

**ANALISIS PENGARUH BINTQUAL (*BANKING INTERNAL SERVICE QUALITY*)
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI PT BANK SUMUT
KANTOR CABANG SYARIAH MEDAN.**

SKRIPSI

ENDANG RAHAYU

NIM. 05.03.17.10.44



**PRODI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2021 M / 1443 H**

**ANALISIS PENGARUH BINTQUAL (*BANKING INTERNAL SERVICE QUALITY*)
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI PT BANK SUMUT
KANTOR CABANG SYARIAH MEDAN.**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Jurusan
Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

UIN Sumatera Utara

Oleh :

ENDANG RAHAYU

NIM. 05.03.17.10.44



**PRODI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2021 M / 1443 H**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Endang Rahayu
Nim : 0503171044
Tempat/ Tgl. Lahir : Patumbak, 26 Juli 1999
Alamat : Jalan Pertahanan Patumbak Dusun VI Gg. Seruai.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “**ANALISIS PENGARUH BINTQUAL (*BANKING INTERNAL SERVICE QUALITY*) TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI PT BANK SUMUT KANTOR CABANG SYARIAH MEDAN**” benar karya asli saya, kecuali kutipan – kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, Juli 2021

Yang membuat pernyataan



Endang Rahayu

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul :

ANALISIS PENGARUH BINTQUAL (*BANKING INTERNAL SERVICE QUALITY*) TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI PT BANK SUMUT KANTOR CABANG SYARIAH MEDAN.

Oleh :

ENDANG RAHAYU

NIM. 05.03.17.10.44

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Program Studi Perbankan Syariah.

Medan, Juli 2021

Pembimbing I



Dr. Kamilah, SE, Ak, MSi, CA

NIDN. 2023107901

Pembimbing II



Annio Indah Lestari, S.E M.Si

NIDN. 2009037401

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan
Syariah



Tuti Anggraini, MA

NIDN. 2031057701

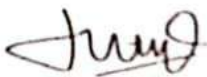
PENGESAHAN

Skripsi berjudul “ANALISIS PENGARUH BINTQUAL (*BANKING INTERNAL SERVICE QUALITY*) TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI PT BANK SUMUT KANTOR CABANG SYARIAH MEDAN” an. Endang Rahayu, NIM 0503171044

Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam sidang munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan pada tanggal 12 Agustus 2021. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Medan, 16 Agustus 2021
Panitia Sidang Munaqasyah
Skripsi Program Studi
Perbankan Syariah
Sekretaris,

Ketua,




Dr. Tuti Anggraini, MA
NIDN. 2031057701



Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, M.E.I
NIDN. 2026048901

Anggota




Dr. Kamlah, SP, Ak, MSi, CA
S.E, M.Si
NIDN. 2023107901



Anni Indah Lestari,
NIDN. 2009037401



Tri Inda Fadhila Rahma, M.E.I
NIDN. 2029019101



Sri Ramadhan, M.M
NIDN. 2015107502

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam UIN-SU Medan



Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag
NIDN. 2023047602

ABSTRAK

Endang Rahayu (2021), Skripsi Berjudul “Analisis Pengaruh Bintqual (*Banking Internal Service Quality*) Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan”. Dibawah bimbingan Ibu Dr. Kamilah, SE. Ak, MSi, CA pembimbing I dan Ibu Annio Indah Lestari, S.E M.Si pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Bintqual (*Banking Internal Service Quality*) Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan. Metodologi yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dan menggunakan satu variable independen yaitu Bintqual (*Banking Internal Service Quality*) dan satu variable dependen yaitu Kepuasan kerja karyawan. Sampel yang digunakan adalah seluruh karyawan Bank Sumut Syariah Cabang Medan yaitu sebanyak 33 sampel. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Primer. Metode analisis data yang digunakan adalah Analisis Deskriptif, Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Uji regresi linier sederhana, dan Uji Hipotesis. Berdasarkan analisis data, hasil penelitian uji instrument, data penelitian valid dan reliable. Pada uji asumsi klasik, hasil penelitian bahwa data berdistribusi normal. Pada uji t menunjukkan bahwa variable *Banking Internal Service Quality* (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan kerja karyawan (Y). Hal ini dibuktikan dengan hasil statistic uji t untuk variable *Banking Internal Service Quality* (X) ditunjukkan dengan nilai $0,043 < 0,05$. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa 21 % kepuasan kerja di pengaruhi oleh *Banking Internal Service Quality* dan sisanya sebesar 79 % dipengaruhi oleh variable lain yang tidak di teliti dalam penelitian ini. Berdasarkan penelitian tersebut, hasil penelitian ini relevan dengan teori yang dikemukakan oleh Syarifah Hidayah, bahwa semakin baik Kualitas Layanan Internal yang diberikan, maka akan meningkatkan kepuasan kerja pada karyawan yang berpengaruh kepada loyalitas dan kesetiaan nasabah dalam bertransaksi pada bank tersebut.

Kata Kunci : Bintqual, Kepuasan Kerja

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis ucapkan atas khadirat Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan hidayah – Nya penulis mampu menyelesaikan skripsi ini, sholawat berangkaikan salam dihadihkan kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW, yang telah membawa petunjuk, ilmu dan pengetahuan kepada umatnya di dunia saat ini serta tak lupa pula ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada Orang tua dengan penuh kasih sayang telah mengiringi setiap langkah dalam penyelesaian skripsi ini. Ridha orangtua ridha nya Allah Swt.

Didalam penulisan skripsi ini yang berjudul “**ANALISIS PENGARUH BINTQUAL (BANKING INTERNAL SERVICE QUALITY) TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI PT BANK SUMUT KANTOR CABANG SYARIAH MEDAN**”. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis juga tidak luput dari berbagai masalah dan menyadari sepenuhnya bahwa keberhasilan yang diperoleh bukanlah semata – mata hasil usaha penulis sendiri, melainkan berkat bantuan, dorongan, bimbingan, dan pengarahan yang tiada ternilai harganya, karena penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu dengan hormat penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kepada Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Bapak Prof. Dr.Syahrin Harahap, MA.
2. Kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Bapak Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag, selaku Dekan dan segenap jajaran Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Kepada Ibu Tuti Anggraini, MA selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.

4. Kepada ibu Dr. Kamilah, SE. Ak, MSi, CA selaku pembimbing I saya yang telah memberikan banyak arahan, masukan serta motivasi dalam membimbing penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Kepada Ibu Annio Indah Lestari S.E M.Si selaku pembimbing II saya yang telah memberikan banyak arahan, masukan serta motivasi dalam membimbing penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Kepada Bapak Pimpinan PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan Rahmat Hidayat, yang telah memberikan kesempatan saya untuk meneliti di Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan.
7. Seluruh Staff Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN – SU penulis mengucapkan banyak terimakasih atas ilmu yang telah saya dapat selama saya belajar di bangku kuliah.
8. Ucapan istimewa penuh kasih sayang dan penuh bakti kepada Ayahanda Zulkifli dan Ibunda Satinem yang sangat berjasa dan berharga dalam hidup, yang telah mengasuh, mendidik, mendoakan serta banyak berkorban baik berupa moral dan materi demi menyekolahkan setinggi – tingginya, yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan studi. Semoga senantiasa diberikan nikmat sehat oleh Allah SWT.
9. Ucapan terima kasih penuh cinta dan kasih sayang kepada Nenek Sadiyah yang berjasa dan berkorban materi untuk menyekolahkan dan selalu mendoakan hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada adik Dedi Sugattra dan Muhammad Rafa Al Yasir yang selalu menghibur penulis dan mendoakan penulis.
11. Kepada abangda terkasih penuh cinta dan kasih sayang Alfin Pratama Rizky yang selalu memberikan semangat kepada penulis dan selalu membantu penulis dalam keadaan apapun dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Kepada sahabat – sahabat tercinta Siti Nurdiah Syahfitri, Dewi Yolanda yang telah menjadi tempat bagi penulis berkeluh kesah dan berbagi canda dan tawa kepada penulis serta selalu mensupport penulis sehingga penulis bersemangat menyelesaikan skripsi ini.

13. Kepada teman – teman seperjuangan kelas Perbankan Syariah E Stambuk 17 yang senantiasa memberikan motivasi selama pengerjaan skripsi penulis.
14. Kepada sahabat tersayang Strong Woman, Anggun Ayu Pupu, Wilga Novtiari, Siti Khadijah, Gusti Arifah, Annisa Sihombing, Putri Anis Shofia yang selalu bersama saya baik suka maupun duka dan selalu memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini kepada penulis.
15. Kepada teman dekat Annisa Fauzia Pane, Tri Indriati Asmini, Farid Habibi, Annisa Maharani, Ali Imran Chaniago yang sudah menjadi tempat diskusi dan mendoakan serta mensupport penulis dalam pengerjaan skripsi ini.
16. Kepada Kakak Herliyani Ashari yang selalu mendoakan dalam penyelesaian skripsi ini.

Terima kasih penulis ucapkan kepada semua pihak yang telah membantu serta yang tidak dapat penulis sebutkan lainnya. Penulis menyadari bahwa karya ini masih terdapat ketidaksempurnaan, karenanya kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan skripsi ini dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Medan, Juli 2021

Penulis



Endang Rahayu

0503171044

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	i
PERSETUJUAN	ii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Pembatasan Masalah	9
D. Perumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Masalah.....	10
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORITIS	12
A. Kepuasan Kerja Karyawan	12
1. Defenisi Kepuasan Kerja Karyawan.....	12
2. Faktor – Faktor Kepuasan Kerja.	12
3. Mengukur Kepuasan Kerja.....	13
4. Indikator Kepuasan Kerja.....	14
5. Kepuasan Kerja Menurut Islam.....	15
B. Konsep Kualitas Pelayanan	16
1. Pengertian Pelayanan.....	16
2. Kualitas Pelayanan.....	17

3.	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	18
4.	Standar Pelayanan.....	19
5.	Etika Pelayanan dalam Islam.....	20
C.	Konsep Binqual (<i>Banking Internal Service Quality</i>).....	23
1.	Defenisi BINTQUAL (<i>Banking Internal Service Quality</i>).....	23
2.	Dimensi BINTQUAL (<i>Banking Internal Service Quality</i>).....	24
3.	BINTQUAL dalam Perspektif Islam.....	26
D.	Kajian Terdahulu.....	28
E.	Kerangka Teoritis.....	32
F.	Hipotesis Penelitian.....	32
BAB III	Metode Penelitian.....	34
A.	Pendekatan Penelitian.....	34
B.	Lokasi dan waktu Penelitian.....	34
C.	Populasi dan Sampel.....	35
D.	Data Penelitian.....	35
E.	Tekhnik Pengumpulan Data.....	36
F.	Defenisi Operasional Variabel.....	38
G.	Tekhnik Analisis Data.....	40
1.	Statistik Deskriptif.....	40
2.	Uji Instrumen.....	41
3.	Uji Asumsi Klasik.....	42
4.	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	43
5.	Pengujian Hipotesis.....	44
BAB IV	PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A.	Hasil Penelitian.....	46
1.	Gambaran Umum PT Bank Sumut Syariah.....	46

2. Visi, Misi dan logo Bank Sumut Syariah.	49
3. Pembagian Kerja PT Bank Sumut Syariah.	49
4. Proses Bisnis PT Bank Sumut Syariah.	52
5. Produk – Produk PT Bank Sumut Syariah.	52
B. Temuan Penelitian.	57
1. Karakteristik Responden.	57
2. Analisis Statistic Deskriptif.	59
3. Uji Instrumen.	60
4. Uji Asumsi Klasik.	63
5. Model Analisis Regresi Sederhana.	65
6. Uji Hipotesis.	67
C. Interpretasi Hasil Penelitian	68
BAB V PENUTUP	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran – Saran.	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1.1 Dana Pihak Ketiga Bank Sumut Syariah Cabang Medan.	6
1.2 Tingkat Absensi Karyawan.	8
2.1 Kajian Terdahulu	27
3.1 Skor Skala Likert	36
3.2 Defenisi Operasional Variabel.....	38
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	62
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	62
4.4 Analisis Deskriptif Statistic	63
4.5 Hasil Uji Validitas <i>Bintqual</i>	65
4.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja	67
4.7 Hasil Uji Realibilitas <i>Bintqual</i>	69
4.8 Hasil Uji Realibilitas Kepuasan Kerja	69
4.9 Hasil Uji Normalitas	70
4.10 Hasil Uji Multikolonieritas	72
4.11 Hasil Uji Heterokedastisitas	73
4.12 Hasil Uji Regresi Sederhana.....	74
4.13 Hasil Uji t Parsial	75
4.14 Hasil Uji Determinasi.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
2.1 Kerangka Teori dan Indikator Variabel.	31
4.1 Struktur Organisasi PT Bank Sumut Syariah Medan.....	49
4.2 Logo PT Bank Sumut Syariah Medan	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1. Kuisisioner Penelitian.....	87
2. Hasil Kuisisioner Demografi.....	91
3. Hasil Kuisisioner Banking Internal Service Quality.	92
4. Hasil Kuisisioner Kepuasan Kerja	92
5. Tabel r.....	93
6. Tabel t.....	94
7. Surat Izin Riset.....	95

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Saat ini, lembaga keuangan mempunyai peran penting. Bank menjadi lembaga yang memiliki peran penting dalam memajukan perekonomian suatu Negara. Pada Negara berkembang, kebutuhan masyarakat terhadap bank tidak hanya terbatas pada penyimpanan dana dan penyaluran dana saja melainkan terhadap pelayanan jasa yang ditawarkan oleh suatu bank.¹

Bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah memberikan kredit dan jasa – jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. Bank juga berarti sebagai suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam bentuk kredit dan/ atau dalam bentuk – bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.² Bank merupakan lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perusahaan, badan – badan pemerintah dan swasta, maupun perorangan menyimpan dana – dana nya. Melalui kegiatan perkreditan dan berbagai jasa yang diberikan, bank melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan mekanisme pembayaran bagi semua sector perekonomian.³

Perkembangan lembaga keuangan syariah juga semakin pesat. Lembaga keuangan syariah sangat mendorong perekonomian rakyat. Di

¹ Ismail, *Perbankan Syariah*,(Jakarta : Prenamedia Group,2011),ed I, h. 24

² Rachmadi Usman,S.H, *Aspek – Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*,(Jakarta : Pt. Gramedia Pustaka Utama,2003) h. 59

³ Dr Thomas Suyatno,M.M Juhaepah T Maralala dkk, *Kelembagaan Perbankan*, ,(Jakarta : Pt. Gramedia Pustaka Utama,2007) h. 1

Indonesia ada beberapa lembaga keuangan syariah diantaranya bank syariah, asuransi syariah, pasar modal syariah dan lainnya. Selain bank syariah, saat ini juga banyak didirikan lembaga keuangan mikro syariah seperti Bank Perkreditan Rakyat Syariah, Baitul Mal Wat Tamwil, dan Koperasi Syariah.¹

Bank Syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum islam dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan bank syariah yang diterima maupun yang dibayarkan kepada nasabah tergantung pada akad dan perjanjian yang dilakukan oleh pihak nasabah dan bank. Perjanjian yang terdapat di perbankan syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana yang diatur dalam syariat islam. Perbankan syariah dalam menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah, demokrasi ekonomi dan prinsip kehati – hatian. Perbankan syariah bertujuan menunjang pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan dan pemerataan kesejahteraan rakyat.² Bank Syariah sebagai salah satu lembaga keuangan yang berbasis syariah yang menyediakan beragam produk serta layanan jasa perbankan yang beragam dengan skema keuangan yang lebih bervariasi sehingga lembaga perbankan syariah menjadi alternative system perbankan yang dapat di percaya dan dapat diminati oleh golongan masyarakat Indonesia tanpa terkecuali. Selain menghimpun dana, Bank syariah juga memiliki fungsi sebagai perantara (intermediasi keuangan) atau sebagai pembiayaan seperti yang di atur dalam Pasal 1 UU No 7 Tahun 1992.³

¹ Kamilah, Annio Indah Lestari, “Peran Industri Lembaga Keuangan Mikro Syariah dalam Mengatasi Masalah Kesenjangan dan Distribusi Pendapatan di Kota Medan.” (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).h. 108

² Ismail, Perbankan Syariah,(Jakarta : Prenamedia Group,2011),ed I, h. 25.

