia.**

Ide kongkrit pendirian Bank Muamalat Indonesia berawal dari loka karya “Bunga Bank dan Perbankan” yang diselenggarakan Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tanggal 18-20 Agustus 1990 di Cisarua.<sup>1</sup> Ide ini kemudian lebih dipertegas lagi dalam Musyawarah Nasional (MUNAS) ke IV MUI di Hotel Sahid Jaya Jakarta tanggal 22-25 Agustus 1990 yang mengamanahkan kepada Bapak K.H. Hasan Bahri yang terpilih kembali sebagai Ketua Umum MUI, untuk merealisasikan pendirian Bank Islam tersebut. Setelah itu, MUI membentuk suatu Kelompok Kerja (POKJA) untuk mempersiapkan segala sesuatunya. Tim POKJA ini membentuk Tim Kecil “Penyiapan Buku Panduan Bank Tanpa Bunga”, yang diketuai oleh Bapak Dr. Ir. M. Amin Azis.

Hal paling utama dilakukan oleh Tim MUI ini di samping melakukan pendekatan-pendekatan dan konsultasi dengan pihak-pihak terkait adalah menyelenggarakan pelatihan calon staf melalui *Management Development Program* (MDP) di Lembaga Pendidikan Perbankan Indonesia (LPPI), Jakarta yang dibuka pada tanggal 29 Maret 1991 oleh Menteri Muda Keuangan, dan meyakinkan beberapa pengusaha muslim untuk jadi pemegang

---

<sup>1</sup> Sumber Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin.

saham pendiri. Untuk membantu kelancaran tugas-tugas MUI ini dibentuklah Tim Hukum.

Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) yang di bawah Ketua Drs. Karnaen Perwaatmadja, MPA. Tim ini bertugas untuk mempersiapkan segala sesuatu yang menyangkut aspek hukum Bank Islam.

Pada tanggal 1 November 1991 terlaksana penandatanganan Akte Pendirian PT. Bank Muamalat Indonesia di Sahid Jaya Hotel dihadapan Notaris Yudo Paripurno, SH. dengan Akte Notaris No.1 tanggal 1 November 1991 (Izin Menteri Kehakiman No.C2.2413.HT.01.01 tanggal 21 Maret 1992/Berita Negara RI tanggal 28 April 1992 No.34). Pada saat penandatanganan Akte Pendirian ini terkumpul komitmen pembelian saham sebanyak Rp 48 miliar.

Selanjutnya, pada acara silaturahmi pendirian Bank Syariah di Istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp 106 miliar, dengan angka modal awal ini Bank Muamalat mulai beroperasi pada tanggal 1 Mei 1992 bertepatan dengan tanggal 27 Syawal 1412 H, SK Menteri Keuangan RI No. 1223/MK. 013/1991 tanggal 5 November 1991 diikuti oleh ijin usaha keputusan MenKeu RI No. 430/KMK.013/1992 tanggal 24 April 1992. Pada hari Jum'at, 27 Syawal 1412 H, bertepatan dengan tanggal 1 Mei 1992, Menteri Keuangan dan dengan dihadiri oleh Gubernur Bank Indonesia, meresmikan mulai beroperasinya Bank Muamalat dalam upacara "*Soft Opening*" yang diadakan di Kantor Pusat Bank Muamalat di Gedung Arthaloka, Jl. Jend. Sudirman Kav. 2 Jakarta.

Pada tanggal 27 Oktober 1994, Bank Muamalat berhasil menyandang predikat sebagai bank devisa yang semakin memperkuat posisi perseroan sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan. Pada saat Indonesia dilanda krisis moneter, sektor perbankan Nasional tergulung oleh kredit macet di segmen korporasi. Bank Muamalat pun terimbas dampak krisis. Pada tahun 1998, Perseroan mencatat rugi sebesar Rp 105 miliar.

Dalam upaya memperkuat permodalannya, Bank Muamalat mencari pemodal yang potensial, dan ditanggapi secara positif oleh *Islamic Development Bank* (IDB) yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi. Pada Rapat Umum Pemegang Saham tanggal 21 Juni 1999 IDB secara resmi menjadi salah satu pemegang saham Bank Muamalat. Oleh karenanya, kurun waktu antara tahun 1999 sampai 2002 merupakan masa-masa yang penuh tantangan sekaligus keberhasilan bagi Bank Muamalat karena berhasil membalikkan kondisi dari rugi menjadi laba dari upaya dan dedikasi setiap Pegawai Muamalat, ditunjang oleh kepemimpinan yang kuat, strategi pengembangan usaha yang tepat, serta ketaatan terhadap pelaksanaan perbankan syariah secara murni.

Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin yang pertama kali beroperasi pada tahun 2003 yang terletak di Jl. A. Yani km. 6 dan sekarang cabang Banjarmasin telah dipindah dan bertempat di Jl. A. Yani km. 5,2 Banjarmasin dan telah membuka Cabang Pembantu di Kayutangi serta Cabang

Kas di Harum Manis dan direncanakan pada tahun mendatang akan dibuka Cabang Kas lainnya di Banjarmasin.<sup>2</sup>

## **2. Visi dan Misi Perusahaan**

### **a. Visi**

Visi menjadi bank syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual, dikagumi di Pasar Nasional.

### **b. Misi**

Misi menjadi ROLE MODEL lembaga keuangan syariah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan, manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai bagi stake holder.

## **3. Tujuan**

Tujuan dari berdirinya Bank Muamalat Indonesia antara lain adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas kehidupan social ekonomi masyarakat Indonesia, sehingga semakin berkurang kesenjangan sosial ekonomi, dengan demikian akan melestarikan pembangunan nasional, antara lain melalui:
  - a) Meningkatkan kualitas dan kuantitas kegiatan usaha.
  - b) Meningkatkan kesempatan kerja.
  - c) Meningkatkan penghasilan masyarakat banyak.
2. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan terutama dalam bidang ekonomi keuangan, yang selama ini masih

---

<sup>2</sup> Sumber Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin

cukup banyak masyarakat yang enggan berhubungan dengan bank karena masih menganggap bahwa bunga bank itu riba.

3. Mengembangkan lembaga bank dan sistem Perbankan yang sehat berdasarkan efisiensi dan keadilan, mampu meningkatkan partisipasi masyarakat sehingga menggalakkan usaha-usaha ekonomi rakyat antara lain memperluas jaringan lembaga perbankan ke daerah-daerah terpencil.
4. Mendidik dan membimbing masyarakat untuk berpikir secara ekonomi, berperilaku bisnis dan meningkatkan kualitas hidup mereka.

#### **4. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia.<sup>3</sup>**

1. Dewan Pengawas Syariah:
  - a) KH. M. A. Sahal Mahfudh (Ketua)
  - b) KH. Ma'ruf Amin (Anggota)
  - c) Prof. Dr. Umar Shihab (Anggota)
  - d) Prof. Dr. H. Muardi Chatib (Anggota)
2. Dewan Komisaris:
  - a) Drs. H. Abbas Adhar (Komisaris Utama)
  - b) Prof. Korkut Ozal (Komisaris)
  - c) DR. Ahmed Abisoursour (Komisaris)
  - d) H. Iskandar Zulkarnain, SE. Msi Komisaris
  - e) Drs. Aulia Pohan, MA Komisaris
3. Direksi:

---

<sup>3</sup> Sumber Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin

- a) H.A. Riawan Amin, Msc Direktur Utama
- b) Ir. H. Arviyan Arifin Direktur
- c) H. M. Hidayat, SE, Ak. Direktur
- d) Ir. H. Andi Buchari, MM Direktur
- e) Drs. U. Saefudin Noer Direktur

#### 4. Kepala Grup

- a) Afrid Wibisono Administration
- b) Avantiono Hadhianto Business Development
- c) Muchtar MD. Siswoyo financing Support
- d) Zulkarnain Hasibuan Internal Audit

### **5. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin**

Adapun struktur organisasi PT Bank Muamalat Indonesia Tbk cabang Banjarmasin dapat dilihat dibawah ini.<sup>4</sup>

Branch Manager	- Quimun
Operation Manager	- Yaser Arafat
Kabag Personalis	- Bayu Ferdyan
Operation Supervisor	- Rizal Hadiannur
Financing Sales Head	- Kaspul Anwar Tang
Funding Sales Head	- Fachmi Faisal
Service Assistant	- Ainah
	- Nadia Dewi Astuti
Relationship Manager	- Nurul Qamariah

---

<sup>4</sup> Sumber Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin

	- Yuda Hertoni
	- Yudi Suharno
	- Athif Raihan
	- Santi Wijayanti
	- Riza Adi Saputra
	- Norlina
Back Office Staff	- Nissha Hardyan Sari
	- Irwansyah
	- Rizkhan Indra Bayu
Staff Unit Support Penanaman Dana	- Ahyadi Luthfi
	- Rian Adriannor
	- Muhammad Rizalul Fikrie
Customer Service	- Yennie Sunarlie
	- Mujiburrohman
	- Irsya Widyanti
Customer Service Mobile Branch	- Rudy Cahyadi
Teller	- Nurul Fitriani
	- Citra Mega Sari
	- Muhammad Taufik
	- Nobel Larasati
Teller Mobile Branch	- Tutud Mareta

## 6. Kinerja Usaha Terkini

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk merupakan perusahaan yang berorientasi pada penyimpanan dana dari masyarakat kelebihan dan menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan.<sup>5</sup> Berdasarkan kinerja keuangan dan kepemilikan PT. BMI Tbk mendapat predikat bagus pada tahun 2009 dan pada tahun 2010.