³ M. Sulaeman Jajuli, *Produk Pendanaan Bank Syariah*, (Yogyakarta : Deepublish,2015),h. 6.

Lembaga perbankan syariah, dalam melakukan aktivitasnya selalu melibatkan Sumber Daya Manusia. Manusia merupakan Makhluk yang Kompleks dan Unik yang di ciptakan dalam integrasi dua substansi yang tidak dapat berdiri sendiri. Substansi pertama disebut tubuh (fisik / jasmani) sebagai unsur materi, sedangkan substansi kedua disebut jiwa (rohani / psikis) yang bersifat non materi. Tanpa keterpaduan itu wujudnya bukanlah manusia.⁴

Sumber Daya Manusia merupakan suatu unsur yang paling penting dalam sebuah perusahaan yang dapat menentukan kemana arah dan tujuan perusahaan. Dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan tersebut, maka perusahaan dituntut harus memiliki sumber daya manusia yang unggul dan memiliki daya saing. Dalam perusahaan SDM harus dituntut untuk mencapai target perusahaan dalam suatu periode waktu tertentu. Sumber Daya Manusia yang tidak mempunyai kesanggupan menghadapi tuntutan dalam pekerjaannya akan menganggap pekerjaannya sebagai beban dan kondisi akhirnya adalah tidak dirasakannya makna kerja, dan Sumber Daya Manusia yang menganggap pekerjaan mereka sebagai beban dikatakan sebagai Sumber Daya Manusia yang memiliki etos kerja yang rendah.⁵ SDM yang memiliki etos kerja yang rendah maka sebagai hasil akhir produktivitasnya juga akan rendah. Ketika etos kerja yang dimiliki SDM tersebut rendah maka kualitas pelayanan yang mereka tampilkan kepada nasabah juga akan berkurang atau tidak maksimal.

PT Bank Sumut Syariah adalah salah satu lembaga keuangan yang beroperasi secara syariah. Bank Sumut Syariah harus selalu berorientasi kepada keinginan dan kebutuhan nasabah. Kegiatan Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan adalah menarik, mengelola, dan menyalurkan dana, mengembangkan usaha – usaha produktif, investasi, pembiayaan multiguna

⁴ Hadari Nawawi, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta : Gadjah Mada University Press,2008),h. 3

⁵ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : Kencana,2017),h. 1-2.

serta jasa – jasa bank lainnya dalam meningkatkan kualitas ekonomi masyarakat. Dalam menjalankan aktivitasnya, kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Bank Sumut Syariah sangat mempengaruhi kesetiaan dan loyalitas nasabahnya.

Dengan persaingan yang semakin ketat dalam dunia usaha menuntut Bank Sumut Syariah untuk memiliki keunggulan yang lebih kompetitif dalam memenangkan persaingan. Dalam memunculkan keunggulan kompetitif diperlukan perhatian ekstra pada kualitas layanan baik internal ataupun eksternal pada bank tersebut sehingga dapat menimbulkan kepuasan kerja pada karyawan ataupun nasabah.

Kepuasan kerja adalah perasaan dan emosi yang menyenangkan atau tidak menyenangkan karyawan melihat pekerjaan mereka.⁶ Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individu. Setiap individu dalam menjalankan pekerjaannya memiliki tingkat kepuasan yang berbeda – beda sesuai dengan system nilai yang berlaku pada dirinya. Kepuasan merupakan suatu penilaian yang menggambarkan seseorang atas perasaan senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja.⁷

Dan ketika kepuasan kerja karyawan tersebut dikatakan baik maka dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya juga akan maksimal sehingga ketika layanan yang diberikan maksimal, nasabah akan loyal terhadap suatu bank tersebut. Kemudian, pada suatu jasa dikenal sebuah model pemasaran disebut dengan istilah service marketing triangle (Segitiga Pemasaran Jasa). Gronroos (2000) menjelaskan tidak hanya model external marketing (pemasaran eksternal) yang dibutuhkan dalam pemasaran jasa, akan tetapi juga diperlukan adanya internal marketing (pemasaran internal) dan interactive marketing (pemasaran interaktif). Apabila pemasaran

⁶ H. A Hussein Fattah, *Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai*, (Yogyakarta : Elmatera,2017), h. 65

⁷ Sofiliya Rauda, “Pengaruh Work Life Balance dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Palembang”.(Skripsi, Uin Raden Fattah Palembang,2020),h. 5

eksternal berkaitan dengan kerja normal perusahaan melalui strategi 4P , maka pada pemasaran internal dalam rangka melatih dan memberikan dorongan kepada karyawannya untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, yang diwujudkan ketika berlangsung proses interactive marketing (pemasaran interaktif) ketika menangani hubungan dengan pelanggan.⁸

Pelayanan berkualitas atau sering disebut dengan service quality yang diberikan oleh bank terhadap nasabah dan calon nasabah (masyarakat) harus memiliki keunggulan kompetitif dengan para kompetitor. Agar persepsi pelanggan terhadap brand dapat terbentuk atau sering disebut dengan brand image. Untuk membentuk keunggulan kompetitif dan brand image yang kuat, dimata para nasabah dan masyarakat. Jika mengamati perilaku konsumen perbankan di Indonesia, yang telah tereduksi tentang pentingnya pelayanan perbankan dalam menunjang aktivitas mereka. Sehingga perbankan syariah yang berfokus terhadap konsumen (consumer centric), harus melakukan suatu research untuk mengetahui keinginan dari para nasabah (eksternal dan internal) ataupun calon nasabah/masyarakat. Sehingga service quality yang diberikan terhadap nasabah (eksternal dan internal) sesuai dengan ekpektasi atau harapan mereka.

Tujuan internal service quality sebenarnya bukan hanya semata mengukur tingkat pelayanan itu sendiri, melainkan untuk mengetahui apa saja dan apa lagi yang masih bisa ditingkatkan. Survey ini juga harus dilakukan secara berkala untuk memantau tingkat kepuasan karyawan karena kepuasan sendiri merupakan suatu yang dinamis, sehingga perlu terus diperbaiki secara berkesinambungan.

Kondisi kualitas layanan internal perusahaan yang baik dapat menambah kepuasan kerja karyawan. Kualitas layanan internal dapat diukur dari perasaan karyawan terhadap pekerjaan, rekan kerja dan perusahaan.

⁸ Syamsul Bakri, “Pengaruh Internal Service Quality Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bank Riau Kepri “(Jurnal Tepak Manajemen Bisnis, Universitas Riau).h. 2

Kualitas layanan internal juga dicirikan dengan sikap yang dipunyai seseorang terhadap orang lain dan cara orang melayani satu sama lain dalam organisasi. Kepuasan karyawan terhadap perusahaan akan menciptakan loyalitas karyawan terhadap pekerjaannya yakni dengan memberikan pelayanan dan menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan atau nasabah dalam jangka waktu yang panjang dan tentunya pelayanan yang diberikan memuaskan pelanggan sehingga dapat memperkecil kerugian perusahaan dan dapat meningkatkan kinerja perusahaan.⁹

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Syamsul Bakri 2020, apabila suatu bank dirasakan memiliki kualitas layanan internal yang baik, maka hal ini akan mendorong para pelanggan untuk tetap menggunakan bank tersebut dalam kegiatan transaksi keuangannya, namun sebaliknya, apabila sulit terpenuhinya harapan kualitas layanan yang diharapkan pelanggan maka bank akan kehilangan pelanggan dalam jangka waktu panjang.

Pada Tabel berikut dapat dilihat transaksi keuangan yakni Dana Pihak Ketiga PT Bank Sumut Syariah Cabang Medan dari Tahun 2018 – 2020.

Tabel 1.1 Dana Pihak Ketiga PT Bank Sumut Cabang Medan.

DPK PT BANK SUMUT SYARIAH 2018 -2020			
Produk	2018	2019	2020
Tabungan	93,655,903,880	101,283,125,588	14,196,175,320
Mudharabah	85,013,399,291	91,127,011,625	2,301,610,371
Wadiah	8,642,504,589	10,156,113,963	11,894,564,949
Giro	16,608,104,820	148,724,406,857	55,536,735,792
Wadiah	16,134,640,052	15,028,966,308	9,104,391,131
Mudharabah	473,464,768	133,695,440,549	46,432,344,661
Deposito	828,541,054,642	801,465,145,586	941,601,394,698
Mudharabah	828,541,054,642	801,465,145,586	941,601,394,698
Total DPK	938,805,063,342	1,051,472,678,031	1,011,334,305,810

Sumber : Laporan Keuangan PT Bank Sumut Syariah Medan.

⁹ Syarifah Hidayah, "Pengaruh Kualitas Layanan Internal Terhadap Kepuasan Kerja, Kualitas Layanan Eksternal, Kepuasan Nasabah dan Kinerja Bisnis Pada BPD Kalimantan Timur".(Disertasi, Universitas Hasanuddin Makassar,2011).h.101

Pada tabel 1.1 dapat dijelaskan bahwa pada tahun 2018 total DPK Bank Sumut Syariah Medan sebesar 938,805,063,342 mengalami kenaikan pada tahun 2019 menjadi 1,051,472,678,031, kemudian pada tahun 2020 mengalami penurunan menjadi 1,011,334,305,810.

Gambaran mengenai transaksi keuangan yang dilihat dari Dana Pihak Ketiga PT Bank Sumut syariah Cabang Medan merupakan bagian dari eksternal customer. Namun demikian tinggi rendahnya DPK yang diperoleh Bank Syariah tidak terlepas dari kepuasan internal karyawan. Karyawan yang memperoleh kepuasan sesuai dengan apa yang diharapkan tentunya akan berusaha untuk selalu meningkatkan kinerjanya sehingga transaksi keuangan yakni DPK yang diharapkan juga akan mengalami peningkatan. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa penurunan dan kenaikan Dana Pihak Ketiga Bank Sumut Syariah selama 3 tahun terakhir merupakan bagian dari kepuasan internal karyawan (internal satisfaction). Dengan kata lain, tinggi rendahnya transaksi keuangan dilihat dari Dana Pihak Ketiga Bank Sumut Syariah dapat dikaitkan oleh kepuasan internal karyawan (internal satisfaction).

Dapat pula dijelaskan bahwa salah satu dampak dari kepuasan internal karyawan (internal satisfaction) yang diberikan oleh Bank Sumut Syariah Medan adalah penurunan Dana Pihak Ketiga. Oleh sebab itu perlu dikaji dan dilakukan analisa terhadap kepuasan internal karyawan (internal satisfaction). Artinya, dari sisi internal service quality yang dilakukan oleh Bank Sumut Syariah Medan perlu dikaji sehingga diperoleh solusi penyebab penurunan transaksi keuangan jika dilihat dari Dana Pihak Ketiga tersebut.

Perubahan atas kenaikan dan penurunan DPK pada Bank Sumut Syariah Medan sangat perlu diperhatikan demi menjaga kestabilan ekonomi pada bank tersebut serta Bank Sumut Syariah Cabang Medan harus

memperhatikan segi layanan internal bank itu sendiri sehingga Kualitas pelayanan yang berorientasi pada nasabah menjadi bagian penting yang harus di perhatikan manajemen perusahaan Bank Sumut Syariah itu sendiri. Sehingga berdasarkan permasalahan diatas Bank Sumut harus memberikan pelayanan internal yang terbaik terhadap karyawannya.

Pelayanan internal Bank (Banking Internal Service Quality) itu dilihat dari beberapa indikator seperti Team work, kesesuaian terhadap pekerjaan, kesesuaian terhadap teknologi dan fasilitas, reward, konflik peran dan pengawasan kontrol perusahaan.

Kemudian daripada itu, merendahnya keterlibatan kerja,serta meningkatnya orang yang pindah kerja dapat menurunkan akurasi kerja hasil kerja yang didapatkan tidak sesuai standar. Setiap karyawan dituntut menghadapi pelanggan dengan sopan, ramah, serta menguasai teknologi yang semakin pesat. Kepuasan kerja karyawan menurun juga diakibatkan dari rendahnya keterlibatan kerja sehingga kinerjanya menurun. Pada Bank sumut syariah terjadi kenaikan tingkat absensi akibat pegawai terlalu lelah atau sakit. Hal ini berakibat buruk bagi kelancaran kerja organisasi sehingga mempengaruhi kinerja perusahaan.

Tabel 1.2 Tingkat Absensi Karyawan.

No	Tahun	Absensi (Izin atau Sakit)
1	2018	24
2	2019	20
3	2020	22

Sumber : Laporan Pt Bank Sumut Cabang syariah medan.

Sehingga perusahaan harus memberikan pengaturan kerja sama yang

efektif ketika terdapatnya kurangnya keterlibatan kerja serta melakukan pengontrolan dan pengawasan kerja pada karyawan.

Maka berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut penulis ingin mengkaji lebih dalam mengenai bagaimana analisis pengaruh BINTQUAL (Banking Internal Service Quality) terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan.

B. IDENTIFIKASI MASALAH

1. Manajer harus memperhatikan Kepuasan Kerja Karyawannya dikarenakan dalam pencapaian tujuan suatu perusahaan, Kepuasan Kerja Karyawan menjadi suatu hal yang sangat penting dan menjadi penilaian dan cerminan terhadap pekerjaan yang dilakukan karyawan tersebut.
2. Dalam mencapai kepuasan kerja mencakup beberapa factor diantaranya Fasilitas Kerja, Team Work, Kontrol Pengawasan Perusahaan, Kemampuan Kontrol Diri, Kontrak Peran, Kesesuaian terhadap Pekerjaan, Kesesuaian terhadap Teknologi dan lainnya.

C. PEMBATAAN MASALAH

1. Penelitian yang dilakukan pada penelitian ini yaitu di PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan.
2. Subjek pada penelitian ini yaitu Karyawan Bank Sumut Cabang Syariah Medan. Terdiri dari 33 orang Karyawan dengan 20 orang Karyawan tetap dan 13 orang Karyawan Tenaga Ahli Daya.
3. Penelitian ini terdiri dari Variabel X yaitu BINTQUAL (Banking Internal Service Quality) terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Variabel Y)

D. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah yang akan diteliti oleh penulis adalah sebagai berikut.

Apakah ada pengaruh positif BINTQUAL (Banking Internal Service Quality) Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT Bank Sumut Cabang Syariah Medan ?

E. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan yang telah di paparkan pada rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui ada atau tidak pengaruh positif BINTQUAL (Banking Internal Service Quality) Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT Bank Sumut Cabang Syariah Medan

F. MANFAAT PENELITIAN

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

1. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan dan pengalaman sebagai implementasi ilmu yang di peroleh oleh penulis dalam perkuliahan dan selama penelitian berlangsung.

2. Bagi Perbankan

Penelitian ini di harapkan dapat meningkatkan kesadaran perusahaan untuk lebih mempertahankan Kepuasan Kerja Karyawan melalui BINTQUAL (Banking Internal Service Quality) Terhadap Karyawan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

3. Bagi Stake Holder

Penelitian ini di harapkan mampu memberikan penilaian bagi stake holder dalam memilih institusi atau lembaga yang berkualitas untuk pengelolaan dana yang di investasikan pada bank tersebut.

4. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi penelitian atau literature untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. KEPUASAN KERJA KARYAWAN

1. Defenisi Kepuasan Kerja Karyawan

Kepuasan kerja adalah perasaan dan emosi yang menyenangkan atau tidak menyenangkan karyawan terhadap pekerjaan mereka. Kepuasan kerja merupakan sikap relative yang cenderung pada rasa suka atau tidak suka terhadap sesuatu. Berdasarkan defenisi diatas, Newstrom menyatakan bahwa kepuasan kerja karyawan yaitu melaksanakan pekerjaan dengan perasaan dan emosional yang menyenangkan diungkapkan dengan perasaan senang terhadap pekerjaan itu. Sebaliknya karyawan yang merasa tidak puas dengan perasaan dan emosional yang tidak menyukai melaksanakan pekerjaan itu diungkapkan dengan perasaan tidak senang atau kesal. Kepuasan kerja pada dasarnya mengacu pada seberapa banyak karyawan menyukai pekerjaan mereka. Menurut Schermerhorn, kepuasan kerja adalah sejauh mana individu merasa positif atau negative tentang pekerjaan mereka. Jadi Kepuasan kerja yaitu sebagai gambaran perasaan senang dan tidak senang seorang karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukan dengan indikasi hasil kerja yang telah dilakukan , kompensasi, pengembangan diri, pengawasan atasan dan hubungan. Kepuasan kerja cenderung berpusat pada dampaknya terhadap kinerja karyawan.

2. Faktor – Faktor Kepuasan Kerja.

Ada beberapa factor yang mempengaruhi kepuasan kerja bagi karyawan yaitu factor Fisiologis, Psikologis, Sosial, Finansial.

a. Faktor Fisiologis

Faktor fisiologis adalah factor – factor yang berhubungan dengan kondisi fisik di lingkungan kerja atau pun lingkungan fisik karyawan. Hal ini dapat berupa jenis pekerjaan, waktu istirahat, pengaturan jam kerja, keadaan ruangan, penerangan, Fasilitas di lingkungan kerja.

b. Faktor Psikologis.

Faktor Psikologis adalah factor yang berhubungan dengan aspek psikologis individu misalnya minat, ketentraman kerja, sikap terhadap kerja, bakat, intelegensi, dan keterampilan atau pengalaman.

c. Faktor social.

Faktor social adalah factor yang berhubungan dengan interaksi social antar sesama karyawan dalam satu bagian ataupun dengan bagian lain, dengan atasan maupun bawahan.

d. Factor financial.

Factor financial adalah factor yang berhubungan dengan jaminan dan kesejahteraan karyawan yang meliputi system dan besarnya gaji, jaminan social, macam – macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, dan kesempatan promosi.

Keempat factor ini saling berkaitan sehingga penyebab ketidakpuasan kerja bersifat multifactor artinya terdiri dari beberapa unsur atau factor yang timbul secara bersamaan atau tidak bersamaan.¹

3. Mengukur Kepuasan Kerja.

Menurut Greenberg dan Baron terdapat tiga cara untuk melakukan pengukuran kepuasan kerja, yaitu:

a. Rating scales dan kuesioner

¹ Agus Dariyo, *Psikologi Perkembangan*, (Jakarta : Grasindo) h. 83

Rating scales dan kuisisioner merupakan pendekatan pengukuran kepuasan kerja yang paling umum dipakai dengan menggunakan kuesioner kuesioner dimana rating scales secara khusus disiapkan. Dengan menggunakan metode ini, orang menjawab pertanyaan yang memungkinkan mereka melaporkan reaksi mereka pada pekerjaan mereka.

b. Critical Insidents

Disini individu menjelaskan kejadian yang menghubungkan pekerjaan mereka yang mereka rasakan terutama memuaskan atau tidak memuaskan. Jawaban mereka dipelajari untuk mengungkapkan tema yang mendasari. Sebagai contoh misalnya apabila banyak pekerja menyebutkan situasi dipekerjaan dimana mereka diperlakukan kasar oleh supervisor atau apabila pekerja memuji supervisor atas sensitivitas yang ditunjukkan pada masa sulit, gaya pengawasan memainkan peranan penting dalam kepuasan kerja mereka.

c. Interviews

Interview merupakan prosedur pengukuran kepuasan kerja dengan melakukan wawancara tatap muka dengan pekerja. Dengan menanyakan secara langsung tentang sikap mereka. Dengan mengajukan pertanyaan secara berhati-hati kepada pekerja dan mencatat jawabannya secara sistematis, hubungan pekerjaan dengan sikap dapat dipelajari.²

4. Indikator Kepuasan Kerja

Luthans (2006) mengemukakan lima dimensi kepuasan kerja, yaitu:³⁶

a. Pekerjaan itu sendiri

Dimana pekerjaan harus memberikan tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar, dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab

² Wibowo, *Manajemen Kinerja Edisi Ketiga*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h. 502

b. Gaji

Dimana upah yang diterima dipandang pantas dalam organisasi atau perusahaan

c. Kesempatan promosi

Dimana setiap karyawan mendapat kesempatan untuk maju dalam organisasi atau perusahaan

d. Pengawasan

Dimana terdapat penyelia yang memiliki kemampuan untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku

e. Rekan kerja

Dimana terdapat rekan kerja yang memiliki kepandaian secara teknis dan memberi dukungan secara sosial.³

5. Kepuasan Kerja Menurut Islam.

Dalam islam kerja dinilai sebagai ibadah apabila seseorang melakukannya dengan niat ikhlas karena Allah. Seseorang orang yang menghadirkan Allah dalam pekerjaannya akan merasa puas dengan pekerjaan yang dijalani, karena akan datang rasa bersyukur. Islam membedakan antara pemenuhan kebutuhan dan pemenuhan kepuasan, jika dalam memperoleh kepuasan orang lebih melihat kepada manfaat yang di dapatkan, dalam memenuhi kebutuhan orang lebih memperhitungkan biaya yang harus dikeluarkan. Allah suka kepada hambanya yang pekerja keras baik kerja secara fisik maupun non fisik. Jika seseorang melakukan pekerjaannya dengan ridha dan ikhlas maka kepuasan kerja akan di dapatinya.⁴ Sebagaimana telah dijelaskan dalam firman Allah, Qur'an Surat At-Taubah

³ Friane Livi Pangemanan, et. al., *Pengaruh work-life balance dan burnout terhadap kepuasan kerja*, *Jurnal Administrasi Bisnis*, (2017). h. 3

⁴ Muhammad Yafiz, et. al, *Pengantar Ilmu Ekonomi*, (Medan: FEBI UINSU Press, 2016), h. 50

ayat 59:

وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ سَيُؤْتِينَا اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ وَرَسُولُهُ إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ

*Artinya : Dan sekiranya mereka benar-benar rida dengan apa yang diberikan kepada mereka oleh Allah dan Rasul-Nya, dan berkata, “Cukuplah Allah bagi kami, Allah dan Rasul-Nya akan memberikan kepada kami sebagian dari karunia-Nya. Sesungguhnya kami orang-orang yang berharap kepada Allah.”*⁵

Kerja adalah pengerahan tenaga (baik pekerjaan jasmani ataupun rohani) yang dilakukan untuk menyelenggarakan proses produksi. Dalam konteks islam, kerja tidak hanya bersifat fisik tetapi juga non fisik. Oleh sebab itu, disamping kerja fisik, kerja menggunakan otak seperti belajar, berpikir kreatif, memecahkan masalah, menganalisis, dan mengambil kesimpulan harus disebut dengan kerja.⁶

B. KONSEP KUALITAS PELAYANAN

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Menurut Moenir (2010) mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat di ukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar yang baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar layanan manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan

⁵ Q.S At-Taubah: 59

⁶ Azhari Akmal Tarigan, *Pengantar Teologi Ekonomi*, (Medan: FEBI UINSU Press, 2014), h. 178- 179

mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar supaya hasil akhir memuaskan pada pihak – pihak yang mendapatkan layanan.⁷

Menurut William J Stanton Pelayanan adalah Suatu aktivitas yang dapat didefinisikan secara tersendiri yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat penjualan produk atau jasa lain. Sedangkan menurut Adam, Pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu kepemilikan.⁸

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan atau tindakan yang bersifat menyenangkan orang lain, tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan yang di tawarkan oleh satu pihak ke pihak lain.

2. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan paparan diatas maka Kualitas Pelayanan adalah suatu cara untuk menempatkan suatu jasa menjadi unggul dari para pesaingnya dengan memberikan layanan yang lebih bermutu dibandingkan saingannya.

Kualitas pelayanan adalah suatu konsep yang abstrak dan sangat sulit di pahami dikarenakan kualitas pelayanan memiliki karakteristik tidak berwujud, bervariasi, tidak tahan lama. Kualitas pelayanan sebagai suatu penilaian total atas keunggulan suatu jasa sedangkan harapan terhadap kualitas pelayanan yaitu sebagai suatu keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk atau jasa yang dijadikan acuan atau standar dalam menilai produk atau jasa yang diinginkan.

Maka keberhasilan suatu lembaga keuangan syariah dapat diketahui apabila pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya telah memenuhi

⁷ Ibid. h.18

⁸ Hafid Fazar Rakhdi, “Pengaruh Kualitas Layanan Internal Terhadap Kepuasan Karyawan di BMT Dana Mulya Syariah Cabang Kalianda”.(Skripsi, Uin Raden Intan Lampung,2018).h. 39

harapan nasabah dan nasabahnya merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan oleh suatu lembaga perbankan syariah tersebut.⁹

3. Dimensi Kualitas Pelayanan.

Fitzsimmons dan Sedarmayanti (2004), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang kompleks sehingga untuk menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan tersebut dapat dilihat dari lima dimensi, yaitu :

1. Reliability (Handal), kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen / pelanggan.
2. Responsiveness (Pertanggungjawaban), kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan secara cepat.
3. Assurance (Jaminan), pengetahuan atau wawasan, kesopansantunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respon terhadap konsumen.
4. Empathy (Empati), Kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, member perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
5. Tangibles (Terjamah), Penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya seperti peralatan, atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Berdasarkan pada apa yang telah di utarakan, maka pada dasarnya kualitas pelayanan dapat meliputi beberapa aspek kemampuan yaitu sebagai berikut :

- a. Aspek Sumber Daya Manusia. Kemampuan sumber daya manusia terdiri dari keterampilan, pengetahuan dan sikap. Bila keterampilan

⁹ Muhammad Dwi Ari Susanto, Handoyo Djoko Waluyo, Sari Listiyorini, “Pengaruh Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan terhadap keputusan Menabung pada KJKS BMT Binna Ummat Sejahtera” (Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, Vol 1 No 1,2012), h. 4

pengetahuan dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan menjadi lebih professional maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugas dan apabila pelaksanaan tugas dilakukan secara professional, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

- b. Aspek Sarana dan Prasarana. Apabila pengelolaan atas pemanfaatan sarana dan prasarana dilakukan secara tepat, cepat dan lengkap, sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat pelanggan, maka hal tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
- c. Aspek prosedur yang dilaksanakan. Berkaitan dengan aspek prosedur yang dilaksanakan, kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat pelanggan dapat diciptakan bila memperhatikan dan menerapkan ketepatan, kecepatan, serta kemudahan prosedur, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan untuk menjadi prima atau lebih baik dari sebelumnya.
- d. Aspek Jasa yang diberikan. Aspek jasa yang diberikan peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat pelanggan diharapkan dapat dilakukan dengan cara memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi, kecepatan, dan ketepatan pelayanan sehingga pelayanan prima atau pelayanan yang lebih baik dapat di wujudkan.¹⁰

4. Standar Pelayanan.

Standar Pelayanan yaitu suatu tolak ukur yang digunakan sebagai acuan penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, tepat, mudah, terjangkau dan terukur. Standar pelayanan yang harus diperhatikan yaitu :

¹⁰ Mu'ah dan Masram, *Loyalitas Pelanggan*, (Jakarta : Zifatama Publisher,2014), h. 72 -73

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
- b. Menyapa dengan lembut, berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satu dengan lainnya.
- c. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan.
- d. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- e. Tidak memotong pembicaraan yang sedang berlangsung.
- f. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.¹¹

5. Etika Pelayanan dalam Islam.

Etika pelayanan adalah tentang kemampuan untuk membedakan antara yang benar dan yang salah serta melakukan semua pelayanan dengan kualitas, integritas dan akuntabilitas yang tinggi. Etika pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan pelanggan kepada layanan yang diberikan. Etika pelayanan perspektif Islam adalah pelayanan yang ramah terhadap pelanggan dan perlakuan yang sama kepada masyarakat tidak cukup, selain itu juga perlakuan yang adil dan dipandang sebagai salah satu cara untuk menyelesaikan masalah sehingga dapat menghindari kesalahan.

Adapun Etika Pelayanan dalam islam yaitu :

- a. Amanah (tanggung jawab) Amanah merupakan suatu tanggung jawab moral bagi semua orang dalam melaksanakan tugas dalam kehidupan sosial, politik maupun ekonomi. Salah satu komitmen penting yang harus kita bangun dalam karir hidup kita adalah membangun kepercayaan orang lain. Dalam pandangan Islam, profesionalisme tidak dapat dipisahkan dari amanah sebab sifat inilah yang akan selalu membingkai profesionalitas

¹¹ Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada,2006), h. 18

pekerjaan kita agar tetap berada di jalur yang benar terlebih dalam bidang pelayanan jasa yang secara langsung berhadapan dengan pelanggan, nilai amanah inilah yang merupakan salah satu kunci keberhasilan pelayanan tersebut.

- b. Fathanah (cerdas) Fathanah dapat diartikan sebagai intelektual, kecerdasan atau bijaksana. Dalam dunia bisnis bahwa segala aktivitas dalam manajemen suatu perusahaan harus dengan kecerdasan dan bijaksana serta profesional agar usaha bisa lebih efektif dan efisiensi serta mampu menganalisa persaingan dan perubahan dimasa yang akan datang.
- c. Thabligh (komunikatif) Sifat Thabligh artinya komunikatif dan argumentatif, dalam dunia bisnis orang yang memiliki sifat thabligh, akan menyampaikannya dengan benar dan dengan tutur kata yang tepat. Dalam memberikan pelayanan, seorang karyawan dituntut untuk bisa menyampaikan keunggulan-keunggulan produknya dengan jujur dan berbicara secara komunikatif dan benar.
- d. Siddiq (Kejujuran) Bersungguh-sungguh dalam melakukan pekerjaan merupakan ciri khas professional namun apa artinya kesungguhan itu jika tidak dibarengi dengan sikap jujur. Kejujuran adalah modal sangat berharga bagi setiap manusia dalam menjalankan seluruh aktivitas kehidupannya. Dalam dunia kerja dan usaha, kejujuran ditampilkan dalam bentuk kesungguhan dan ketetapan, baik ketetapan waktu, janji, pelayanan, pelaporan, mengakui kelemahan dan kekurangan untuk kemudian diperbaiki secara terus menerus serta menjauhkan diri dari berbuat bohong dan menipu.¹²

6. Pengertian Kualitas

¹² Kasmawati, "Pengaruh Etika Pelayanan dalam Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pajak di Kab. Wajo" (Skripsi, Uin Alauddin Makasar, 2018), h. 13

Goetsh dan Davis (1994), menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, layanan, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹³ Terdapat banyak definisi tentang kualitas. Ada yang menyebutkan bahwa kualitas atau mutu adalah suatu nilai atau suatu keadaan. Namun pada umumnya kualitas memiliki elemen-elemen berikut : Pertama, meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan nasabah. Kedua, mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan. Ketiga, merupakan kondisi yang selalu berubah. Berdasarkan elemen – elemen tersebut maka kualitas dapat didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi bahkan melebihi harapan.¹⁴

Kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan atau konsumen. Artinya kualitas berdasarkan pengalaman actual pengguna atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan indikator – indikator tertentu.¹⁵

Kualitas atau mutu pada dasarnya difungsikan sebagai senjata dalam persaingan serta dipergunakan memberikan jaminan kepada pelanggan. Kualitas diharapkan dapat menjadi indikator keberhasilan serta kualitas akan memberikan dampak dalam peningkatan profitabilitas.¹⁶

Berdasarkan paparan tersebut maka Kualitas adalah suatu mutu yang dilihat berdasarkan pengalaman actual dari pelanggan dengan persyaratan tertentu.

¹³ Binson Simamora, *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2003), h. 180

¹⁴ Djoko Adi Walujo, Titiek Koesdijati, (Surabaya : Scopindo Media Pustaka, 2019), h. 68

¹⁵ Eka Mulyati, *Kualitas Produk dan Jasa dalam Pemasaran*, (Jakarta : Indeks, 2010), h. 45

¹⁶ Kamaruddin Sellang, H. Jamaluddin, *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, (Jakarta : Graha Media, 2018), h. 5

C. KONSEP BINTQUAL (Banking Internal Service Quality)

1. Defenisi BINTQUAL (Banking Internal Service Quality)

Kualitas Jasa Layanan Internal Bank atau (Banking Internal Service Quality) adalah suatu keputusan strategis dan kemampuan operasional bank melalui penggunaan pilihan strategis kedalam serangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pihak manajemen bank kepada para karyawannya atau unit institusi lainnya yang mampu berdaya guna dan berhasil guna dalam memberikan pelayanan eksternal kepada nasabahnya.