Saat ini Bank Muamalat memberikan layanan bagi lebih dari 2,5 juta nasabah melalui 275 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. Jaringan BMI didukung pula oleh aliansi melalui lebih dari 4000 Kantor Pos Online/SOPP di seluruh Indonesia, 32.000 ATM, serta 95.000 merchant debit. BMI saat ini juga merupakan satu-satunya bank syariah yang telah membuka cabang luar negeri, yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia. Untuk meningkatkan aksesibilitas nasabah di Malaysia, kerjasama dijalankan dengan jaringan Malaysia Electronic Payment System (MEPS) sehingga layanan BMI dapat diakses di lebih dari 2000 ATM di Malaysia. Sebagai Bank Pertama Murni Syariah, bank muamalat berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan yang tidak hanya comply terhadap syariah, namun juga kompetitif dan aksesibel bagi masyarakat hingga pelosok nusantara. Komitmen tersebut diapresiasi oleh pemerintah, media massa, lembaga nasional dan internasional serta masyarakat luas melalui lebih dari 70 *award* bergengsi yang diterima oleh BMI dalam 5 tahun terakhir. Penghargaan yang diterima antara lain sebagai *Best Islamic Bank in Indonesia 2009* oleh *Islamic Finance News* (Kuala Lumpur), sebagai *Best Islamic Financial Institution in*

---

<sup>5</sup> Sumber : Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin.

Indonesia 2009 oleh *Global Finance (New York)* serta sebagai *The Best Islamic Finance House in Indonesia 2009* oleh *Alpha South East Asia* (Hong Kong).

Bank Muamalat cabang Kalimantan Selatan pada usia 20, industri perbankan syariah ini telah memasyarakat di tanah borneo dengan jumlah cabang sebanyak 1, dan dibantu dengan Cabang Pemantu (CaPem) sebanyak 4, selain dibantu oleh CaPem operasional Bank Muamalat pun dibantu dengan Cabang Kas yang berjumlah 2 di Kalimantan Selatan.<sup>6</sup> Selain itu pelayanan Bank Muamalat pun dibantu dengan adanya ATM yang di Kalimantan sampai sekarang telah berjumlah 11.

Bank Muamalat Indonesia telah berhasil menyingkirkan para pesaingnya di seluruh dunia dengan menjadi bank syariah yang paling inovatif di dunia atau *The Most Innovative Islamis Bank* versi *Islamic Finance News*. Selain itu, pionir perbankan syariah di Indonesia ini untuk kelima kalinya memperoleh predikat sebagai *The Best Islamic Bank in Indonesia*.

## **7. Produk dan Layanan**

Produk dan layanan yang ditawarkan di Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin adalah sebagai berikut<sup>7</sup>:

- a. Tabungan Ummat (*Ummat Savings*)
- b. Tabungan Haji Arafah (*Arafah Savings*)
- c. Tabungan Haji Arafah Plus (*Arafah Plus Savings*)
- d. Tabungan Muamalat (*Muamalat Savings*)

---

<sup>6</sup> Sumber Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin

<sup>7</sup> Sumber Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin

- e. TabunganKu
- f. Giro *Al-Wadi>'ah* (*Al-Wadi>'ah Current Account*)
- g. Deposito Fulinves (*Fulinves Deposit*)
- h. Deposito *Al-Mud{a>rabah* (*Al-Mud{a>rabah Deposit*)
- i. Pembiayaan Hunian Syariah Muamalat (*Hunian Syariah Mortgage*)
- j. Tabungan Muamalat Umroh (*Muamalat Umroh Savings*)
- k. Produk Pembiayaan (*Financing Products*)
  - 1) Pembiayaan berbasis bagi hasil
    - Pembiayaan *Al-Musya>rakah* (*Al-Musya>rakah Financing*)
    - Pembiayaan *Al-Mud{a>rabah* (*Al-Mud{a>rabah Financing*)
  - 2) Pembiayaan berbasis sewa
    - Pembiayaan *Al-Ija>rah*
    - Pembiayaan *Al-Ija>rah Al-Muntahiyah Bit-Tamli>k* (IMBT)
- l. Produk Jasa
  - 1) Perwakilan (*Al-Waka>lah*)
  - 2) Penjamin (*Al-Kafa>lah*)
  - 3) Penanggungan (*Al-Hawa>lah*)
  - 4) Gadai (*Ar-Rahn*)
  - 5) Dana Talangan Prosi Haji (*Al-Qard*)
- m. Jasa Layanan (*Service*)
  - 1) ATM
  - 2) Sala Muamalat
  - 3) Pembayaran (ZIS)

#### 4) Jasa-jasa lain (*Other Services*)

*Transfer, collection, standing instruction, bank draft*, dan referensi bank.

## **B. Penyajian Data**

### 1. Deskripsi Responden

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah di Bank Muamalat. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan para karyawan bank muamalat sebagai responden, maka perlu diidentifikasi terlebih dahulu data respondennya.

Data responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir dan jabatan terakhir. Dalam penelitian ini koisioner yang peneliti bagikan berjumlah 25.

Untuk lebih jelasnya karakteristik responden dapat dijabarkan sebagai berikut:

#### a. Jenis kelamin

Pada tabel 4.1 dibawah ini dapat dilihat hasil penelitian berdasarkan jenis kelamin yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.1

## Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-Laki	14	56%
Perempuan	11	44%
Jumlah	25	100 %

Sumber : data diolah, 2014

Dari tabel 4.1 diatas dapat diketahui bahwa responden laki-laki lebih banyak yaitu sebanyak 14 orang responden atau sebesar 56% sedangkan responden perempuan sebanyak 11 orang responden 11 %.

## b. Umur

Umur seseorang mempengaruhi tanggung jawab dalam disiplin/ kinerja seseorang. Pada tabel 4.2 dapat dilihat hasil penelitian berdasarkan usia para pegawai Bank Muamalat berikut:

Tabel 4.2

## Deskripsi Responden Berdasarkan Umur

Umur Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
17-25 Tahun	9	36 %
26-35 Tahun	16	64%
Jumlah	25	100%

Sumber : data diolah, 2014

Dari tabel 4.2 diketahui bahwa responden terbanyak berusia antara 26-35 Tahun sebesar 16 atau 64% responden, berusia 17-25 Tahun sebanyak 9 atau 36% orang responden.

## b. Pendidikan Terakhir

Pendidikan merupakan hal yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai untuk memahami pentingnya akan kinerja bagi perusahaan terutama mengenai hasil atau target yang diharapkan oleh perusahaan yang dipegangnya. Untuk itu

peneliti menggali informasi tingkat pendidikan terakhir setiap responden yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.3  
Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase (%)
Diploma	22	88%
STRATA-1	1	4%
STRATA-2	2	8%
Jumlah	25	100%

Sumber : data diolah, 2014

Dari tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden berpendidikan S2 yaitu sebanyak 2 orang atau sebesar 8% sedangkan S1 sebanyak 1 orang atau sebesar 4% dan Diploma sebanyak 22 orang atau sebesar 88%.