Ahmad Dardiri mendefinisikan Banking Internal Service Quality yaitu sebagai kepuasan karyawan terhadap pelayanan yang diterima dari penyedia jasa internal bank. Kualitas layanan internal sebagai kualitas dari lingkungan kerja yang memberikan peran terhadap kepuasan kerja karyawan. Kunci penting dari perusahaan yang sukses yaitu kesetiaan konsumen dan kepuasan kerja karyawan. Dengan meningkatnya kepuasan kerja karyawan dan kesetiaan konsumen maka akan menghasilkan profit.¹⁷

Banking Internal Service Quality adalah system manajemen strategis dan integrative bank yang melibatkan semua potensi sumber daya secara optimal seperti keterampilan, kerja sama tim, fasilitas yang ada, sarana dan prasarana, dan informasi. System ini menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki proses operasional bank secara berkesinambungan agar dapat mmenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Banking Internal Service Quality merupakan kunci dan factor yang sangat penting dalam strategi bisnis karena hal itu dapat meningkatkan profitabilitas dan menjadi alat untuk keunggulan bersaing.

¹⁷ Hafid Fazar Rakhdi, "Pengaruh Kualitas Layanan Internal Terhadap Kepuasan Karyawan di BMT Dana Mulya Syariah Cabang Kalianda".(Skripsi, Uin Raden Intan Lampung,2018).h.45

Banking Internal Service Quality yang baik dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan yang berdampak semakin tinggi kinerja suatu perusahaan.¹⁸

2. Dimensi BINTQUAL (Banking Internal Service Quality)

Terdapat beberapa dimensi yang mendukung kualitas layanan internal bank diantaranya :

a. Pengaturan Kerja Sama

Kerja Sama menurut Bachtiar adalah kekuatan beberapa orang untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan. Kerja sama akan menyatukan kekuatan ide – ide yang akan mengantarkan kepada suatu kesuksesan. Sedangkan menurut Dewi (2007), Kerja Sama tim adalah bentuk kerja dalam kelompok yang harus di organisasi dan dikelola dengan baik. Tim beranggotakan orang – orang memiliki keahlian yang berbeda – beda dan di koordinasikan untuk bekerja sama dengan pimpinan. Terjadi ketergantungan yang kuat antar anggota untuk mencapai sebuah tujuan atau untuk menyelesaikan sebuah tugas.

Marnung dalam Widyaswari dan Ruhana (2016), indicator dari kerja sama tim yaitu :

1. Kerja sama dilakukan dalam sebuah tim agar lebih efektif daripada kerja secara individual.
2. Kepercayaan, merupakan keyakinan bahwa seseorang sungguh – sungguh dengan apa yang dilakukannya.
3. Kekompakan, bekerja sama dan bersatu padu teratur dan rapi dalam menghadapi suatu pekerjaan yang ditandai adanya saling tergantung satu sama lain.¹⁹

¹⁸ Freddy Rangkuti, *Customer Care Excellent*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama,2016), h. 73

b. Teknologi

Menurut Roger Teknologi adalah suatu rancangan atau desain untuk alat bantu tindakan untuk mengurangi ketidakpastian dalam hubungan sebab akibat dalam mencapai suatu hal yang di inginkan. Jackquess Ellul, mengartikan teknologi sebagai keseluruhan metode yang secara rasional mengarah dan memiliki efisiensi dalam setiap kegiatan manusia. Teknologi merupakan hal ketepatan terhadap alat yang digunakan dalam melakukan pekerjaan.²⁰

Menurut Zeithaml (1990), kesesuaian fasilitas adalah ketepatan karyawan dalam memakai peralatan dan teknologi untuk mendukung pekerjaan. Kesesuaian terhadap teknologi berkaitan dengan ketepatan terhadap alat atau teknologi yang digunakan dalam bekerja seperti computer dan peralatan lain yang dapat mendukung performa karyawan. Dengan kata lain penggunaan teknologi yang sesuai akan menjadikan pekerjaan tersebut efisien dan menimbulkan rasa puas dalam diri karyawan. Semakin tinggi kesesuaian terhadap teknologi maka akan semakin besar komitmen pada perusahaan tersebut.

c. Kesesuaian terhadap pekerjaan.

Menurut Zeithaml (1990), kesesuaian pekerjaan adalah kecocokan antara keahlian yang dikuasai karyawan dengan pekerjaannya dengan kata lain employe job fit adalah keadaan dimana karyawan merasa sesuai dengan pekerjaan yang sekarang ditekuni. Zeithaml menyatakan bahwa karyawan yang ditempatkan tidak cocok dengan kemampuannya cenderung akan mengakibatkan adanya problem kualitas layanan yang diberikan ke

¹⁹ Livia Putri Kusuma dan Sutanto, “Peranan Kerja Sama Tim dan Semangat Kerja terhadap Kinerja Karyawan Zolid Agung Perkasa”,(Jurnal Manajemen dan Start Up Bisnis, Fakultas Manajemen dan Bisnis Universitas Ciputra Surabaya Vol 3 No 4).h. 419

²⁰ Erlisa Dwi Ananda, “Pemanfaatan Teknologi Informasi”, ”,(Jurnal Studi Deskriptif Pemanfaatan Teknologi SMKN 1 dan SMKN 4 Surabaya).h. 3

pelanggan. Oleh karena itu perusahaan harus menempatkan karyawannya sesuai dengan keahliannya. Sedangkan Advantage Hiring mendefinisikan kesesuaian kerja sebagai karakteristik dari lingkungan kerja. Tujuan perusahaan yang menyatu kepada tujuan karyawannya secara perorangan akan menjadikan karyawan merasa berat untuk pergi. Semakin tinggi kesesuaian terhadap pekerjaan maka akan semakin kecil penyimpangan terhadap performa kerja.²¹

- d. Konflik peran adalah suatu situasi jika seseorang diharapkan untuk memerankan dua peran dalam pekerjaannya. Perubahan yang sering terjadi pada lokasi kerja, jumlah staff pendukung, dan tanggung jawab pengawasan sebagai penyebab adanya konflik yang salah satunya adalah konflik peran.
- e. System pengawasan dan pengontrolan, merupakan menentukan aktivitas mengawasi karyawan dalam pekerjaan serta melakukan dukungan social.²²

Dalam kondisi yang sederhana system pengontrolan pengawasan merujuk pada tingkat dimana perilaku karyawan dievaluasi lebih dibandingkan kuantitas output.

3. BINTQUAL dalam Perspektif Islam.

Banking Internal Service Quality yaitu sebagai kepuasan karyawan terhadap pelayanan yang diterima dari penyedia jasa internal bank. Kualitas layanan internal sebagai kualitas dari lingkungan kerja yang memberikan peran terhadap kepuasan kerja karyawan melalui pelayanan yang diberikan.

Dalam islam, memberikan pelayanan yang terbaik kepada umat manusia merupakan suatu hal yang sangat mulia dan merupakan suatu pintu kebaikan bagi

²¹ Syarifah Hidayah, "Pengaruh Kualitas Layanan Internal Bank terhadap kepuasan kerja, kualitas layanan eksternal, kepuasan nasabah pada Bank Pembangunan Daerah Kaltim", (Universitas Hasanuddin Makassar), h.54

²² Lintje Siehoyono, "Analisis Hubungan Latar Belakang Karyawan dan Pengaruh Kualitas Pelayanan Internal terhadap kepuasan Karyawan di Hotel X Surabaya", (Jurnal Program Manajemen Perhotelan, Fakultas Ekonomi Universitas Petra), H. 21

siapa saja yang melakukannya. Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Didalam ayat Al – Qur’an tercermin untuk mendorong umat manusia memberikan pelayanan yang terbaik kepada sesama nya.

Terdapat dalam Q.S Al – Baqarah Ayat 267 yang berbunyi :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ
وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا
أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

*Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.*²³

Ayat ini menjelaskan bahwa Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang maupun pelayanan jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain.

Selain itu dalam salah satu hadis Rasulullah juga di memerintahkan kita untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesame. Terdapat dalam hadis yang di riwayatkan oleh sahabat Jabir Bin Abdillah.

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

²³ Q.s Al – Baqarah : 267

Artinya : “Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia” (HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqutni. Hadits ini dihasankan oleh al-Albani di dalam Shahihul Jami’ no:3289).²⁴

D. KAJIAN TERDAHULU

Tabel 2.1

Kajian Terdahulu.

No	Peneliti / Judul Penelitian	Variabel	Perbedaan	Persamaan	Hasil Penelitian
1	Evi Susanti. “Kualitas Layanan Internal Bank yang mempengaruhi kepuasan nasabah menggunakan kualitas layanan eksternal sebagai variabel mediasi.”	Varabel X Kualitas Layanan Internal Bank dan Variabel Y Kepuasan Nasabah dengan kualitas layanan eksternal sebagai Variabel mediasi.	Variabel Y berbeda dengan peneliti dimana variabel Y nya adalah Kepuasan Kerja Karyawan.	Terdapat Kesamaan di Variabel X yaitu Kualitas Layanan Internal Bank dan penelitian ini sama sama dua variabel.	Hasil penelitiannya adalah Kualitas Layanan Internal Bank memiliki Pengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan nasabah dengan kualitas layanan eksternal sebagai Variabel mediasi
2	Riska Tri Umbara,	Kualitas Layanan	Objek penelitian	Variabel Penelitian	Kualitas Layanan

²⁴ Hadis Jabir Bin Abdillah : 3289

	“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Internal terhadap Kepuasan Karyawan (Studi Kasus Karyawan Pengelolaan Persediaan dan PPIC PT Bio Farma)”	Internal (X) dan Kepuasan Karyawan (Y)	pada Karyawan Pengelolaan Persediaan dan PPIC PT Bio Farma.	Sama.	Internal mempengaruhi kepuasan karyawan secara umum. Namun 4 dari 6 faktor pengukur layanan kualitas internal tidak mempengaruhi secara signifikan. Hanya dua faktor yang mempengaruhi secara signifikan.
3	Niken Larasati Nur Aisah, “Analisis Pengaruh Kepuasan Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Puskesmas Tegal Rejo.	Variabel (X) Kepuasan Karyawan dan Variabel (Y) Kepuasan Pelanggan.	Perbedaannya pada Variabel (X) Kepuasan Karyawan berbeda dengan penulis Variabel (X) Kualitas layanan Internal tetapi pada variabel Y di ukur dengan metode INTQUAL	Penelitian sama sama penelitian dengan dua variabel X dan Y	Hasil penelitiannya adalah Dimensi Reability mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan metode INTQUAL.
4	Haniek Wijayanti,	Variabel (X)	Perbedaan dengan	Sama – sama	Antara Variabel X

	<p>“Analisis Kepuasan Karyawan menggunakan metode Internal Service Quality dan Decition Making Trial and Evaluation Laboratory. (Studi Kasus University Hotel Yogyakarta)”</p>	<p>Kepuasan Karyawan</p> <p>Variabel (Y)</p> <p>Metode INTQUAL dan Decition Making Trial and Evaluation Laboratory</p>	<p>penulis yaitu, variabel X penulis Banking internal Service Quality sedangkan Peneliti Wijayanti Variabel X nya Kepuasan karyawan.</p>	<p>mengacu pada Metode Internal Service Quality</p>	<p>dan Y saling mempengaruhi</p>
5	<p>Ignatius Ivan Lenggono dan Sesilius Kempa, “Pengaruh Internal Service Quality dan Eksternal Service Quality terhadap Customer Satisfaction Pada Restoran Madame Chang.”</p>	<p>Variabel X</p> <p>Internal Service Quality dan Eksternal Service Quality</p> <p>Variabel Y</p> <p>Customer Satisfaction</p>	<p>Menggunakan 2 Variabel X sedangkan peneliti hanya 1 variabel X.</p>	<p>Sama – sama analisis Pengaruh Internal Service Quality.</p>	<p>Variabel Internal Service Quality dan Eksternal Service Quality berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap Customer Satisfaction Pada Restoran Madame Chang</p>

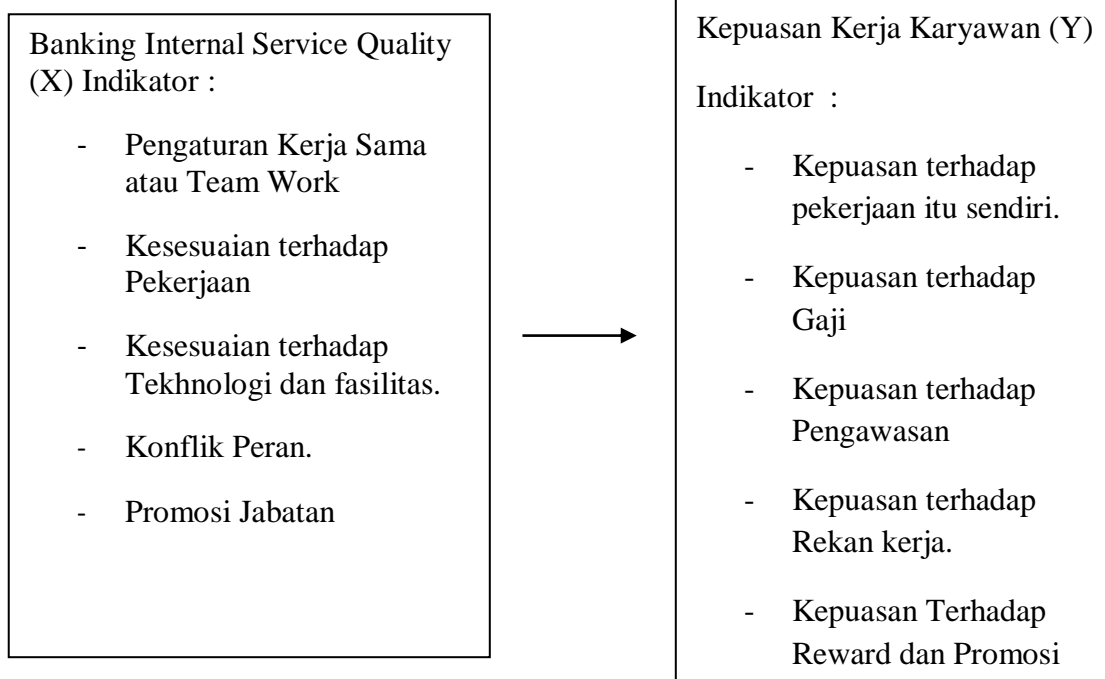
6	Syarifah Hidayah, “Pengaruh Kualitas Layanan Internal Bank Terhadap Kepuasan Kerja, Kualitas layanan eksternal nasabah dan kepuasan karyawan pada Bank Pembangunan Daerah Kaltim.”	Variabel X Internal Service Quality. Variabel Y Kepuasan kerja, Kualitas Layanan Eksternal dan Kepuasan Nasabah	Menggunakan 2 Variabel Y sedangkan peneliti hanya 1 variabel y.	Sama – sama analisis Pengaruh Internal Service Quality.	Variabel Internal Service Quality berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap Kepuasan kerja, Kualitas Layanan Eksternal dan Kepuasan Karyawan di Bank Pembangunan Daerah Kaltim.
7	Ahmad Abdilla Reza, “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Internal Bank terhadap Minat Transaksi Mahasiswa di Bank Syariah Mandiri Lampung.”	Variabel X Fasilitas dan Internal Service Quality. Variabel Y Minat Transaksi Mahasiswa	Menggunakan 2 Variabel X sedangkan peneliti hanya 1 variabel X.	Sama – sama Pengaruh Internal Service Quality.	Variabel Fasilitas dan Internal Service Quality berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap Minat Transaksi Mahasiswa di Bank Mandiri Syariah Lampung.

E. KERANGKA TEORITIS

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai suatu hal yang penting bagi suatu masalah.²⁵

Pada penelitian ini penulis mengambil variabel independen yaitu Internal Service Quality (X) dan Variabel dependen yaitu Kepuasan Kerja Karyawan (Y). Dalam penelitian ini dapat dibuat kerangka berpikir yang menjadi pedoman dalam suatu penelitian untuk mengetahui apakah kedua variabel ini saling mempengaruhi kepuasan kerja.

Berikut Kerangka Teori Penelitian.



Gambar 2.1 Kerangka Teori dan Indikator Variabel

F. HIPOTESIS PENELITIAN

Berdasarkan kerangka teoritis diatas maka dapat dirumuskan hipotesis

²⁵ Nur Ahmadi bi Rahmani, *Metode Penelitian Ekonomi*, (Medan: Febi Press, 2016), h. 2.

sebagai dugaan sementara dalam menguji suatu penelitian yaitu sebagai berikut :

1. H₀ : Banking Internal Service Quality (BINTQUAL) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Bank Sumut Kc. Syariah Medan.
2. H_a : Banking Internal Service Quality (BINTQUAL) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Bank Sumut Kc. Syariah Medan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. PENDEKATAN PENELITIAN.

Pendekatan adalah cara memperlakukan sesuatu sementara metode merupakan cara mengerjakan sesuatu. Adapun metodologi yaitu langkah langkah praktis dan sistematis yang ada dalam ilmu tertentu yang sudah tidak dipertanyakan lagi karena sudah bersifat aplikatif.¹

Penelitian ini menggunakan penelitian pendekatan kuantitatif. Pendekatan Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang lebih menekankan pada aspek pengukuran secara obyektif terhadap fenomena sosial. Untuk dapat melakukan pengukuran, setiap fenomena dijabarkan kedalam beberapa komponen masalah, variabel dan indikator.²

Penelitian ini diukur dengan menggunakan alat ukur penelitian yaitu dengan penyebaran kuisioner kepada Karyawan yang berkerja dan data yang diperoleh berdasarkan jawaban karyawan kemudian di olah.

B. LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN

Penelitian penulis dilakukan di PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan Comp. Centrium No. 4 Kel. 20159, Jl. Brigjend Katamsi, A U R, Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara 20212. Waktu melakukan penelitian pada bulan februari – maret 2021.

¹ Chuzaimah Batubara, et. al, *Handbook Metodologi Studi Islam*, (Jakarta Timur: Prenamedia Group, 2018), h. 3

² Nur Ahmadi Bi Rahmani, *Metode Penelitian Ekonomi*, (Febi UINSU Press, edisi pertama, 2016), h.7.

C. POPULASI DAN SAMPEL

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan aspek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan dari populasi.³ Populasi yang di ambil dalam penelitian ini ada seluruh karyawan yang bekerja di PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan Sampling Jenuh, yang merupakan teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.⁴ Sampel dalam penelitian ini adalah semua karyawan yang ada di Bank Sumut Kc Syariah Medan sebanyak 33 orang dengan 20 Orang Pegawai tetap dan 13 orang TKAD.

D. DATA PENELITIAN

1. Sumber Data

a. Data Eksternal

Data Eksternal merupakan data yang di dapatkan dari luar tempat

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R &D*, (Bandung:Alfabeta, 2014), h. 8.

⁴ Sandu Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), h. 64.

penelitian dimana dalam penelitian ini mengambil data dari buku – buku, jurnal, skripsi yang berkaitan dengan penelitian ini.

b. Data Internal

Data internal merupakan data yang di peroleh dari tempat penulis melakukan penelitian yaitu di PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan.

2. Jenis Data

a. Data Primer merupakan data yang berasal langsung dengan permasalahan yang diteliti. Data ini diperoleh dari hasil kuisisioner penelitian. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara menyebarkan angket kepada Karyawan di PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan.

b. Data Sekunder merupakan data yang tidak didapatkan secara langsung oleh peneliti tetapi diperoleh dari orang atau pihak lain, misalnyaberupa dokumen laporan- laporan, buku, jurnal penelitian danartikel yang masih berkaitan dengan materi yang sedang peneliti lakukan.⁵

E. TEKHNIK PENGUMPULAN DATA

1. Wawancara

Wawancara yaitu suatu bentuk Tanya jawab dengan narasumber dengan tujuan mendapatkan keterangan, penjelasan, pendapat, fakta, bukti tentang suatu masalah atau suatu peristiwa.⁶ Wawancara juga diartikan sebagai Tanya jawab yang terjadi antara orang yang mencari informasi atau

⁵ Amirudin Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), h. 30.

⁶ JS Kamdhi, *Terampil Berwicara*, (Jakarta : Grasindo) h. 98

pewawancara dengan orang yang memberi informasi dengan tujuan untuk mengumpulkan data atau memperoleh informasi.⁷

2. Kuisisioner

Kuisisioner, disebut pula angket atau self administrated quisioner adalah tehknik pengumpulan data dengan cara mengirimkan suatu daftar pertanyaan kepada responden untuk di isi.⁸

Kuisisioner yang akan di tujukan penulis yaitu kepada Seluruh karyawan yang berada di PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan.

Dalam penelitian ini dilakukan pengukuran variable dengan menggunakan Skala Likert yang digunakan sebagai alat ukur pendapat serta persepsi seseorang tentang suatu kejadian atau fenomena. Jawaban responden yang menggunakan skala likert dapat dihitung dengan menggunakan skor dari yang paling bagus sampai paling buruk.

Skor Jawaban Responden yang menggunakan skala likert pada penelitian ini:

Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Tabel 3.1 Skor Skala Likert

⁷ Joko Untoro, *Buku Pintar Pembelajaran*, (Jakarta : PT Wahyudi Media ,2010) h.245

⁸ Sukandarrumidi, *Metode Penelitian Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*, (Yogyakarta : UGM Press ,2004) h. 63

F. DEFENISI OPERASIONAL VARIABEL.

Operasional variabel adalah penjelasan mengenai cara-cara tertentu yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur (mengoperasionalkan) *Construct* menjadi variabel penelitian yang dapat dituju. Sehingga memungkinkan peneliti yang lain melakukan *reflikasi* (pengulangan) pengukuran dengan cara yang sama, atau mencoba mengembangkan cara pengukuran *Construct* yang lebih baik.⁹ Penelitian ini menggunakan dua variabel. Variabel yang pertama merupakan variabel independen yaitu Banking Internal Service Quality dan Variabel yang kedua adalah variabel dependen, yaitu Kepuasan Kerja Karyawan.

1. Variabel Terikat (*Variabel dependen*)

Variabel terikat atau sering disebut dengan variabel output, kriteria, konsekuensi merupakan variabel yang dipenuhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.¹⁰

Dalam variabel ini ada satu variabel terikat yang digunakan yaitu Kepuasan Kerja Karyawan. Kepuasan Kerja yang diteliti diambil dari literasi buku, jurnal, dan karya tulis lainnya.

2. Variabel Bebas (*Variabel Independen*)

Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat), variabel ini sering disebut sebagai variabel *Stimulus*, *Predictor*, *Antecedent*.¹¹

3. Definisi Operasional Variabel

⁹ Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2011), h. 233.

¹⁰ Sugiyono, *Op.Cit.* h. 61.

¹¹ *Ibid.*,

Definisi operasional adalah variabel penelitian dimaksud untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum dilakukan analisis, instrument, serta sumber pengukuran berasal dari mana.

Tabel 3.2

Defenisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
<i>Banking Internal Service Quality</i>	Keputusan strategis dan kemampuan operasional bank melalui penggunaan pilihan strategis kedalam serangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pihak manajemen bank kepada para karyawannya atau unit institusi lainnya yang mampu berdaya guna dan berhasil guna dalam memberikan pelayanan eksternal kepada nasabahnya.	<ul style="list-style-type: none"> - Pengaturan Kerja Sama atau Team Work - Kesesuaian terhadap Rekan Kerja - Kesesuaian terhadap teknologi. - Pengaturan Konflik Peran. - Kemampuan pengawasan 	Likert

<i>Kepuasan Kerja Karyawan</i>	Kepuasan kerja merupakan sikap relative yang cenderung pada rasa suka atau tidak suka terhadap sesuatu.	<ul style="list-style-type: none"> - Kepuasan terhadap Pekerjaan itu sendiri. - Kepuasan terhadap Rekan Kerja. - Kepuasan terhadap Pengawasan - Kepuasan Terhadap Gaji - Kepuasan terhadap Reward. 	Likert
--------------------------------	---	---	--------

G. TEKNIK ANALISIS DATA

Untuk mengolah data-data yang diperoleh, peneliti menggunakan beberap teknik analisis data yaitu sebagai berikut:

1. Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif merupakan teknik analisis yang dipakai untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data-data yang sudah dikumpulkan seadanya tanpa maksud membuat generalisasi

dari hasil penelitian. Yang termasuk dalam teknik analisis data statistik deskriptif diantaranya seperti diagram, grafik, mean, modus, dll. ¹²Dalam penelitian ini penulis mengolah data menggunakan aplikasi SPSS 20.0.

2. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Istilah valid atau validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu dimensi atau indikator dikatakan valid apabila indikator tersebut mampu mencapai tujuan pengukuran dari konstruk amatan dengan tepat.¹³

Indikator yang valid adalah indikator yang memiliki tingkat *measurement error* yang kecil. Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan di ujivaliditasnya.

Kriteria penguji jika r hitung $>$ r tabel dengan taraf signifikan 0,05 maka alat tersebut valid begitu juga sebaliknya, jika r hitung $<$ r tabel maka alat ukur tidak valid.¹⁴

Uji validitas dapat dihitung dengan cara praktis yaitu dengan metode komputerisasi SPSS 20.0. Instrumen dinyatakan valid apabila r hitung $>$ r tabel dan sebaliknya jika r hitung $<$ r tabel maka instrumen tersebut

¹² Nur Ahmadi Bi Rahmani, *Metodologi Penelitian Ekonomi*, (FEBI UINSU Press, Edisi Pertama, 2016), h. 79.

¹³ Sofyan Yamin & Heri Kurniawan, *SPSS Complete Teknik Analisis Statistik Terlengkap dengan Software SPSS*, (Jakarta : Salemba Infotek, 2009), h 282.

¹⁴ Ibid,

dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal, jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.¹⁵ Hal – hal pokok yang dapat disampaikan dalam uji reliabilitas sebagai yaitu sebagai berikut :

1. Untuk menilai kestabilan ukuran dan konsistensi responden dalam menjawab kuesioner. Kuesioner tersebut mencerminkan konstruk sebagai dimensi suatu variabel yang disusun dalam bentuk pertanyaan.
2. Uji reliabilitas dilakukan secara bersama – sama terhadap seluruh pertanyaan.
3. Jika nilai $\alpha > 0,60$ disebut reliable.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas ialah untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel independen maupun variabel dependen mempunyai distribusi normal atau tidak. Untuk menguji normalitas data dapat menggunakan Kolmogorov Smirnov. Hipotesis yang dikemukakan sebagai berikut:

H_0 = data residual berdistribusi normal ($Asym.Sig > 0,05$)

H_a = data residual tidak berdistribusi normal ($Asym.Sig < 0,05$).

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi

¹⁵ Duwi, Priyatno, *Spss 22: Pengolahan Data Terpraktis*, (Yogyakarta : C.V Andi Offset, 2014), h. 51

terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain. Jika varians dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas, dan jika varians berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dengan metode uji glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residual. Jika nilai signifikan kedua variabel lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi diantara variabel bebas. Model regresi dapat dinyatakan baik apabila tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat kriteria sebagai berikut:

Dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factors*)

1. Jika nilai VIF $< 10,00$ maka tidak terjadi multikolinieritas.

2. Jika nilai VIF $> 10,00$ maka terjadi multikolinieritas. Dengan melihat nilai *tolerance*

1) Jika nilai *tolerance* $> 0,10$

artinya tidak terjadi multikolinieritas.

2) Jika nilai *tolerance* $< 0,10$ artinya terjadi multikolinieritas¹⁶.

4. Analisis Regresi Linier Sederhana.

Analisis regresi merupakan salah satu analisis yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

¹⁶ Imam Ghozali, *Apakah Analisis Multivariate Dengan Program (Edisi Ketujuh)*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), h.105.

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui perubahan nilai Kepuasan Kerja (Y) apabila Banking Internal Service Quality mengalami kenaikan atau penurunan. Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel dependen. Adapun persamaan dari regresi adalah sebagai berikut :

Dalam persamaan regresi linear sederhana menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + b.X + e$$

Dimana,

Y = Variabel Terikat (Kepuasan Kerja Karyawan)

X = Variabel Bebas (*Banking Internal Service Quality*)

a = nilai konstanta

b = Koefisien Regresi

5. Pengujian Hipotesis

a. Uji Parsial (t)

Uji t digunakan untuk menguji setiap variabel bebas (X). Apakah *Banking Internal Service Quality* (X), mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel terikat (Y), kepuasan kerja. Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis dengan tingkat signifikan (α) = 0,05 ditentukan sebagai berikut :

- a. $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti H_0 ditolak atau H_a diterima.
- b. $t_{hitung} < t_{tabel}$ berarti H_0 diterima atau H_a ditolak. Uji t juga bisa dilihat pada tingkat signifikannya yaitu :
 1. Jika tingkat signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima atau H_a ditolak.
 2. Jika tingkat signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak atau H_a diterima.

b. Uji Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi berganda digunakan untuk melihat bagaimana variasi nilai variabel terikat dipengaruhi oleh variasi nilai variabel bebas. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Semakin besar nilai R^2 maka hubungan antara variabel X dan Y semakin erat.¹⁷

¹⁷ Website SPSS Indonesia, *Cara Melakukan Uji Linearitas Dengan Program SPSS*, Diakses Melalui <https://www.spssindonesia.com/2014/02/uji-linearitas-dengan-program-spss.html>.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum PT Bank Sumut Syariah.

a. Sejarah Umum Berdirinya Bank Sumut Syariah.

Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara atau disingkat Bank Sumut berdiri tanggal 04 november 1961 berdasarkan akta notaris Roesli Nomor 22 Tanggal 04 November 1961 dalam bentuk perseroan terbatas dan diubah menjadi Bank Umum Milik Daerah. Berdasarkan UU Nomor 13 tahun 1962 tentang ketentuan pokok Bank Pembangunan Daerah. Pendirian PT BPDSU diprakarsai oleh Adnan Nur Lubis (anggota DPRD Gotong Royong Sumatera Utara). James Warren Harahap (Direktur Bank Pembangunan Daerah Asahan) dan H. Abu Bakar (Pengusaha Swasta).

Pada tanggal 16 april 1999, berdasarkan Peraturan Daerah Tingkat I Sumatera Utara Nomor 2 tahun 1999 bentuk Perusahaan Daerah BPDSU diubah menjadi Perseroan Terbatas, dengan sebutan PT Bank Sumut. Perubahan tersebut dituangkan dalam Akta Pendirian Perseroan Terbatas Nomor 38 tahun 1999 Notaris Alina Hanum Nasution, S.H., dan telah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Nomor C-8224 HT.01.01HT 00, serta diumumkan dalam berita Negara Republik Indonesia Nomor 54 Tanggal 6 Juli 1999.