#### c. Jabatan

Jabatan seseorang juga mempengaruhi kinerja pegawai. Pada tabel 4.4 ini dapat dilihat hasil penelitian berdasarkan jabatan seseorang yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.4  
Deskripsi Responden Berdasarkan Jabatan

Jabatan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Teller	5	20%
Costumer Service	4	16%
Marketing	4	16%
Funding	8	32%
Back Office	3	12%
Personalia	1	4%
Jumlah	25	100%

Sumber : data diolah, 2014

Dari tabel 4.4 di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden jabatannya sebagai Teller yaitu sebanyak 5 orang atau sebesar 20% sedangkan Cs sebanyak 4 orang atau sebesar 16%, Marketing 4 orang sebesar 16%, Funding 8 orang sebesar 32%, Back Office 3 orang sebesar 12%, dan Personalia sebanyak 1 orang atau sebesar 4%.

## 2. Deskripsi Variabel

Dari data yang diperoleh dari hasil pembagian koesioner kepada responden, maka gambaran dari analisis faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin dapat di uraikan sebagai berikut:

### a. Penjelasan responden terhadap variabel Individu ( $X_1$ )

- 1) Instansi tempat anda bekerja memberikan anda kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan untuk mendukung kinerja

Tabel 4.5

Instansi Tempat Bekerja Memberikan Kesempatan Untuk Mengikuti Pendidikan dan Pelatihan untuk Mendukung Kinerja.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	SS	13	52%
2	ST	12	48%
3	KS	0	0%
4	TS	0	0%
5	STS	0	0%
	Total	25	100%

Sumber: data diolah 2014

Dari data diatas dapat diketahui responden yang sangat setuju dengan kesempatan yang diberikan oleh Instansi untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan untuk mendukung kinerja paling banyak, 52%, kemudian disusul dengan jawaban Setuju sebesar 48%. Hal ini menunjukkan bahwa instansi memberikan kesempatan untuk mendukung kinerja dengan cara memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan dilihat dari banyaknya responden yang menjawab sangat setuju, kemudian disusul dengan jawaban setuju.

- 2) Anda perlu melanjutkan pendidikan dan pelatihan untuk mendukung kinerja.

Tabel 4.6  
Perlu Melanjutkan Pendidikan dan Pelatihan untuk Mendukung Kinerja.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	SS	9	36%
2	ST	12	48%
3	KS	4	16%
4	TS	0	0%
5	STS	0	0%
	Total	25	100%

Sumber: data diolah 2014

Dari data diatas dapat diketahui responden yang setuju dengan perlu meningkatkan pendidikan dan pelatihan untuk mendukung kinerja sebanyak 48%, kemudian disusul dengan jawaban sangat setuju 36%. Dan jawaban kurang setuju memiliki proporsi paling sedikit, yaitu 16%. Hal ini menunjukkan meningkatkan pendidikan dan pelatihan itu perlu di lihat dari jawaban responden yang setuju kemudian disusul dengan jawaban sangat setuju.

Tabel 4.7

Jumlah dan Persentase Jawaban Responden terhadap Variabel Individu

No	Indikator	Alternatif Jawaban										Tota l	%
		SS		ST		KS		TS		STS			
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%		
1.	Instansi tempat bekerja memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan untuk mendukung kinerja	13	52	12	48	0	0	0	0	0	0	25	100
2.	Perlu melanjutkan pendidikan dan pelatihan untuk mendukung kinerja	9	36	12	48	4	16	0	0	0	0	25	100

Sumber : Data diolah 2014

1. Penjelasan responden terhadap variabel Organisasi (X<sub>2</sub>)

a). Atasan anda memiliki sifat kekeluargaan yang sangat tinggi dengan bawahannya

Tabel 4.8

Atasan Memiliki Sifat Kekeluargaan yang Sangat Tinggi dengan Bawahannya.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	SS	12	48%
2	ST	13	52%
3	KS	0	0%
4	TS	0	0%
5	STS	0	0%
	Total	25	100%

Sumber: data diolah 2014

Dari data diatas dapat diketahui responden yang setuju dengan atasan yang memiliki sifat kekeluargaan yang sangat tinggi dengan bawahannya

sebanyak 52%, kemudian disusul dengan jawaban sangat setuju 48%. Hal ini menunjukkan bahwa atasan memang memiliki sifat kekeluargaan yang sangat tinggi dengan bawahannya dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju,

- b). Atasan anda selalu memberikan arahan/jalan keluar pemecahan masalah secara bersama-sama.

Tabel 4.9

Atasan Selalu Memberikan Arahan/Jalan Keluar Pemecahan Masalah.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	SS	9	36%
2	ST	16	64%
3	KS	0	0%
4	TS	0	0%
5	STS	0	0%
	Total	25	100%

Sumber: data diolah 2014

Dari data diatas dapat diketahui responden yang setuju dengan atasan yang selalu memberikan arahan/jalan keluar pemecahan masalah secara bersama-sama dengan bawahannya sebanyak 64%, kemudian disusul dengan jawaban sangat setuju 36%. Hal ini menunjukkan bahwa atasan memang selalu memberikan arahan/jalan keluar pemecahan masalah secara bersama-sama, dilihat dari banyaknya responden yang menjawab setuju.

c). Atasan anda suka bersikap seenaknya dengan bawahannya.

Tabel 4.10

Atasan Suka Bersikap Seenaknya dengan Bawahannya.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	SS	0	0%
2	ST	11	44%
3	KS	3	12%
4	TS	5	20%
5	STS	6	24%
	Total	25	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2013 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui responden yang setuju dengan atasan yang suka bersikap seenaknya dengan bawahannya sebanyak 11 responden dengan persentase 44% menyatakan setuju, 6 responden dengan persentase 24% menyatakan sangat tidak setuju, 5 responden dengan persentase 20% menyatakan tidak setuju kemudian disusul 3 responden dengan persentase 12% menyatakan kurang setuju. Hal ini menunjukkan bahwa banyaknya responden yang menyatakan atasan suka bersikap seenaknya dengan bawahannya,

d). Tugas yang seharusnya menjadi tanggung jawab atasan sering dilimpahkan kepada bawahannya

Tabel 4.11

Tugas yang Menjadi Tanggung jawab Atasan Sering dilimpahkan Kepada Bawahannya

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	SS	0	0%
2	ST	11	44%
3	KS	4	16%
4	TS	5	20%
5	STS	5	20%
	Total	25	100%

Sumber: data diolah 2014

Dari data diatas dapat diketahui 11 responden yang menjawab setuju dengan tugas yang seharusnya menjadi tanggung jawab atasan sering dilimpahkan kepada bawahannya 44%, 5 responden menjawab sangat tidak setuju 20%, 5 responden menjawab sangat tidak setuju 20% kemudian disusul 4 responden dengan jawaban kurang setuju 16%. Hal ini menunjukkan bahwa atasan sering melimpahkan tanggung jawabnya kepada bawahannya dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju, namun karena ada yang menyatakan kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Maka dalam hal pelimpahan tugas kepada bawahannya atasan tidak terlalu sering melimpahkan tugas tersebut.

Tabel 4.12

## Jumlah Persentase Jawaban Responden Terhadap Variabel Organisasi

No.	Indikator	Alternatif Jawaban											
		SS		ST		KS		TS		STS		Total	%
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%		
1	Atasan memiliki sifat kekeluargaan yang sangat tinggi dengan bawahannya	12	48	0	0	13	0	0	0	0	0	25	100
2	Atasan memberikan arahan/jalan keluar pemecahan masalah secara bersama-sama	9	36	16	64	0	0	0	0	0	0	25	100
3	Atasan suka bersikap se'enaknya dengan bawahannya	0	0	11	44	3	12	5	20	6	24	25	100
4	Tugas yang seharusnya menjadi tanggung jawab atasan sering dilimpahkan kepada bawahannya			11	44	4	16	5	20	5	20	25	100

Sumber : Data diolah 2014

2. Penjelasan responden terhadap variabel Psikologis (X3)
  - a. Insentif yang diterima cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup anda

Tabel 4.13

## Insentif yang Diterima Cukup untuk Memenuhi Kebutuhan Hidup

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	SS	12	48%
2	ST	13	52%
3	KS	0	0%
4	TS	0	0%
5	STS	0	0%
	Total	25	100%

Sumber: data diolah 2014

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap insentif yang diterima cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup 13 responden dengan persentase 52% menyatakan setuju, kemudian kemudian disusul sebanyak 12 responden dengan persentase 48% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa insentif yang diterima dapat memenuhi kebutuhan hidup, hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju.

- b. Insentif yang diterima dapat meningkatkan kinerja

Tabel 4.14

## Insentif yang Diterima Dapat Meningkatkan Kinerja

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	SS	9	36%
2	ST	15	60%
3	KS	1	4%
4	TS	0	0%
5	STS	0	0%
	Total	25	100%

Sumber : Data diolah 2014

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap insentif yang diterima dapat meningkatkan kinerja 15 responden dengan persentase 60% menyatakan setuju, kemudian sebanyak 9 responden dengan

persentase 36 % menjawab sangat setuju kemudian disusul kurang setuju 1 responden dengan persentase 4%. Hal ini menunjukkan bahwa insentif yang diterima dapat meningkatkan kinerja, hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju.

c. Insentif yang diterima memuaskan

Tabel 4.15

Insentif yang Diterima Memuaskan

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	SS	7	28%
2	ST	17	68%
3	KS	1	4%
4	TS	0	0%
5	STS	0	0%
	Total	25	100%

Sumber: data diolah 2014

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap insentif yang diterima dapat memuaskan 17 responden dengan persentase 68% menyatakan setuju, kemudian sebanyak 7 responden dengan persentase 28 % menjawab sangat setuju kemudian disusul kurang setuju 1 responden dengan persentase 4%. Hal ini menunjukkan bahwa insentif yang diterima memuaskan dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju.

d. Insentif yang diterima sesuai dengan kinerja

Tabel 4.16

Insentif yang Diterima Sesuai Dengan Kinerja

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	SS	7	28%
2	ST	18	72%
3	KS	0	0%
4	TS	0	0%
5	STS	0	0%
	Total	25	100%

Sumber: data diolah 2014

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap insentif yang diterima dapat memuaskan 18 responden dengan persentase 72% menyatakan setuju, kemudian di susul sebanyak 7 responden dengan persentase 28 % menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa insentif yang diterima sesuai dengan kinerja, hal tersebut dilihat dari banyaknya jawaban rmenyatakan setuju.

- e. Insentif yang diterima memberikan dampak lebih baik untuk bekerja

Tabel 4.17

Insentif yang Diterima Memberikan Dampak Lebih Baik Untuk Bekerja

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	SS	7	28%
2	ST	18	72%
3	KS	0	0%
4	TS	0	0%
5	STS	0	0%
	Total	25	100%

Sumber: data diolah 2014

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap insentif yang diterima dapat memberikan dampak lebih baik untuk bekerja 18 responden dengan persentase 72% menyatakan setuju, kemudian di susul sebanyak 7 responden dengan persentase 28 % menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa insentif yang diterima dapat meberikandampak lebih baik untuk bekerja, hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju.

Tabel 4.18  
Jumlah Persentase Jawaban Responden Terhadap Variabel Psikologis (X<sub>3</sub>)

No.	Indikator	Alternatif Jawaban										Total	
		SS		ST		KS		TS		STS		Jlh	%
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%		
1.	Insentif yang diterima cukup	12	48	13	52	0	0	0	0	0	0	25	100
2.	Insentif yang diterima dapat meningkatkan kinerja	9	36	15	60	0	0	0	0	0	0	25	100
3.	Insentif yang diterima memuaskan	7	28	17	68	1	4	0	0	0	0	25	100
4.	Insentif yang diterima sesuai kinerja	7	28	18	72	0	0	0	0	0	0	25	100
5.	Insentif yang diterima memberikan dampak lebih baik untuk bekerja	7	28	18	72	0	0	0	0	0	0	25	100

Sumber : Data diolah 2014

### 3. Penjelasan responden terhadap variabel Kinerja pegawai (Y)

- a. Jumlah dari hasil pekerjaan yang anda tangani selalu memenuhi target yang telah ditetapkan.

Tabel 4.19  
Jumlah dari Hasil Pekerjaan yang Ditangani Selalu Memenuhi Target yang Telah Ditetapkan

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	SS	9	36%
2.	ST	15	60%
3.	KS	1	4%
4.	TS	0	0%
5.	STS	0	0%
	Total	25	100 %

Sumber : Data diolah 2014

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap jumlah hasil pekerjaan yang ditangani selalu memenuhi target yang telah ditetapkan 15 responden dengan persentase 60% menyatakan setuju, sebanyak 9 responden dengan persentase 36 % menjawab sangat setuju, kemudian disusul 1 responden dengan persentase 4 % menjawab kurang setuju.

- b. Anda dalam melaksanakan tugas jarang membuat kesalahan.

Tabel 4.20

Dalam melaksanakan tugas jarang membuat kesalahan

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	SS	5	20%
2.	ST	13	52%
3.	KS	7	28%
4.	TS	0	0%
5.	STS	0	0%
	Total	25	100%

Sumber : Data diolah 2014

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap dalam melaksanakan tugas jarang membuat kesalahan 13 responden dengan persentase 52% menyatakan setuju, sebanyak 7 responden dengan persentase 28 % menjawab kurang setuju, kemudian disusul 5 responden dengan persentase 20 % menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa dalam melaksanakan tugas jarang membuat kesalahan, hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya responden yang menjawab setuju.

- c. Anda diberikan tugas sesuai dengan posisi yang anda miliki.

Tabel 4.21

## Diberikan Tugas Sesuai Dengan Posisi yang Dimiliki

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	SS	11	44%
2.	ST	12	48%
No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
3.	KS	2	8%
4.	TS	0	0%
5.	STS	0	0%
	Total	25	100%

Sumber : Data diolah 2014

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap diberikan tugas sesuai dengan posisi yang dimiliki 12 responden dengan persentase 48% menyatakan setuju, sebanyak 11 responden dengan persentase 44% menjawab sangat setuju, kemudian disusul 2 responden dengan persentase 8% menjawab kurang setuju. Hal ini menunjukkan bahwa responden diberikan tugas sesuai dengan posisi yang dimiliki, hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya jawaban responden yang menjawab setuju.

- d. Anda memiliki kualitas kerja yang baik seperti yang diinginkan instansi

Tabel 4.22

## Memiliki Kualitas Kerja yang Baik Seperti yang Diinginkan Instansi

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	SS	7	28%
2	ST	18	72%
3	KS	0	0%
4	TS	0	0%
5	STS	0	0%
	Total	25	100%

Sumber : Data diolah 2014

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap memiliki kualitas kerja yang baik seperti yang diinginkan instansi 18 responden dengan persentase 72 % menyatakan sangat setuju, kemudian disusul sebanyak 7 responden dengan persentase 28 % menjawab sangat setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden memiliki kualitas kerja yang baik seperti yang diinginkan instansi, hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya responden yang menjawab setuju.

Tabel 4.23

## Jumlah Persentase Jawaban Responden Terhadap Variabel ( Y)

NO	Indikator	Alternatif jawaban										Total	
		SS		ST		KS		TS		STS		Jlh	%
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%		
1.	Jumlah dari hasil pekerjaan yang anda tangani selalu memenuhi target yang telah ditetapkan	9	36	15	60	1	4	0	0	0	0	25	100
2.	Anda dalam melaksanakan tugas jarang membuat kesalahan	5	20	13	52	7	28	0	0	0	0	25	100
3.	Anda diberikan tugas sesuai dengan posisi yang anda miliki	11	44	12	48	2	8	0	0	0	0	25	100
4.	Anda memiliki kualitas kerja yang baik seperti yang diinginkan instansi	7	20	18	72	0	0	0	0	0	0	25	100

Sumber : Data diolah 2014

### C. Analisis Validitas dan Reabilitas

Uji Validitas dan Reabilitas digunakan untuk mengukur akurasi data dan ketepatan instrument pengukuran melalui butir-butir pertanyaan yang diajukan dalam penelitian.

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis butir. Uji vaaliditas ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor pada item dengan skor total itemnya. Skor item dianggap sebagai nilai X sedangkan skor total dianggap sebagai nilai Y. Apabila skor item memiliki korelasi positif yang signifikan berarti item tersebut dapat digunakan sebagai indicator untuk mengukur variabel tersebut. Sebuah butir pertanyaan yang dianggap valid bila koefisien korelasi Product Moment Pearson dimana  $r\text{-tabel} < r\text{-hitung}$  ( $\alpha=5\%$ ;  $n-2$ ) dan  $n =$  jumlah sampel.<sup>8</sup>

Uji validitas pada penelitian ini menggunakan uji validitas *Pearson Corellation*. Berikut hasil dari uji validitas penelitian dengan bantuan SPSS 19 *for windows* (dapat dilihat pada lampiran) pada tabel berikut:

Tabel 4.24  
Variabel Individu ( $X_1$ )

Variabel	Pertanyaan	$r\text{-hitung}$	$r\text{-tabel}$	Keterangan
Individu	1	0,612	0,396	Valid
	2	0,612	0,396	Valid

Sumber: hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Dari hasil uji validitas variabel individu ( $X_1$ ) di atas dapat dilihat bahwa nilai  $r$  hitung yaitu masing-masing sebesar (0,612), (0,612), berada di atas  $r$  tabel

<sup>8</sup> Sugiyono, *Loc. Cit.*

yaitu sebesar 0,396. Ini dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan pada variabel individu ( $X_1$ ) valid.