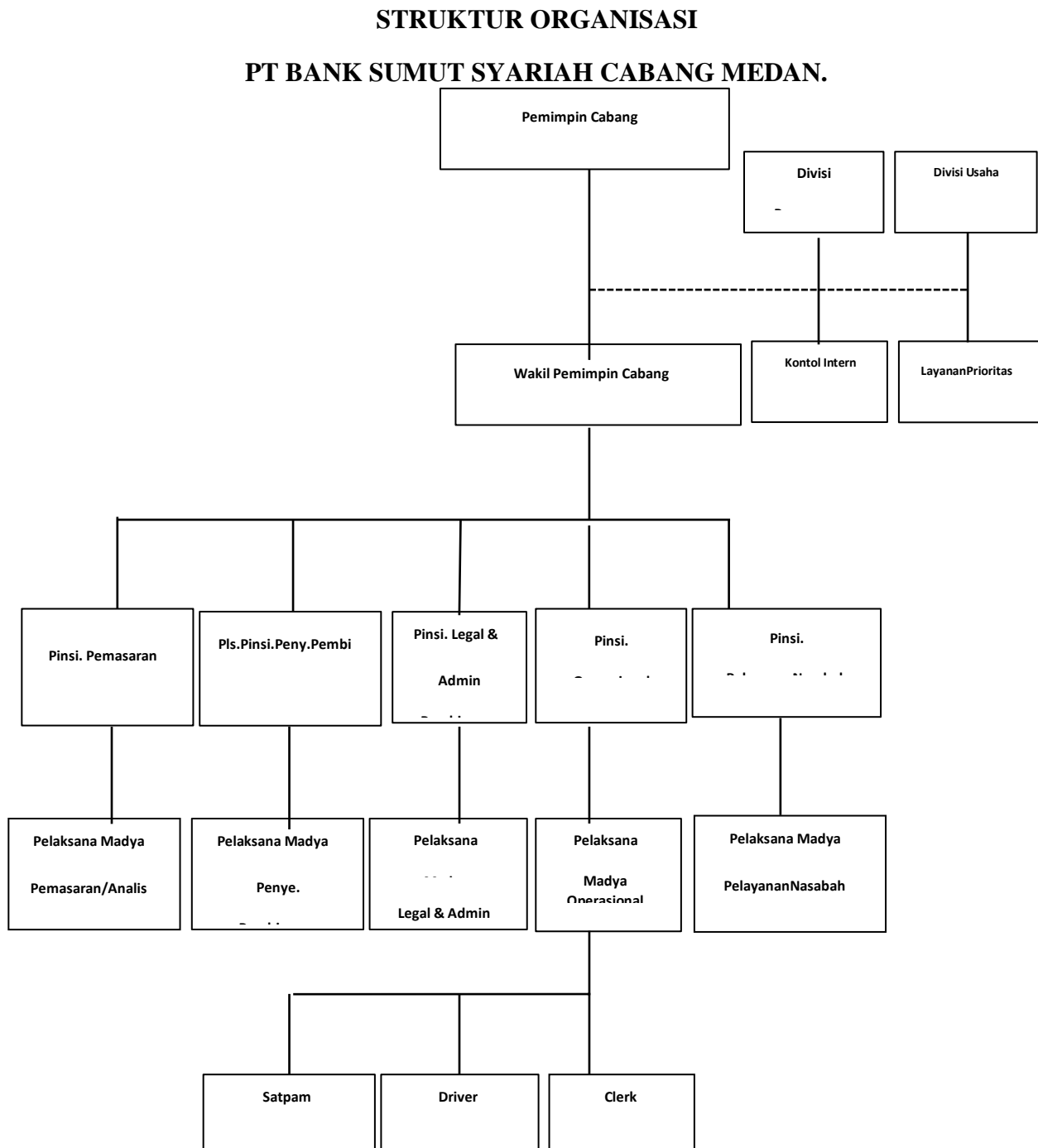
Presiden direktur PT Bank Sumut pertama kali dijabat oleh Drs. Diapari Panusunan Siregar, dengan Ketua Dewan Pengurus dijabat oleh Radja Djunjungan Lubis. Kemudian posisi pimpinan

berganti menjadi James Warren Harahap (1964-1965), Baginda Pane (1965-1966), W.M.D Hutabarat (1966-1967), Ihutan Ritonga (1967-1984), Yahfin Siregar (1984-1991), Armin (1991-1999), Abdul Rahman (1999-2000), Gus Irawan Pasaribu (2000-2013). Edie Rizliyanto (2015-2019), Muchammad Budi Utomo (2019-sekarang).

Komitmen untuk mendirikan Unit Usaha Syariah semakin menguat seiring dikeluarkannya fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang menyatakan bahwa bunga haram. Tentunya, fatwa ini mendorong keinginan masyarakat muslim untuk mendapatkan layanan jasa-jasa perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Dari hasil survey yang dilakukan di 8 kota di Sumatera Utara, menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap pelayanan Bank Syariah cukup tinggi yaitu mencapai 70% untuk tingkat ketertarikan dan diatas 50% untuk keinginan mendapatkan pelayanan perbankan syariah.

PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan beroperasi pada tanggal 04 November 2004 hal ini bermula sejak dikeluarkannya UU Nomor 10 tahun 1998 yang memberikan kesempatan bagi bank konvensional untuk mendirikan Unit Usaha Syariah. Pendirian Unit Usaha Syariah juga didasarkan pada kultur masyarakat Sumatera Utara yang religius, khususnya Umat Islam yang semakin sadar akan pentingnya menjalankan ajarannya dalam semua aspek kehidupan, termasuk dalam bidang ekonomi.

Hal tersebut semakin dikuatkan oleh Fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang menyatakan bahwa bunga itu haram. Sehingga minat masyarakat terhadap perbankan syariah cukup tinggi dengan melihat Produk dan Jasa layanan bank syariah yang mengacu kepada prinsip syariah yang dapat mensejahterakan seluruh kalangan masyarakat.



Sumber : website bank sumut syariah www.banksumutsyariahmedan.co.id

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pt Bank Sumut Syariah Medan.

2. Visi, Misi dan logo Bank Sumut Syariah.

Adapun Visi, misi serta Logo Bank Sumut syariah sebagai berikut.

a. Visi PT Bank Sumut Syariah.

Menjadi bank andalan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.

b. Misi PT Bank Sumut Syariah.

Mengelola dana Pemerintah dan Masyarakat secara profesional yang didasarkan pada prinsip-prinsip *compliance*.

c. Logo PT Bank Sumut Syariah



Gambar 4.2 Logo Pt Bank Sumut Syariah Medan.

3. Pembagian Kerja PT Bank Sumut Syariah.

a. Pimpinan Cabang

Adapun tugas dari Pemimpin Cabang yaitu Mengarahkan dan mengontrol terlaksananya fungsi otorisasi aktivitas finansial dan non finansial sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sistem operasional kantor cabang dan unit kantor dibawahnya agar berjalan dengan efektif dan sesuai ketentuan, sistem pelayanan nasabah di kantor cabang dan unit kantor dibawahnya sesuai regulasi, mengevaluasi kinerja unit kantor dibawahnya sesuai kewenangannya dalam rangka mengoptimalkan kinerja, mengevaluasi pengelolaan dana promosi dalam rangka mengoptimalkan kegiatan penjualan agar tercapainya target bisnis kantor cabang dan unit kantor dibawahnya.

b. Pimpinan Seksi Pemasaran.

Tugas dari Pemimpin Seksi Pemasaran adalah sebagai berikut:

1. Mengkoordinasikan proses pemeliharaan nasabah *existing* dalam rangka peningkatan kepuasan nasabah.
2. Merekomendasikan pemetaan potensi bisnis hasil analisa informasi market *intelligence* terkait produk dana dan jasa serta pembiayaan.
3. Mengkoordinasikan program pemasaran produk dana, jasa dan pembiayaan agar tercapainya target bisnis.
4. Melaksanakan dan mendistribusikan tugas terkait kegiatan *monitoring* dan *supervise* pembiayaan sandi 1-2 sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Mengkoordinasikan dan memonitor proses penilaian pembiayaan dan keabsahan legalitas dokumen pembiayaan untuk menjaga kualitas pembiayaan yang diberikan pada calon nasabah.

c. Pimpinan Seksi Operasional.

Tugas dari Pemimpin Seksi Operasional adalah sebagai berikut:

1. Mengkoordinasikan pengelolaan infrastruktur untuk mendukung operasional kantor.
2. Mengkoordinasikan pengadaan fasilitas kerja untuk mendukung operasional kantor.
3. Mengkoordinasikan pengamanan distribusi dan untuk memastikan keamanan.
4. Mengkoordinasikan administrasi kepegawaian untuk mendukung operasional.
5. Mengatur rotasi tenaga ahli daya / tenaga honor untuk memenuhi kebutuhan SDI Bank.

d. Customer Service

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

1. Memberi layanan kepada pihak nasabah. Pelayanan disesuaikan dengan perusahaan atau instansi. Dalam hal ini karena di dalam instansi bank, maka layanan berupa rekening deposito, tabungan, dan lainnya yang berhubungan dengan keuangan.
2. Melayani serta memberikan solusi atas masalah dari nasabah.
3. Membuat berbagai jenis administrasi dalam bank. Seorang CS bank sebaiknya mampu untuk mencetak buku tabungan, giro atau produk lainnya. Segala administrasi yang berhubungan dengan produk harus bisa dilakukan oleh customer service.

e. Teller Service

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

1. Memeriksa identitas nasabah (petugas counter)
2. Meneliti keabsahan tanda tangan dan warkat (petugas speci-men)
3. Mengesahkan tanda terima setoran dalam batas wewenangnya (pejabat kas).
4. Membayar dan menerima uang tunai (kasir)
5. Menerima setoran warkat bank sendiri dan warkat bank lain (petugas counter)
6. Mencatat penerimaan dan pengeluaran tunai dan nontunai.

4. Proses Bisnis PT Bank Sumut Syariah.

1. Memanfaatkan kegiatan-kegiatan yang diadakan instansi pemerintah maupun swasta dengan melaksanakan sosialisasi dan presentasi produk penghimpunan dana.
2. Secara aktif ikut serta dalam acara yang dihadiri oleh masyarakat luas dengan membuka *stand* di lokasi pameran.
3. Menjalin kerjasama dengan lembaga atau instansi pemerintah dan swasta dalam hal menghimpun dana dengan pola yang menguntungkan.
4. Berupaya meningkatkan pembagian bagi hasil kepada pemilik dana setiap bulannya dengan cara memaksimalkan perolehan pendapatan dari ekspansi pembiayaan yang diberikan.
5. Membentuk tim penghimpun dana dan melakukan *mapping* wilayah untuk mencari potensi yang ada

5. Produk – Produk PT Bank Sumut Syariah.

1) Penghimpunan Dana.

a. Tabungan.

1. Tabungan Martabe *Wad'iah* (Marwah).

Tabungan marwah adalah tabungan yang dikelola berdasarkan prinsip *wadi'ah yad-dhamanah* yang merupakan titipan murni dengan seizin pemilik dana (*sahibul mal*), bank dapat mengelolanya di dalam operasional bank untuk mendukung sektor riil, dengan menjamin bahwa dana tersebut dapat ditarik setiap saat oleh pemilik dana.

2. Tabungan Martabe Mudharabah (Marhamah)

Tabungan iB Martabe bagi hasil-tabungan marhamah merupakan produk penghimpunan dana yang dalam

pengelolaannya menggunakan prinsip *mudharabah mutlaqah*, yaitu investasi yang dilakukan oleh nasabah sebagai pemilik dana (*shahibul maal*) dan bank sebagai pihak yang bebas tanpa pembatasan dari pemilik dana menyalurkan dana nasabah tersebut dalam bentuk pembiayaan kepada usaha-usaha yang menguntungkan dan tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Keuntungan yang didapat dari penyaluran dana oleh bank akan memberi bagi hasil dengan nasabah sesuai dengan *nisbah* yang telah disepakati.

3. Tabungan Makbul

Tabungan makbul adalah produk tabungan khusus PT Bank Sumut Syariah sebagai sarana penitipan Biaya Penyelenggara Ibadah Haji (BPIH) penabung perorangan secara bertahap ataupun sekaligus dan tidak dapat melakukan transaksi penarikan.

4. Tabungan Simpel iB

Tabungan Simpel iB merupakan tabungan berdasarkan akad *mudharabah muthlaqah* yang sesuai dengan prinsip syariah, berdasarkan akad yang digunakan maka pihak bank dapat menginvestasikan dana yang dititipkan oleh nasabah ke sektor apapun namun tetap sesuai dengan syariat islam dan nasabah yang menitipkan dananya pada bank akan mendapatkan bagi hasil.

5. Tabungan IB Rencana

Tabungan investasi bagi nasabah yang berkeinginan untuk menabung hingga sejumlah rencana investasi yang diinginkan dalam jangka waktu tertentu untuk berbagai tujuan.

6. Tabungan iB Prioritas

Tabungan IB Prioritas adalah tabungan khusus PT Bank Sumut yang diperuntukkan bagi nasabah yang memiliki dana diatas

Rp 200.000.000,00 dengan menikmati fasilitas khusus yang diberikan. Tabungan iB Prioritas dibuka sejak tanggal 27 Desember 2016.

b. Deposito.

1. Deposito iB-Ibadah

Produk deposito IB-Ibadah pada prinsipnya sama dengan tabungan *marhamah*, akan tetapi dana yang disimpan oleh nasabah hanya dapat ditarik berdasarkan jangka waktu yang telah ditentukan dengan bagi hasil keuntungan yang telah disepakati. Investasi akan disalurkan untuk usaha yang produktif dan halal.

2. Produk deposito iB plus

Produk deposito iB *plus* pada prinsipnya sama dengan deposito iB-ibadah, akan tetapi produk ini memiliki manfaat yang lebih yaitu pemilik produk ini atau nasabah akan diberikan perlindungan asuransi. Investasi akan disalurkan untuk usaha yang produktif dan halal.

c. Giro

1. Giro iB Wadi'ah

Simpanan giro wadi'ah merupakan produk penyimpanan dan yang menggunakan prinsip *wadi'ah yad adh-dhamanah* (titipan murni). Pada produk ini nasabah menitipkan dana dan bank akan mempergunakan dana tersebut sesuai dengan prinsip syariah dan menjamin akan mengembalikan dana titipan tersebut secara utuh bila sewaktu-waktu nasabah membutuhkannya.

2. Giro iB *Mudharabah*

Giro iB *mudharabah* adalah investasi yang dilakukan oleh nasabah sebagai pemilik dana dan Bank sebagai pengelola dana. Dimana giro dengan akad *mudharabah* akan memperoleh bagi hasil bulanan dengan nisbah 25% nasabah dan 75% untuk bank.

2) Penyaluran Dana.

a. Pembiayaan IB Multiguna dengan Akad *Murabahah*.

Murabahah merupakan akad jual beli atas barang dengan harga yang disepakati diawal, dimana bank menyebutkan harga pembelian dan margin yang diperoleh bank. Bank dapat mensyaratkan pembeli untuk membayar uang muka (urpun). Nasabah membayar kepada bank menurut harga yang diperjanjikan dan harga/pembayaran ini adak digunakan untuk memenuhi kebutuhan usaha seperti modal kerja dan investasi, namun juga dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan konsumsi.

b. Pembiayaan iB Modal Kerja dengan Akad *Mudharabah* dan Akad *Musyarakah*

Pembiayaan iB modal kerja dengan akad *mudharabah* adalah akad kerjasama antara bank sebagai pemilik dana penuh (100%) dengan nasabah sebagai pengelola dana (memiliki keahlian) untuk melaksanakan kegiatan usaha tertentu dimana pembagian keuntungan/bagi hasil dihitung dengan menggunakan metode bagi pendapatan antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang telah disepakati. Jangka waktu pengembalian pokok pembiayaan dan pembagian keuntungan bagi hasil maksimal 12 (dua belas) bulan.

Sedangkan Pembiayaan iB modal kerja dengan akad musyarakah adalah penanaman dana dari pemilik dana/modal (bank) untuk mencampurkan modal/dana (nasabah) terhadap suatu usaha tertentu dengan pembagian keuntungan berdasarkan nisbah yang telah disepakati antara nasabah dan bank. Kerugian ditanggung oleh pemilik modal/dana berdasarkan bagian dana modal masing-masing. Jangka waktu pembiayaan, pengembalian dana dan pembagian keuntungan ditentukan dalam akad.

c. KPR iB Griya

Kredit pemilik rumah IB Griya ini adalah pembiayaan yang di berikan secara perorangan untuk kebutuhan pembelian rumah tinggal yang dijual melalui pengembangan di lokasi-lokasi yang di inginkan tanpa pilihan yang terbatas, sesuai dengan rekomendasi yang dibutuhkan.

d. KPR FLPP (Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan)

FLPP merupakan singkatan dari fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan. FLPP merupakan program besutan pemerintah untuk membantu masyarakat berpenghasilan rendah supaya bisa mengakses kredit kepemilikan rumah (KPR).

e. Talangan Umrah.

Talangan Umrah merupakan jenis pembiayaan yang disalurkan untuk masyarakat muslim yang ingin melakukan ibadah umrah dengan sasarannya berupa PNS, Pensiun dan Umum.¹

¹ www.banksumutsyariahedan.co.id

B. Temuan Penelitian.

1. Karakteristik Responden.

Objek dalam penelitian ini adalah responden yang sedang menjadi karyawan di PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan. Sampel yang diambil adalah seluruh responden yang berjumlah 33 orang.

a. Jenis Kelamin.

Pengumpulan data yang dilakukan melalui kuisioner berdasarkan jenis kelamin pada 33 orang karyawan, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 4.1

Jenis Kelamin.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki- Laki	22	66,7	66,7	66,7
Valid Perempuan	11	33,3	33,3	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Berdasarkan table 4.1 diatas dapat diketahui bahwa Total seluruh karyawan Bank Sumut sebanyak 33 Orang Karyawan dengan jenis kelamin laki – laki sebanyak 22 orang atau 66,7 % sedangkan jenis kelamin perempuan sebanyak 11 orang atau 33,3 %. Karena seluruh data valid maka pada kolom valid percent nilainya sama dengan yang ada pada kolom percent. Sementara pada bagian cumulative percent untuk jenis kelamin laki – laki sebanyak 66,7 %.

b. Pendidikan.