Tabel 4.25  
Variabel Organisasi ( $X_2$ )

Variabel	Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Organisasi	1	0,439	0,396	Valid
	2	0,546	0,396	Valid
	3	0,419	0,396	Valid
	4	0,566	0,396	Valid

Sumber: hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Dari hasil uji validitas variabel Organisasi ( $X_2$ ) di atas dapat dilihat bahwa nilai r hitung yaitu masing-masing sebesar (0,439), (0,546), (0,419), dan (0,566) berada di atas r tabel yaitu sebesar 0,396. Ini dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan pada variabel Organisasi ( $X_2$ ) valid.

Tabel 4.26  
Variabel Psikologis ( $X_3$ )

Variabel	Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Psikologis	1	0,688	0,396	Valid
	2	0,624	0,396	Valid
	3	0,431	0,396	Valid
	4	0,670	0,396	Valid
	5	0,502	0,396	Valid

Sumber: hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Dari hasil uji validitas variabel Psikologis ( $X_3$ ) di atas dapat dilihat bahwa nilai r hitung yaitu masing-masing sebesar (0,688), (0,624), (0,431), (0,670) dan

(0,502) berada di atas r tabel yaitu sebesar 0,396. Ini dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan pada variabel Psikologis ( $X_3$ ) valid.

Tabel 4.27  
Variabel Kinerja Pegawai (Y)

Variabel	Pertanyaan	r <sup>-hitung</sup>	r <sup>-tabel</sup>	Keterangan
Kinerja Pegawai	1	0,604	0,396	Valid
	2	0,577	0,396	Valid
	3	0,431	0,396	Valid
	4	0,782	0,396	Valid

Sumber: hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Dari hasil uji validitas variabel Kinerja Pegawai (Y) di atas dapat dilihat bahwa nilai r hitung yaitu masing-masing sebesar (0,604), (0,577), (0,431), dan (0,782) berada di atas r tabel yaitu sebesar 0,396. Ini dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan pada variabel Kinerja pegawai (Y) valid.

#### 1. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen digunakan untuk mengetahui apakah alat ukur yang dipakai reliabel/handal.<sup>9</sup> Uji reliabilitas umumnya menggunakan koefisien alfa. Koefisien alfa biasa diukur dengan menggunakan statistic *Cronbach's Alpha* dengan ketentuan:

- Nilai *Cronbach's Alpha* positif tidak boleh negatif
- Nilai *Cronbach's Alpha* hasil perhitungan sama atau lebih besar dari 0,6 (Suliyanto dari Sekaran, 1992)

<sup>9</sup>. Tony Wijaya, *Cepat Menguasai SPSS 19 untuk olah & interpretasi data penelitian skripsi*, (Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada, 2002), h. 112.

Berikut hasil uji reliabilitas penelitian dengan SPSS 19 (dapat dilihat pada lampiran ) pada tabel berikut :

Tabel 4.28

## Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data

Variabel	Pertanyaan	Alpha Cronb5ach	Keterangan
Individu	1	0,750	<i>Reliabel</i>
	2	0,750	<i>Reliabel</i>
Organisasi	1	0,614	<i>Reliabel</i>
	2	0,598	<i>Tidak Reliabel</i>
	3	0,643	<i>Reliabel</i>
	4	0,569	<i>Tidak Reliabel</i>
Psikologis	1	0,673	<i>Reliabel</i>
	2	0,682	<i>Reliabel</i>
	3	0,726	<i>Reliabel</i>
	4	0,668	<i>Reliabel</i>
	5	0,710	<i>Reliabel</i>
Kinerja Pegawai	1	0,694	<i>Reliabel</i>
	2	0,703	<i>Reliabel</i>
	3	0,747	<i>Reliabel</i>
	4	0,618	<i>Reliabel</i>

Sumber: hasil penelitian 2014 (Data diolah)

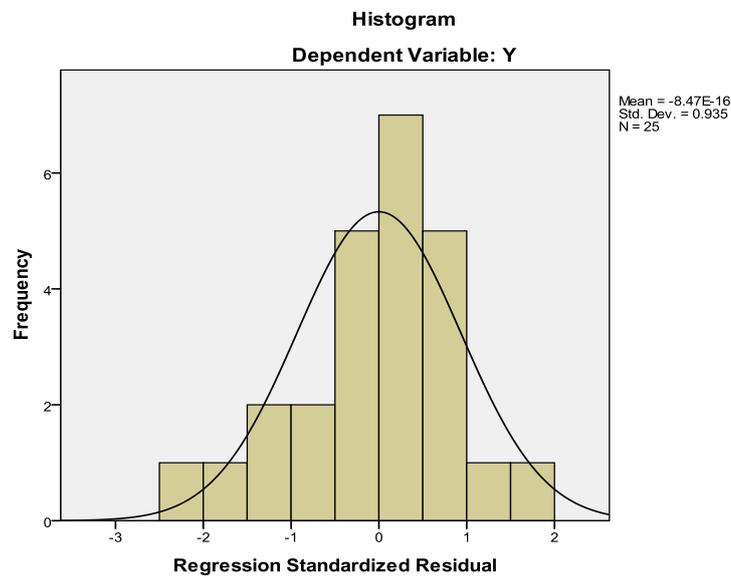
Dari uji reliabilitas di atas dapat diketahui bahwa tidak semua angka nilai *Cronbach's Alpha* untuk masing-masing pertanyaan pada kolom kurang dari 0,6 sehingga tidak semuanya bernilai positif. Ini berarti menunjukkan bahwa data yang diuji dapat dikatakan tidak semua *reliabel* karena hasil dari perhitungan dari SPSS 19 *for windows* dalam pengujian reabilitas kurang dari nilai 0,6 dan bernilai negatif.

## D. Uji Asumsi Klasik

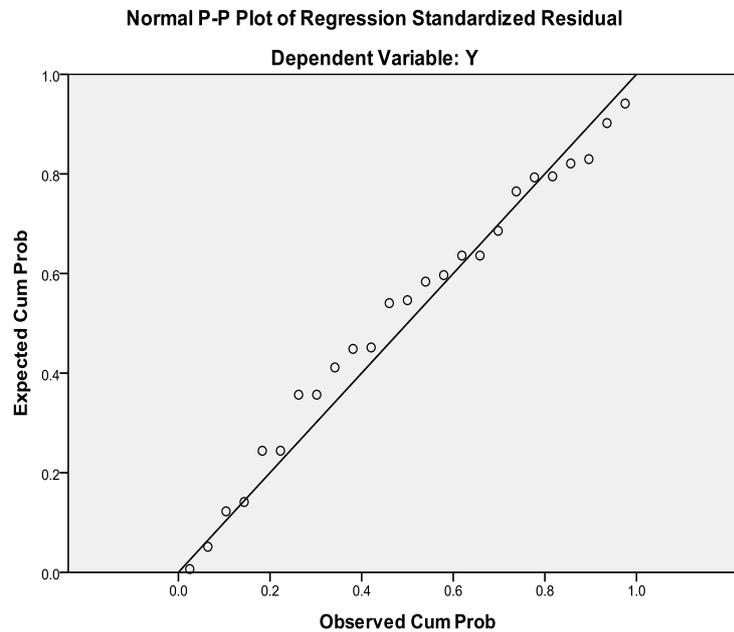
### 1. Uji Normalitas

Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan *histogram regression residual* serta melihat diagram *normal P-P Plot regression standardized* dengan bantuan SPSS 19 for windows yang dihasilkan gambar sebagai berikut:

Gambar 4.1



Gambar 4.2

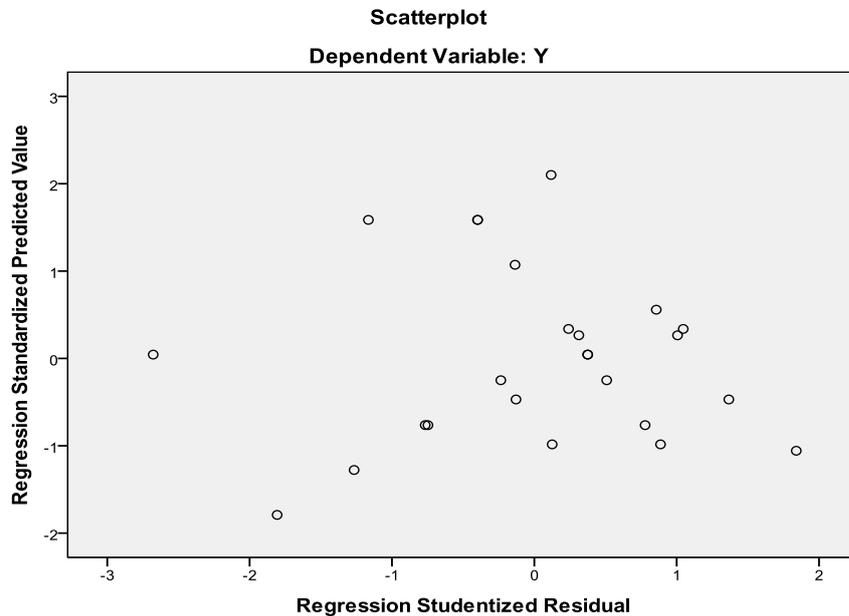


Melihat dari histogram menunjukkan bahwa gambar 4.1 di atas berbentuk lonceng dan juga pada grafik tersebut (gambar 4.2) terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

## 2. Uji Heteroskedastisitas

Dalam uji ini regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas karena data cross section memiliki data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, dan besar). Berikut hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan SPSS 19 *for Windows*.

Gambar 4.3



Dari gambar 4.3 di atas dapat dilihat bahwa titik-titik yang acak diatas tidak menunjukkan pola apapun sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi ini.

### 3. Uji Multikolinieritas

Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas antar variabel, salah satu caranya adalah dengan melihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Jika nilai VIF tidak lebih dari 5, maka model tidak terdapat multikolinieritas. Hal ini menunjukkan tidak terjadinya gejala multikolinieritas artinya tidak adanya hubungan antar variabel bebas.

Setelah melalui perhitungan SPSS 19 *for windows*, nilai VIF dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4.29  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	14.907	9.839		1.515	.000					
x1	.144	.656	.049	.220	.828	.215	.048	.043	.773	1.293
x2	.529	.420	.279	1.259	.222	.331	.265	.246	.777	1.288
x3	.337	.228	.291	1.478	.154	-.324	-.307	-.289	.984	1.066

a. Dependent Variable: y

Sumber : Hasil SPSS 19.

Dari tabel di atas, terlihat pada bagian *Coefficient* untuk variabel Individu, Organisasi, dan Psikologis, menunjukkan angka VIF <5 sebesar (1,293), (1,288), dan (1,066) sehingga tidak terjadinya gejala multikolinieratisitas artinya tidak adanya hubungan antar variabel bebas.

#### 4. Uji Autokorelasi

Ini bertujuan untuk bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antar kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi maka dinamakan ada problem autokorelasi. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi.

Tabel 4.30  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.444 <sup>a</sup>	.197	.083		1.41310	1.455

a. Predictors: (Constant), x3, x2, x1

b. Dependent Variable: y

Sumber : Hasil SPSS 19.

a. Menentukan Hipotesis

- $H_0$  : Tidak ada autokorelasi
- $H_1$  : ada autokorelasi

b. Menentukan nilai  $d_u$  dan  $4-d_u$  dengan nilai  $d$  tabel

- $D_l (n= 25, K = 3) = 1,1228, d_u (n=25, K= 3) =1,6540$
- $4-d_u = 4-1,6540 = 2,346$
- $4-d_l = 4-1,1228 = 2,8772$

c. Hasil

- Nilai  $4-d_u (2,346) > D-W (1,455) > d_u (1,6540)$
- Karena nilai  $d/D-W$  terletak antara  $d_u$  dan  $(4-d_u)$ , maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada autokorelasi.

### **E. Hasil Analisis Inferensial Regresi Linear Berganda**

Untuk memecahkan rumusan masalah secara kuantitatif pada umumnya menggunakan alat-alat statistik beserta pengujiannya. Berikut ini alat-alat statistik inferensial yang digunakan dalam penelitian.

#### 1. Pengujian regresi secara simultan (Uji f)

Uji ini digunakan untuk menguji apakah ada pengaruh antara variabel bebas (X) (faktor-faktor yang memengaruhi) terhadap kinerja pegawai pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin) secara simultan dan parsial

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$H_0$  : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara individu ( $X_1$ ), organisasi ( $X_2$ ), dan psikologis ( $X_3$ ), secara simultan dan parsial terhadap kinerja pegawai.

$H_a$  : Ada pengaruh yang signifikan antara individu ( $X_1$ ), organisasi ( $X_2$ ), dan psikologis ( $X_3$ ), secara simultan dan parsial terhadap kinerja pegawai.

Kriteria pengujian:

Dengan *level of significany* ( $\alpha$ )= 0,05

*Degree of freedom* (df) = (k-1)( n-k)

$H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, jika  $f_{hitung} \leq f_{tabel}$  atau  $Sig. > \alpha$

$H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$  atau  $Sig. \leq \alpha$

Dari hasil uji f dengan SPSS 19 dapat dilihat pada tabel ANOVA.  $H_0$  ditolak jika  $f_{hitung}$  melebihi atau lebih besar dari pada  $F_{tabel}$ . Dengan mengarah pada df, dimana:

$$df 1 = k-1$$

$$df 2 = n-k$$

$$\alpha = 5 \%$$

$$n = \text{jumlah total sampel}$$

$$k = \text{jumlah semua variabel}$$

Berdasarkan hal tersebut maka akan didapat bahwa  $df 1 = 2$  dan  $df 2 = 22$ .

Dengan demikian  $f_{tabel}$  yang diperoleh adalah sebesar 3,44. Dalam penelitian ini tingkat signifikan yang ditentukan adalah 5% atau 0,05.

Berikut hasil pengujian regresi secara simultan (uji f) pada tabel:

Tabel 4.31

Hasil uji simultan (Uji f)

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10.306	3	3.435	5.720	.000 <sup>a</sup>
	Residual	41.934	21	1.997		
	Total	52.240	24			

a. Predictors: (Constant), x3, x2, x1

b. Dependent Variable: y

Dari tabel 4.31 di atas dapat dilihat bahwa hasil dari nilai  $f_{hitung}$  adalah sebesar 5,720 sementara  $f_{tabel}$  sebesar 3,44. Sementara nilai sig yang diperoleh adalah sebesar 0,00 dan nilai  $\alpha = 5\%$  atau 0,05. Ini menunjukkan bahwa  $F_{hitung}$  lebih besar dibandingkan  $f_{tabel}$ , sebaliknya nilai sig yang diperoleh lebih kecil dibandingkan nilai  $\alpha$  yang telah ditentukan dan menjelaskan bahwa hipotesis ( $H_0$ ) yang diajukan ditolak. Ini berarti faktor-faktor yang memengaruhi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin.

## 2. Pengujian regresi secara parsial (Uji t)

Pengujian t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi masing-masing variabel bebas (X) individu, organisasi dan psikologis secara parsial berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

$H_0: \beta_1 = 0$  Tidak ada pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel bebas individu ( $X_1$ ), organisasi ( $X_2$ ), dan psikologis ( $X_3$ ) terhadap variabel kinerja pegawai. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai thitung yang lebih kecil dibandingkan dibandingkan dengan  $t_{tabel}$ .

$H_a: \beta_1 > 0$  Ada pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel bebas (Individu ( $X_1$ ), Organisasi ( $X_2$ ), dan Psikologis ( $X_3$ ) terhadap variabel kinerja pegawai. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dibandingkan nilai  $t_{tabel}$ .

Kriteria pengujian:

Dengan *level of significance* ( $\alpha$ ) = 0,05

*Degree of freedom* (df) = (k-1)(n-k)

$H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  atau  $Sig. > \alpha$

$H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $Sig. \leq \alpha$

Tabel 4.32

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	14.907	9.839		1.515	.000
x1	.144	.656	.049	-.220	.828
x2	-.529	.420	.279	1.259	.222
x3	-.337	.228	.291	1.478	.154

a. Dependent Variable: y

Sumber : Hasil SPSS 19.

Dari tabel 4.32 diatas maka dapat diketahui hasil dari pengujian hipotesis secara parsial. Berikut penjelasan variabel yang dilakukan secara parsial (uji t):

a. Pengujian Hipotesis Variabel Individu ( $X_1$ )

Dari tabel 4.32 diatas maka dapat diperoleh nilai  $t_{hitung}$  dari variabel Individu ( $X_1$ ) sebesar 0,220 sementara  $t_{tabel}$  sebesar 1,71714, sig sebesar 0,828 dan tingkat alpha sebesar 5% atau 0,05. Ini berarti  $t_{hitung}$  lebih kecil nilainya dibandingkan  $t_{tabel}$  dan nilai sig lebih besar dibandingkan tingkat alpha. Dengan demikian hipotesis  $H_a$  ditolak

dan  $H_0$  diterima. Variabel individu ( $X_1$ ) tidak mempunyai pengaruh yang berarti terhadap variabel faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin.

b. Pengujian Hipotesis Variabel Organisasi ( $X_2$ )

Dari tabel 4.32 di atas maka dapat diperoleh nilai  $t_{hitung}$  dari variabel organisasi ( $X_2$ ) sebesar 1,259, sementara  $t_{tabel}$  sebesar 1,71714, signifikan sebesar 0,222 dan tingkat alpha sebesar 5% atau 0,05. Ini berarti  $t_{hitung}$  lebih kecil nilainya dibandingkan  $t_{tabel}$  dan nilai signifikan lebih besar dibandingkan tingkat alpha. Dengan demikian hipotesis  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima. Variabel organisasi ( $X_2$ ) tidak memiliki pengaruh yang berarti terhadap variabel faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin.

c. Pengujian Hipotesis Variabel Psikologis ( $X_3$ )

Dari tabel 4.32 di atas maka dapat diperoleh nilai  $t_{hitung}$  dari variabel Psikologis ( $X_3$ ) sebesar 1,478 sementara  $t_{tabel}$  sebesar 1,71714, sig sebesar 0,154 dan tingkat alpha sebesar 5% atau 0,05. Ini berarti  $t_{hitung}$  lebih kecil nilainya dibandingkan  $t_{tabel}$  dan nilai sig lebih besar dibandingkan tingkat alpha. Dengan demikian  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima. Variabel psikologis ( $X_3$ ) tidak mempunyai pengaruh yang berarti terhadap variabel faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan dengan uji t maka variabel psikologis ( $X_3$ ) yang paling berpengaruh terhadap kinerja pegawai, hal

tersebut dapat dilihat dari hasil tertinggi *unstandardized coefficients* sebesar 0,337 dan *standardized coefficients* 0,291 serta taraf sig sebesar 0,154. Ini berarti yang paling berpengaruh dibandingkan variabel individu ( $X_1$ ), organisasi ( $X_2$ ) terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai berkaitan dengan insentif yang diterima cukup, insentif yang diterima dapat meningkatkan kinerja, insentif yang diterima memuaskan, insentif yang diterima sesuai kinerja dan insentif yang diterima dapat memberikan dampak lebih baik untuk bekerja.

Dalam hal ini karyawan memandang bahwa insentif yang diterima cukup, insentif yang diterima dapat meningkatkan kinerja, insentif yang diterima memuaskan, insentif yang diterima sesuai kinerja dan insentif diterima dapat memberikan dampak lebih baik untuk bekerja ini berarti perusahaan/bank dapat menjalankan misi yang berkaitan dengan psikologis.

### 3. Pengujian regresi linear berganda

Uji regresi linier berganda bertujuan untuk menguji pengaruh lebih dari satu *independent variabel* (variabel bebas) terhadap *dependent variabel* (variabel terikat). Untuk mengetahui pengaruh variabel individu ( $X_1$ ), organisasi ( $X_2$ ), dan psikologis ( $X_3$ ) terhadap kinerja pegawai pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin, digunakan analisis regresi linier berganda dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3$$

Keterangan :

Y : Kinerja Karyawan

$x_1$  : Faktor Individu

$x_2$  : Faktor Organisasi

$x_3$  : Faktor Psikologis

a : Nilai konstanta

b : Koefisien regres

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian maka dapat dilakukan perhitungan dengan menggunakan regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 19 *for Windows*. Berikut hasil perhitungan regresi linier berganda pada tabel berikut ini.

Tabel 4.33

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.444 <sup>a</sup>	0.197	-.112	1.41310	1.455

a. Predictors: (Constant),  $x_3$ ,  $x_2$ ,  $x_1$

b. Dependent Variable: y

Sumber : Hasil SPSS 19.

Dari tabel 4.33 diatas dapat dilihat nilai R sebesar 0,444 menunjukkan korelasi ganda (individu, organisasi dan psikologis) dengan kinerja.

Nilai Adjusted R sebesar 0,112 menunjukkan besarnya peran atau kontribusi variabel individu, organisasi dan psikologis mampu menjelaskan variabel kinerja pegawai 11,2%. Sementara sebesar 88,8% dijelaskan oleh variabel lain diluar model yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan.

R Square sebesar 0,197 (19,7%) mengandung arti tingkat pengaruh dari faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan

yang optimal kepada nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin.

Gambar 4.34

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10.306	3	3.435	5.720	.000 <sup>a</sup>
	Residual	41.934	21	1.997		
	Total	52.240	24			

a. Predictors: (Constant), x3, x2, x1

b. Dependent Variable: y

Sumber : Hasil SPSS 19.

$H_0$  : Pilihan individu, organisasi dan psikologis secara parsial dan simultan tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Nilai probabilitas F (F-hitung) dalam regresi linier berganda sebesar 0,000 < 0,05 menjelaskan bahwa hipotesis ( $H_0$ ) yang diajukan diterima. Ini berarti bahwa variabel Pilihan individu, organisasi dan psikologis secara parsial tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Tabel 4.35

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	14,907	9.839		1.515	,000
X1	.144	.656	.049	.220	.828
X2	-,529	.420	.279	1.259	.222
X3	.337	.228	.291	1.478	.154

a. Dependent variable: Y

Sumber : Hasil SPSS 19.

Berdasarkan tabel 4.35 diatas dapat disusun persamaan regresi linear berganda antar variabel bebas (*independent*) dengan variabel terikat (*dependent*)

dengan memasukan regresi berganda kedalam bentuk persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y=14.907 + 0,114 X_1 +0,529 X_2 +0,337 X_3 + e$$

#### 1. Konstanta

Dari tabel diatas nilai konstanta yang diperoleh adalah sebesar 14,907 jika tidak terjadi perubahan nilai dari variabel individu ( $X_1$ ), organisasi ( $X_2$ ), dan psikologis ( $X_3$ ) maka nilai kinerja pegawai adalah sebesar 14,907.

#### 2. Individu ( $X_1$ )

Dari tabel koefisien regresi  $X_1$  diperoleh 0,144 dan menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,144 menunjukkan apabila variabel individu naik sebesar 14,4% maka kinerja pegawai pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin akan naik sebesar 14,4% dengan asumsi variabel yang lain tidak berubah. Dalam hal ini variabel individu yang berkorelasi positif terhadap kinerja pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin.

#### 3. Organisasi ( $X_2$ )

Dari tabel koefisien regresi  $X_2$  diperoleh 0,529 dan menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,529 menunjukkan apabila variabel organisasi naik sebesar 52,9% maka kinerja pegawai pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin akan naik sebesar 52,9% dengan asumsi variabel yang lain tidak berubah. Dalam hal ini variabel individu yang berkorelasi positif terhadap kinerja pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin.

#### 4. Psikologis ( $X_3$ )

Dari tabel data diatas koefisien regresi  $X_3$  diperoleh sebesar 0,337 dan menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,337 menunjukkan apabila variabel Psikologis sebesar 33,7% maka kinerja pegawai pda PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin akan naik sebesar 33,7% dengan asumsi variabel yang lain tidak berubah. Dalam hal ini variabel psikologis berkorelasi positif terhadap kinerja pegawai PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin.