Pengumpulan data yang dilakukan melalui kuisioner berdasarkan pendidikan pada 33 orang karyawan, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 4.2

Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SMA	8	24,2	24,2	24,2
Valid S1	22	66,7	66,7	90,9
S2	3	9,1	9,1	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Berdasarkan Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa dari 33 responden, sebanyak 8 orang dengan persentase 24,2% berijazah SMA, sebanyak 22 orang dengan persentase 66,7% berijazah S1, dan sebanyak 3 orang dengan persentase 9,1% berijazah S2.

c. **Usia**

Tabel 4.3
Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
20-30 Tahun	9	27,3	27,3	27,3
Valid 31-40 Tahun	19	57,6	57,6	84,8
41-50 Tahun	5	15,2	15,2	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa dari 33 responden, sebanyak 9 orang dengan persentase 27,3% yang berusia 20-30 tahun, sebanyak 19 orang dengan persentase 57,6% yang berusia 31-40 tahun, dan sebanyak 5 orang dengan persentase 15,2% yang berusia 41-50 tahun.

2. Analisis Statistic Deskriptif.

Analisis Statistic Deskriptif merupakan tehnik analisis yang dipakai untuk menganalisis data dengan mendeksripsikan atau menggambarkan data yang sudah dikumpulkan seadanya tanpa membuat generalisasi dari hasil penelitian. Pada penelitian ini data Banking Internal Service Quality dan Kepuasan kerja karyawan diperoleh secara langsung melalui penyebaran kuisioner dari karyawan PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan. Berikut adalah hasil uji deskriptif dari masing – masing variable dalam penelitian ini.

Tabel 4.4
Descriptive Statistic

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
BINTQUAL	33	42,00	75,00	2175,00	65,9091	8,47925
Kepuasan Kerja Karyawan	33	43,00	71,00	1880,00	56,9697	8,85115
Valid N (listwise)	33					

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 15 item pertanyaan di setiap variabel dengan jumlah responden 33 orang. *Banking Internal Service Quality* (X) responden memiliki nilai minimum 42 dan nilai paling tinggi 75. Nilai rata-rata *Banking Internal Service Quality* masing-masing responden sebesar 65,9091 dengan simpangan baku atau penyebaran rata-rata sebesar 8,47925. Dan variabel Kepuasan Kerja Karyawan (Y) responden memiliki nilai minimum 43 dan nilai paling tinggi 71. Nilai rata-rata Kepuasan Kerja Karyawan masing-masing responden sebesar 56,9697 dengan simpangan baku atau penyebaran rata-rata sebesar 8,85115.

3. Uji Instrumen.

a. Uji Validitas.

Dasar pengambilan keputusan Uji Validitas : Membandingkan nilai r hitung dengan r tabel :

- a. Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ = Valid
- b. Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ = tidak Valid

Cara mencari nilai r tabel dengan n (jumlah responden) = 33 pada signifikansi 5% pada distribusi nilai r tabel statistik, maka dapat diperoleh nilai r tabel sebesar **0,344**. Berikut ini adalah hasil data yang sudah diolah dengan SPSS.

Tabel 4.5

Hasil Uji Validitas Variabel *Banking Internal Service Quality*.

No	r- hitung	r- tabel	Keterangan
P1	0,871	0,344	Valid
P2	0,551	0,344	Valid
P3	0,744	0,344	Valid
P4	0,805	0,344	Valid
P5	0,551	0,344	Valid
P6	0,888	0,344	Valid
P7	0,487	0,344	Valid
P8	0,744	0,344	Valid
P9	0,805	0,344	Valid
P10	0,487	0,344	Valid
P11	0,888	0,344	Valid
P12	0,487	0,344	Valid
P13	0,744	0,344	Valid
P14	0,805	0,344	Valid
P15	0,487	0,344	Valid

Hasil analisis variabel *Banking Internal Service Quality* (X) menunjukkan bahwa adanya 15 butir pertanyaan yang diajukan

peneliti adalah **Valid**. Berdasarkan hal tersebut maka dapat dikatakan bahwa seluruh butir pertanyaan dapat digunakan karena r hitung $>$ r tabel dengan taraf signifikan 5% sehingga dapat dikatakan memenuhi syarat validitas.

Tabel 4.6

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja Karyawan.

No	r- hitung	r- tabel	Keterangan
P1	0,503	0,344	Valid
P2	0,652	0,344	Valid
P3	0,672	0,344	Valid
P4	0,510	0,344	Valid
P5	0,564	0,344	Valid
P6	0,755	0,344	Valid
P7	0,720	0,344	Valid
P8	0,609	0,344	Valid
P9	0,421	0,344	Valid
P10	0,556	0,344	Valid
P11	0,881	0,344	Valid
P12	0,609	0,344	Valid
P13	0,672	0,344	Valid
P14	0,881	0,344	Valid
P15	0,467	0,344	Valid

Hasil analisis variabel Kepuasan Kerja Karyawan (Y) menunjukkan bahwa adanya 15 butir pertanyaan yang diajukan peneliti adalah **Valid**. Berdasarkan hal tersebut maka dapat dikatakan bahwa seluruh butir pertanyaan dapat digunakan karena r hitung $>$ r tabel dengan taraf signifikan 5% sehingga dapat dikatakan memenuhi syarat validitas.

b. Uji Reliabilitas.

Suatu kuisisioner dinyatakan reliabel jika jawaban seorang terhadap

pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu. Pengujian reliabilitas untuk variabel-variabel dalam penelitian ini menggunakan Cronbach Alpha. Variabel-variabel dalam penelitian ini dapat dikategorikan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari **0,60**.

Tabel 4.7

Hasil Uji Realibilitas *Banking Internal Service Quality (X)*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.764	16

Berdasarkan perhitungan yang dilakukan dengan program SPSS Versi 20 hasil perhitungan terhadap variable *Banking Internal Service Quality* 0,764. Hasil tersebut terlihat bahwa reliabilitas masing – masing variable dalam kisaran 0,60, maka hasilnya bisa di terima dan kuisisioner dinyatakan reliabel.

Tabel 4.8

Hasil Uji Realibilitas *Kepuasan Kerja Karyawan (Y)*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.754	16

Berdasarkan perhitungan yang dilakukan dengan program SPSS Versi 20 hasil perhitungan terhadap variable *Kepuasan Kerja* 0,754. Hasil tersebut terlihat bahwa reliabilitas masing – masing variable dalam kisaran 0,60, maka hasilnya bisa di terima dan kuisisioner dinyatakan reliabel.

4. Uji Asumsi Klasik.

a. Uji Normalitas.

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variable pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistic menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Salah satu uji statistic yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistic non – parametric Kolmogrov Smirnov pada alpha sebesar 5 %. Jika nilai signifikan dari pengujian Kolmogorov-Smirnov lebih besar dari 0,05 berarti data normal, jika tidak maka tidak berdistribusi normal.

Tabel 4.9
Hasil Uji Normalitas
One – Sample Kolmogorov – Smirnov Test.

		Unstandardized Residual
N		33
Parameters ^{a,b}	MeanNormal	0E-7
	Std. Deviation	8,75992777
Most Extreme Differences	Absolute	,154
	Positive	,154
	Negative	-,130
Kolmogorov-Smirnov Z	Asymp. Sig. (2-tailed)	,887 ,411

- a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Pada tabel 4.9 diatas menunjukkan bahwa nilai **Kolmogorov – Smirnov Test** sebesar 0,887 dengan probabilitas signifikansi 0,411 dan nilainya lebih besar dari 0,05 hal itu berarti kepuasan kerja karyawan PT

Bank Sumut Syariah Cabang Medan dilihat dari variable Banking Internal Service Quality berdistribusi normal.

b. Uji Multikolonieritas.

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variable bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variable bebas (independen).

Dengan melihat nilai VIF (Variance Inflation Factors)

1. Jika nilai VIF < 10,00 maka tidak terjadi multikolonieritas.
2. Jika nilai VIF > 10,00 maka terjadi multikolonieritas. Dengan melihat nilai tolerance sebagai berikut.
 - a. Jika nilai tolerance > 0,10 artinya tidak terjadi multikolonieritas.
 - b. Jika nilai tolerance < 0,10 artinya terjadi multikolonieritas

Tabel 4.10
Hasil Uji Multikolonieritas
Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	47,118	12,327		3,822	,001	
	Banking Internal Service Quality	,149	,186	,143	2,806	,043	1,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja Karyawan

Dari tabel *Coefficient* pada kolom *Collinearity Statistic* dapat terlihat nilai *Tolerance* dan *VIF*. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai VIF

untuk variabel *Banking Internal Service Quality* sebesar $1,000 < 10$. Dan untuk nilai tolerance *Banking Internal Service Quality* sebesar 1,000 lebih dari 0,1. Hal ini membuktikan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak terdapat adanya multikolinearitas.

c. Uji Heterokedastisitas.

Uji heteroskedastisitas dengan metode uji glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residual. Jika nilai signifikan kedua variabel lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Tabel 4.11
Hasil Uji Heterokedastisitas.

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.296	5.416		1.162	.254
1 BINTQUAL	.022	.082	.048	.270	.789

a. Dependent Variable: RESUC

Pada tabel 4.11 diatas hasil output menunjukkan bahwa variabel menunjukkan level sig lebih besar dari alpha yaitu 0,789 menyatakan bahwa nilai signifikan variabel lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

5. Model Analisis Regresi Sederhana.

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui perubahan nilai Kepuasan Kerja (Y) apabila *Banking Internal Service Quality* mengalami kenaikan atau penurunan. Adapun persamaan dari regresi adalah sebagai berikut :

Dalam persamaan regresi linear sederhana menggunakan rumus sebagaiberikut :

$$Y = a + b.X + e$$

Dimana,

Y = Variabel Terikat (Kepuasan Kerja Karyawan)

X = Variabel Bebas (*Banking Internal Service Quality*)

a = nilai konstanta

b = Koefisien Regresi

Tabel 4.13
Hasil Uji Regresi Sederhana.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	47.118	12.327		3.822	.001
Banking Internal Service Quality	.149	.186	.143	.806	.427

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja Karyawan

Berdasarkan tabel 4.12 tersebut dapat disusun persamaan regresi sederhana sebagai berikut :

$$\text{Maka : } Y = 47,118 + 0,149X$$

Dari persamaan berikut dapat diambil kesimpulan bahwa :

- Nilai constant (a) = 47,118. Artinya apabila skor variable Banking Internal service Quality sama dengan nol maka kepuasan kerja karyawan menaik sebesar 47,118.
- Ketika variable kompetensi Banking Internal Service Quality ditingkatkan sebesar 1 % maka kepuasan kerja karyawan akan meningkat sebesar 0,149 dengan asumsi variable bebas lainnya konstan atau tidak mengalami perubahan.

Berdasarkan hasil persamaan regresi linier sederhana tersebut dapat diketahui bahwa hubungan yang terjadi antara Banking Internal Service Quality dengan kepuasan kerja karyawan adalah hubungan yang positif dimana ketika Banking Internal Service Quality ditingkatkan maka akan

berdampak pada kepuasan kerja karyawan.

6. Uji Hipotesis.

a. Uji t (Uji Parsial).

Uji t digunakan untuk menguji setiap variabel bebas (X). Apakah *Banking Internal Service Quality* (X), mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel terikat (Y), kepuasan kerja. Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis dengan tingkat signifikan (α) = 0,05 ditentukan sebagai berikut :

1. $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti H_0 ditolak atau H_a diterima.
2. $t_{hitung} < t_{tabel}$ berarti H_0 diterima atau H_a ditolak. Uji t juga bisa dilihat pada tingkat signifikannya yaitu :
 - a. Jika tingkat signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima atau H_a ditolak.
 - b. Jika tingkat signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak atau H_a diterima.

Tabel 4.14
Hasil Uji t Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	47,118	12,327		3,822	,001
1 Banking Internal Service Quality	,149	,186	,143	2,806	,043

- a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja Karyawan.

Berdasarkan tabel 4.13 diatas dapat diketahui bahwa Variabel

Banking Internal Service Quality dengan nilai thitung sebesar 2,806 dengan signifikansi sebesar 5%. Karena t hitung untuk variabel X (2,806) lebih besar dari ttabel (2,03951) dengan nilai signifikansi sebesar $0,043 < 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa *Banking Internal Service Quality* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.

b. Uji Determinasi (R^2)

Koefesien determinasi berganda digunakan untuk melihat bagaimana variasi nilai variabel terikat dipengaruhi oleh variasi nilai variabelbebas. Nilai R2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas.

Tabel 4.15

Hasil Uji Determinasi.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,143 ^a	,021	-,011	8,90010

a. Predictors: (Constant), Banking Internal Service Quality

b. Dependent Variable: Kepuasan Kerja Karyawan

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *R Square* sebesar 0,21. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu *Banking Internal Service Quality* mampu menerangkan variabel terikat yaitu Kepuasan Kerja Karyawan sebesar 21% sisanya 79% dijelaskan oleh variabel lain di luar model regresi.

C. Interpretasi Hasil Penelitian

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Banking Internal Service Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan. Artinya semakin tinggi indikator *Banking Internal Service Quality* maka akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Hal tersebut dapat di perkuat dan

dibuktikan oleh nilai sig. Lebih kecil dari nilai alpha yaitu $0,043 < 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa *Banking Internal Service Quality* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. Selanjutnya dapat dilihat dari hasil t hitung lebih besar dari t tabel yaitu (2,806) lebih besar dari ttabel (2,03951) artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga hal ini dapat diketahui bahwa *Banking Internal Service Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syamsul Bakrie yang berjudul “Pengaruh Internal Service Quality terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Bank Riau Kepri” yang menyimpulkan bahwa *Banking Internal Service Quality* berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Riska Tri Umbara, (2012). “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Internal terhadap Kepuasan Karyawan (Studi Kasus Karyawan Pengelolaan Persediaan dan PPIC PT Bio Farma)” yang menyimpulkan bahwa Kualitas Layanan Internal mempengaruhi kepuasan karyawan secara umum. Namun 4 dari 6 faktor pengukur layanan kualitas internal tidak mempengaruhi secara signifikan. Hanya dua faktor yang mempengaruhi secara signifikan.

Hasil penelitian saya relevan dengan penelitian Syarifah Hidayah, (2011), “Pengaruh Kualitas Layanan Internal Bank Terhadap Kepuasan Kerja, Kualitas layanan eksternal nasabah dan kepuasan karyawan pada Bank Pembangunan Daerah Kaltim.” Yang menyimpulkan bahwa Variabel Internal Service Quality berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap Kepuasan kerja, Kualitas Layanan Eksternal dan Kepuasan Karyawan di Bank Pembangunan Daerah Kaltim.

Penelitian saya yang berjudul Analisis Pengaruh *Banking Internal Service Quality* terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan berpengaruh positif dan signifikan. Semakin baik

Kualitas layanan yang diberikan bank tersebut kepada karyawan maka akan meningkat pula kepuasan kerja karyawan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh *Banking Internal Service Quality* terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan dan dengan berbagai uraian yang telah dijelaskan pada bab – bab sebelumnya, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa : variasi nilai variabel terikat dipengaruhi oleh variasi nilai variabel bebas memberikan pengaruh sebesar 21% dan sisanya 79% dijelaskan oleh faktor – faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. *Banking Internal Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan. Nilai t hitung untuk variabel X (2,806) lebih besar dari ttabel (2,03951) dengan nilai signifikansi sebesar $0,043 < 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa *Banking Internal Service Quality* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan.

B. Saran – Saran.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, maka dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut.

1. Kepada PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan untuk terus meningkatkan Kualitas layanan internal nya terutama untuk menjaga kepuasan karyawan yang berpengaruh pada kepuasan dan loyalitas nasabahnya.
2. Dalam membentuk kepuasan kerja karyawan pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan maka perlunya perhatian kualitas layanan internal khususnya pada pengaturan kerja sama.