#### 5. Pandangan Islam terhadap Kinerja Pegawai Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin.

Karyawan yang baik (profesional) minimal harus mampu merencanakan dan menampilkan suatu kinerja yang optimal dalam suatu kegiatan dalam lingkungan atau instansi tempat ia bekerja terutama dalam praktek, layanan, dan jasa perbankan syariah. Etika dalam bermuamalah antara lain:

##### a. Jujur

Jujur merupakan sifat utama dan etika islam yang luhur, yang dapat menjadi motivator yang abadi dalam budi pekerti dan prilaku seorang muslim, sebagai sarana memperbaiki amal nya. Misalnya seorang teller perlu berterus terang dan transparan dalam transaksi yang dilakukannya tanpa harus menyembunyikan Adapun terkait dengan transaksi uang nasabah, Rasulullah SAW bersabda;

عن حكيم بن حزام رضي الله عنه قال : قال رسول الله صل الله عليه وسلم : السيعان با  
 لخيار ما لحم بتفرقا فان صدقا و بيتنا: و رك لهما في بيعهما وإن كتبا وكتما : محبتت بركة  
 بيعهما<sup>10</sup> .

Artinya: *Dua orang yang melakukan transaksi jual beli boleh memilih, selama mereka berdua belum berpisah atau beliau bersabda dengan redaksi hingga mereka berdua berpisah jika mereka berdua jujur dan transparan, maka jual beli mereka akan diberkahi. Akan tetapi jika mereka dusta dan tidak terus terang maka keberkahan jual beli mereka akan hilang.* (HR. Bukhari Muslim)

حَدَّثَنَا حَفْصُ بْنُ عُمَرَ حَدَّثَنَا هَمَامٌ عَنْ قَتَادَةَ عَنْ أَبِي الْخَلِيلِ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ الْحَارِثِ  
 عَنْ حَكِيمِ بْنِ حَزَامٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ الْبَيْعَانِ بِالْخِيَارِ  
 مَا لَمْ يَنْفَرَا .

Artinya: *“Diriwayat kan dari Hafidz ibnu umar. Diriwayat oleh hamrun dari qatadah dari abu khalil dari abdullah ibnu haris dari Hakim ibnu Hizam R.A Nabi saw bersabda beliau: penjual dan pembeli secara khiaf itu selama keduanya belum berpisah.*

حَدَّثَنَا أَبُو بَكْرِ بْنُ أَبِي شَيْبَةَ، وَعَلِيُّ بْنُ مُحَمَّدٍ، وَاسْحَاقُ بْنُ إِبْرَاهِيمَ ابْنِ حَبِيبٍ . قَالَ  
 لَوْ : تَنَا ابُو مَعَاوِيَةَ . تَنَا الْاَعْمَشُ عَنْ اِبْرَاهِيمَ ، عَنْ الْاَسْوَدِ عَنْ عَاتِشَةَ ؛ قَالَتْ : قَالَ  
 رَسُوْلُ اللهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ اِنْ اَطْيَبَ مَا اَكَلَ الرَّجُلُ مِنْ كَسْبِهِ . وَاِنْ وُلِدَ  
 هُوَ مِنْ كَسْبِهِ .

Artinya: *”Mewartakan kepada kami Abu> Bakr bin Abu> Syaibah dan Aliy> bin Muh}ammad dan Isha>q bin Ibrahi>m bin Habi>b, mereka berkata: Mewartakan kepada kami Abu> mu’awiyah; mewartakan kepada kami Al-*

<sup>10</sup> Mardani, *Ayat-ayat Hadist Ekonomi Syariah*, (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2011), h. 104

*A'masy, dari Ibrahi>m, dari Al-Aswad, dari 'A-isyah, dia berkata: Rasu>llullah SAW, bersabda: Sesungguhnya sesuatu yang paling baik dimakan seseorang adalah dari hasil usahanya sendiri. Dan sesungguhnya anaknya adalah dari hasil usahanya.*'<sup>11</sup>

#### b. Amanah

Islam menginginkan pebisnis mempunyai hati nurani sehingga menjaga hak-hak Allah dan hak-hak manusia, dan bisa memproteksi muamalahnya dari tingkah laku yang mendorong untuk berbuat remeh dan lalai. Misalnya bukti diantara bukti amanah adalah dimana seorang teller harus menjaga kerahasiaan yang berhubungan dengan nasabahnya, baik dari sumber dana yang diperoleh nasabahnya maupun dana yang akan digunakannya. Rasulullah SAW bersabda:

لا إيمان لمن لا أمانة له ولا دين لمن لا عهد له.<sup>12</sup>

Artinya: *Tidak sempurna iman seseorang yang tidak mempunyai amanah, dan tidak sempurna keberagamaan yang tidak memiliki komitmen*".

#### c. Toleransi

Toleransi adalah kunci rezeki dan jalan kehidupan yang mapan. Diantara manfaat toleransi adalah, dimana seorang karyawan harus mempermudah nasabah yang mempunyai utang dan mengalami kesulitan untuk membayarnya, berbuat baik kepada nasabah dengan cara memaklumi atau mentolerir kesulitan yang

---

<sup>11</sup>Abu Abdullah Muhammad bin Yazid Ibnu Majah, *SUNAN IBNU MAJAH Juz II*, (Semarang : CV Asy Syifa, 1993 ) , h.1-2.

<sup>12</sup> Abi Abdillah Muhammad bin Ismail, *Shahih Bukhari*, (Beirut: Dal Al-Fikri,t.th), jilid 2, h. 77

mereka hadapi, dan mengurangi jumlah pembayarannya, atau dengan cara menangguhkan atau menunda tempo pembayaran, untuk mengimplementasikan, firman Allah SWT (QS.Al-Baqarah [2] : 280)

وَأِنْ كَانَ ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ إِلَىٰ مَيْسَرَةٍ ۚ وَأَنْ تَصَدَّقُوا خَيْرٌ لَّكُمْ ۖ إِن كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya : *dan jika (orang yang berhutang itu) dalam kesukaran, Maka berilah tangguh sampai Dia berkelapangan. dan menyedekahkan (sebagian atau semua utang) itu, lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui.*

#### d. Santun dan Rendah Hati

Prilaku yang sopan, tutur kata yang manis dan sikap yang rendah hati sangat diperlukan dalam berinteraksi dengan sesama manusia. Seseorang yang memiliki sifat-sifat seperti ini pasti akan menjadi figur yang dihargai dan dihormati. Kita sebagai kaum muslimin sangat dianjurkan sedapat mungkin tampil sebagai figur teladan yang rendah dan sopan dalam bersikap dan bertutur kata. Hal ini sejalan dengan dua buah firman (QS.AL-Hijr [15] : 88).

لَا تَمُدَّنَّ عَيْنَيْكَ إِلَىٰ مَا مَتَّعْنَا بِهِ أَزْوَاجًا مِنْهُمْ وَلَا تَحْزَنْ عَلَيْهِمْ  
وَأخْفِضْ جَنَاحَكَ لِلْمُؤْمِنِينَ

Artinya; *“janganlah sekali-kali kamu menunjukkan pandanganmu kepada kenikmatan hidup yang telah Kami berikan kepada beberapa golongan di*

antara mereka (orang-orang kafir itu), dan janganlah kamu bersedih hati terhadap mereka dan berendah dirilah kamu terhadap orang-orang yang beriman”.

Kemudian hal yang sama juga di kemukakan dalam (QS.Ali- Imran [3]: 159).

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا  
 مِن حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ  
 فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

*Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu[246]. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”.*

## 6. Hubungan antara Latar Belakang Pendidikan dengan kinerja

Dari data yang telah diperoleh dilapangan dilihat dari deskripsi pendidikan terakhir karyawan Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin, kebanyakan pendidikan terakhirnya adalah Diploma tiga (D3). Sedangkan di Bank lain paling rendah pendidikan terakhirnya adalah Strata-1 (S1), akan tetapi karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin mampu bersaing dengan Bank-bank lain, di karenakan para karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin tersebut memiliki kinerja yang sangat tinggi. Mereka sangat memprioritaskan kewajiban mereka sebagai karyawan baik di dalam perusahaan maupun diluar perusahaan.

Disamping itu pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin juga memberikan kesempatan kepada karyawannya untuk lebih meningkatkan lagi kinerjanya, dengan cara memberikan pendidikan dan pelatihan untuk mendukung kinerja tersebut agar nantinya PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin menjadi Bank Islam yang unggul di bidang perbankan dilihat dari kinerja karyawannya yang memiliki kinerja yang baik sesuai dengan prinsip syariah.