3. Untuk peneliti selanjutnya sebaiknya dapat menambahkan faktor – faktor lain yang di dalam penelitian ini belum di cantumkan dan pengukuran penelitian seperti menggunakan pengukuran yang lebih update sehingga dengan adanya pelayanan yang terbaik mampu menjaga loyalitas nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Asikin, A. Z. 2013. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Batubara, C. 2018. *Handbook Metodologi Studi Islam*. Jakarta Timur : Prena Media Group.
- Dariyo, A. *Psikologis Perkembangan*. Jakarta : Grasindo.
- Dr Thomas Suyatno, M. ., Maralala, J. T., & Dkk. 2007. *Kelembagaan Perbankan*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Fattah, H. . H. 2017. *Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai*. Yogyakarta : Elmatara.
- Ghozali, I. 2013. *Apakah Analisis Multivariate Dengan Program*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ismail. 2011. *Perbankan Syariah*. Jakarta :Prena Media Group.
- Kamdhi, J. *Terampil Berwicara*. Jakarta :Grasindo.
- Kasmir. 2006. *Kewirausahaan*. Jakarta :Raja Grafindo Persada.
- M Sulaeman Jajuli. 2015. *Produk Pendanaan Bank Syariah*. Yogyakarta : Deepublish.
- Mu'ah, & Masram. 2014. *Loyalitas Pelanggan*. Jakarta :Zifatama Publisher.
- Mulyati, E. 2010. *Kualitas Produk dan Jasa dalam Pemasaran*. Jakarta : Indeks.
- Nawawi, H. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta :Gadjah Mada University Press.
- Priyatno, D. 2014. *Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta :CV Andi Offset.
- Rahmani, N. A. B. 2016. *Metode Penelitian Ekonomi*. Medan : FEBI UINSU Press.

- Rangkuti, F. 2016. *Costumer Care Excellent*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sellang, K., & Jamaluddin, H. 2018. *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta : Graha Media.
- Simamora, B. 2003. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Siyoto, S. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta : Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R, D*. Bandung : Alfabeta.
- Sukandarrumidi. 2004. *Metode Penelitian Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*. Yogyakarta : UGM Press.
- Sutrisno, E. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana.
- Umar, H. 2011. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Thesis Bisnis*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Untoro, J. 2010. *Buku Pintar Pembelajaran*. Jakarta : PT Wahyudi Media.
- Usman, R. 2003. *Aspek - Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Waluyo, D. A., & Koesdijati, T. 2019. *Kualitas Layanan*. Surabaya : Scopindo Media Pustaka.
- Wibowo. 2013. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Yafiz, M. 2016. *Pengantar Ilmu Ekonomi*. Medan : FEBI UINSU Press.
- Yamin, S., & Kurniawan, H. 2009. *SPSS Complete Teknik Analisis Statistik Terlengkap dengan Software SPSS*. Jakarta : Salemba Infotek.

Referensi Jurnal dan Skripsi

- Alwie, A. F. 2014. "Pengaruh Internal Service Quality Terhadap Kepuasan Karyawan Pada PT Bank Riau Kepri". *Jurnal Ekonomi Islam Vol 6*.
- Ananda, E. D. 2019. "Pemanfaatan Teknologi Informasi". *Jurnal Studi Deskriptif Pemanfaatan Teknologi, 3. SMKN 1 dan SMKN 4 Surabaya*
- Hudayah, S. 2011. Pengaruh Kualitas Layanan Internal terhadap Kepuasan Kerja, kualitas layanan eksternal, kepuasan nasabah dan kinerja Bisnis pada BPD Kalimantan Timur. *Disertasi Universitas Hasanuddin Makasar*.
- Irwan, M., Nasution, P., & Kamilah, K. 2020. *Face Recognition Login Authentication for Digital Payment Solution at COVID-19 Pandemic*.
- Kasmawati. 2018. "Pengaruh Etika Pelayanan dalam Perspektif Islam terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pajak di Kab Wajo". *Skripsi Uin Alauddin Makasar*.
- Kusuma, L. P., & Sutanto. 2016. "Peranan Kerja Sama Tim dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Zolid Agung Perkasa". *Jurnal Manajemen Dan Start Up Bisnis*.
- Lestari, A. I., & Kamilah. 2019. "Peran Industri Lembaga Keuangan Mikro Syariah Dalam Mengatasi Masalah Kesenjangan Dan Distribusi Pendapatan Di Kota Medan". *Jurnal Human Falah, Vol 6*.
- Pangemanan, F. L. 2017. "Pengaruh Work Life Ballance dan Burnout terhadap kepuasan kerja". *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Rakhdi, H. F. 2018. "Pengaruh Kualitas Layanan Internal terhadap Kepuasan Karyawan di BMT Dana Mulya Syariah Cabang Kalianda". *Skripsi Uin Raden Intan Lampung*.

Rauda, S. 2020. "Pengaruh Work Life Ballance dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan kerja Karyawan di Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Palembang". *Skripsi UIN Raden Fatah Palembang*.

Siehyono, L. 2018. "Analisis Hubungan Latar Belakang Karyawan dan Pengaruh Kualitas Layanan Internal terhadap Kepuasan Karyawan di Hotel X Surabaya". *Jurnal Program Manajemen Perhotelan Universitas Petra*.

Susanto, M. D. A., Waluyo, H. D., & Listiyorini, S. 2012. "Pengaruh Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menabung Pada KJKS BMT Binna Ummat Sejahtera". *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, Vol 1*.

Referensi dari Internet

Website SPSS Indonesia, *Cara Melakukan Uji Linearitas Dengan Program SPSS*, Diakses Melalui <https://www.spssindonesia.com/2014/02/uji-linearitas-dengan-program-spss.html>.

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian

Kuisisioner Penelitian

Analisis Banking Internal Service Quality terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan.

A. Identitas Pribadi Responden.

Isilah dan beri tanda (X) pada Jawaban yang paling sesuai dengan data pribadi Karyawan PT Bank Sumut Syariah Medan.

Nama :

Jenis Kelamin :

1. Laki – Laki
2. Perempuan.

Umur :

1. 20 – 30 Tahun.
2. 31 – 40 Tahun
3. 41 – 50 Tahun.

Pendidikan Terakhir :

1. SMA
2. S1
3. S2
4. S3

B. Petunjuk Pengisian.

1. Jawablah pertanyaan ini dengan jujur dan sebenar – benarnya.
2. Bacalah pertanyaan terlebih dahulu dengan cermat dan seksama sebelum anda menjawab.
3. Pilihlah salah satu jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan memberi tanda (√) pada salah satu jawaban.

4. Berilah tanda (√) pada kolom yang paling sesuai dengan pilihan anda.

Keterangan Skor Penilaian.

Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Pertanyaan Berkaitan dengan Banking Internal Service Quality.

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju 1	Tidak Setuju 2	Netral 3	Setuju 4	sangat setuju 5
Kerja Sama <i>Team work</i>						
1	Saya adalah bagian dari tim work di perusahaan.					
2	Saya dan rekan kerja saya salingberkontribusi dalam melayani Nasabah.					
3	Salah satu tanggung jawab saya adalah membantu menyelesaikan pekerjaan rekan kerja saya.					
4	Dalam penyelesaian pekerjaan dilakukan dengan bersama – sama					
Kesesuaian Terhadap Pekerjaan						
5	Perusahaan ini tepat dalam penempatan karyawan sesuai dengan keahlian.					
6	Sistem perekrutan karyawan transparan dan adil.					
Kesesuaian Terhadap Teknologi						

7	Saya mendapat peralatan dan fasilitas yang cukup mendukung pekerjaan saya.					
8	Fasilitas yang diberikan perusahaan cukup baik.					
Kemampuan Kontrol Diri						
9	Dalam bekerja, saya bebas berinteraksi dengan rekan kerja maupun atasan saya.					
10	Dalam bekerja, saya dapat menggunakan waktu untuk bekerja secara efektif.					
Sistem Pengontrolan Pengawasan						
11	Saat mengevaluasi kinerja, atasan saya juga menilai aspek sikap karyawan terhadap atasan maupun kepada rekan kerja.					
12	Perusahaan memberi gaji lebih atau penghargaan untuk hasil kerja yang lebih yakni dengan tercapainya tujuan perusahaan.					
13	Saya menerima masukan yang berguna untuk memperbaiki kinerja saya.					
Konflik Peran						
14	Saya tidak dapat membantu rekan kerja tepat waktu karena banyak pekerjaan yang harus saya lakukan.					
15	Apa yang diinginkan karyawan dan atasan biasanya saling berhubungan.					

Pertanyaan Berkaitan dengan Kepuasan Kerja.

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral 3	Setuju 4	sangat setuju
----	------------	---------------------	--------------	----------	----------	---------------

		1	2			5
Kerja Sama <i>Team work</i>						
1	Pekerjaan yang saya lakukan mempunyai hasil kinerja yang sangat baik.					
2	Dengan Team Work pekerjaan selesai dengan cermat dan efektif.					
3	Saya sangat senang membantu pekerjaan rekan kerja saya					
4	Kompensasi yang diberikan perusahaan sangat baik.					
Kesesuaian Terhadap Pekerjaan						
5	Saya puas dengan sistem rekrutmen yang dilakukan perusahaan.					
6	Saya puas dengan Sistem perekrutan karyawan transparan dan adil.					
Kesesuaian Terhadap Teknologi						
7	saya puas mendapat peralatan kerja dan fasilitas yang cukup yang mendukung pekerjaan saya.					
8	Evaluasi kinerja yang dilakukan atasan sangat penting dan memberikan solusi.					
Kemampuan Kontrol Diri						
9	Saya bebas berinteraksi diantara rekan kerja dalam pekerjaan.					
10	Saya puas dengan waktu yang digunakan dalam bekerja.					
Sistem Pengontrolan Pengawasan						

11	Saya puas dengan penilaian dan pengawasan perusahaan kepada kinerja saya.					
12	Pengawasan dan pengontrolan terhadap kinerja karyawan berjalan dengan baik setiap bulannya.					
13	Saya puas menerima masukan yang berguna untuk memperbaiki kinerja saya.					
Konflik Peran						
14	Jenjang karir di perusahaan sangat memotivasi untuk bekerja lebih baik.					
15	Reward yang diberikan perusahaan kepada kinerja yang baik sangat efektif dan berkelanjutan.					

Lampiran 2 : Hasil Kuisiонер Demografi

Jenis							
No	Kelamin	Usia	Pendidikan	17	2	1	2
1	1	3	3	18	1	2	1
2	1	3	3	19	2	1	2
3	1	2	2	20	2	1	2
4	1	2	2	21	1	1	2
5	1	2	2	22	2	1	3
6	1	2	2	23	1	1	2
7	1	1	2	24	1	2	2
8	1	2	2	25	1	2	1
9	1	3	2	26	1	2	1
10	2	2	2	27	1	2	1
11	2	2	2	28	2	1	1
12	1	2	2	29	1	2	1
13	1	3	2	30	1	2	1
14	2	2	2	31	1	2	1
15	2	3	2	32	1	2	2
16	2	1	2	33	2	2	2

Lampiran 3 : Hasil Kuisisioner Banking Internal Service Quality.

No. Urut Respon den	Item Pertanyaan															Juml ah Hasil
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
2	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	69
3	4	5	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	5	3	5	66
4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	66
5	2	4	2	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	2	4	42
6	2	4	5	2	4	2	4	5	2	4	2	4	5	2	4	51
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
8	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	66
9	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	69
10	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	63
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
12	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	69
13	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	69
14	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	66
15	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	63
16	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	60
17	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	63
18	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	69
19	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	69
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
21	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	69
22	4	5	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	5	3	5	66
23	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	66
24	2	4	2	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	2	4	42
25	2	4	5	2	4	2	4	5	2	4	2	4	5	2	4	51
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
27	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	66
28	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	69
29	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	63
30	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	71
31	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
32	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	71
33	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	72

Lampiran 4 : Hasil Kuisisioner Kepuasan Kerja

No. Urut Respon den	Item Pertanyaan															Juml ah Hasil
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	
1	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	71
2	4	4	5	4	1	5	5	5	4	4	4	5	5	4	1	60
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	64
5	2	4	4	4	1	4	5	4	2	2	3	4	4	3	4	50
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
7	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	65
8	4	4	3	4	4	5	4	4	1	4	5	4	3	5	4	58
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
11	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	68
12	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	64
13	5	4	4	3	1	4	4	5	4	5	3	5	4	3	4	58
14	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	63
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
16	4	4	3	4	1	4	5	4	4	4	2	4	3	2	1	49
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
18	5	4	3	4	3	2	1	3	4	5	3	3	3	3	4	50
19	5	4	3	4	3	2	1	3	4	5	3	3	3	3	4	50
20	5	3	3	4	3	2	1	3	4	5	3	3	3	3	4	49
21	5	3	3	4	3	2	1	3	4	5	3	3	3	3	4	49
22	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	69
23	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	3	5	5	5	69
24	5	5	5	5	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	67
25	3	5	5	5	3	4	4	3	4	3	4	3	5	4	5	60
26	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	54
27	3	3	3	4	3	2	1	3	4	3	3	3	3	3	4	45
28	3	3	3	4	3	2	1	3	4	3	3	3	3	3	4	45
29	5	3	3	4	3	2	1	3	4	5	3	3	3	3	4	49
30	2	3	3	4	3	2	1	3	4	2	3	3	3	3	4	43
31	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	69
32	4	2	2	5	5	5	5	4	5	5	5	4	2	5	5	63
33	5	3	3	3	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	64

Lampiran 5 : Tabel r

DISTRIBUSI NILAI r_{tabel} SIGNIFIKANSI 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

Lampiran 6 : Tabel t

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

df	Pr	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
1		1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2		0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3		0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4		0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5		0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6		0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7		0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8		0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9		0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10		0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11		0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12		0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13		0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14		0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15		0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16		0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17		0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18		0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19		0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20		0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21		0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22		0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23		0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24		0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25		0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26		0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27		0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28		0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29		0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30		0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31		0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32		0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33		0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34		0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35		0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36		0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37		0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38		0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39		0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40		0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Lampiran 7 : Surat Izin Riset.



KANTOR CABANG SYARIAH:

MEDAN

KANTOR PUSAT

Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan
Phone : (061) 4155100 - 4515100
Facsimile : (061) 4142937 - 4512652

Medan, 04 Maret 2021

Nomor : 110 /KCSy01-Ops/L/2021
Lampiran : -

Kepada Yth,
Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Di -

Tempat

Hal : Izin Riset

Asalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat dari Universitas Islam Negeri Sumatera Utara nomor : B-2374/EB.I/KS.02/03/2021 tanggal 02 Maret 2021 perihal Permohonan Riset, dengan ini kami sampaikan sebagai berikut :

1. Permohonan Izin Riset Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, yang akan dilaksanakan di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan. Adapun data Mahasiswa tersebut adalah :
Nama : Endang Rahayu
NIM : 0503171044
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh BINTQUAL (Banking Internal Service Quality) Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan.
2. **Disetujui** unruk melaksanakan riset di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan. Selama melaksanakan Riset, Mahasiswa tersebut dibimbing oleh Pemimpin Kantor Cabang Syariah Medan dan menjaga rahasia Bank.
3. Selesai melaksanakan Riset, Mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan menyerahkan 1 (satu) eksemplar laporan kepada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan.

Demikian disampaikan, atas penerimaannya di ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb
PT. Bank Sumut
Kantor Cabang Syariah Medan
Pemimpin Cabang

RAHMAD HIBAYAT
NPP.1232.150678.110804

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS DIRI

Nama : Endang Rahayu
NIM : 0503171044
Tempat / Tanggal Lahir : Patumbak, 26 Juli 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Alamat : Jln Pertahanan Patumbak Dusun VI Gg Seruai.
Status : Belum Menikah
No Hp : 081320538890 / 081397147213
Alamat Email : rahayuendang166@gmail.com
Anak ke : 1 Dari 4 Bersaudara
Nama Orangtua :
Ayah : Zulkifli
Ibu : Satinem

II. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tahun 2005 – 2011 : SD NEGERI 101791 PATUMBAK
2. Tahun 2011 – 2014 : MTS NEGERI 1 MEDAN.
3. Tahun 2014 – 2017 : MA NEGERI 3 MEDAN
4. Tahun 2017 – 2021 : Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

III. RIWAYAT ORGANISASI

1. Tahun 2017 - 2018 : Himpunan Mahasiswa Deli Serdang.
2. Tahun 2017 - 2018 : KSEI IQEB UINSU