

Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah: Studi Kasus di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang

Irham Maulana

Program Studi Ekonomi Syariah dan Fakultas Syariah
Institut Agama Islam Nasional Laa Roiba Bogor
Irhammaulana933@gmail.com

Faisal

Institut Agama Islam Nasional Laa Roiba Bogor
Faisalsalistia@gmail.com

Sukarna

Institut Agama Islam Nasional Laa Roiba Bogor
Sukarna1071@gmail.com

ABSTRACT

Today every institution or business entity cannot escape the fact that competition will continue to increase sharply and significantly over time. Apart from expanding, competitors are also continuously improving their formulas to attract their customers. In this case, the most important key is the customer. Today it is believed that companies that are able to provide satisfaction to their customers are able to dominate the market. BPRS Amanah Ummah Leuwiliang as a business entity engaged in the service sector must pay attention to the performance of its employees in providing services to customers. Because the services provided by employees will affect customers, both positive and negative. From this, problems arise that make the author interested in conducting research to show that there is a positive effect of employee performance on customer satisfaction at BPRS Amanah Ummah. This research is a quantitative study, by distributing questionnaires to 100 respondents as a sample to obtain responses about the dimensions of employee performance on customer satisfaction. In addition to using a questionnaire, the writer also uses interview, observation and documentation methods. As for statistical testing with simple linear regression, hypothesis testing with t test, and R2 test (coefficient of determination). The results of hypothesis testing with t test on variable X (employee performance) obtained a value of t count $10.587 > t$ table 1.984, so employee performance has a positive and significant effect on customer satisfaction at BPRS Amanah Ummah Leuwiliang. While the coefficient of determination test results show that employee performance affects customer satisfaction by 53.4% and the remaining 46.6% is influenced by other factors not included in this study.

Keywords: *BPRS Amanah Ummah, performance, services to customers*

ABSTRAK

Dewasa ini setiap lembaga atau badan usaha tidak dapat menghindar dari kenyataan bahwa persaingan akan terus meningkat dengan tajam dan signifikan seiring dengan waktu. Selain berekspansi, para pesaing pun terus meningkatkan formula untuk menarik para

pelanggannya. Dalam hal ini, kunci terpentingnya adalah para pelanggan. Dewasa ini diyakini bahwa perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya lah yang mampu menguasai pasar. BPRS Amanah Ummah Leuwiliang sebagai badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa harus memperhatikan kinerja karyawannya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Sebab pelayanan yang diberikan oleh karyawan itu akan berpengaruh kepada nasabah, baik positif maupun negatif. Dari hal tersebut, timbul permasalahan yang membuat penulis tertarik melakukan penelitian untuk menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dari kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Amanah Ummah. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, yaitu dengan menyebarkan kuisioner kepada 100 orang responden sebagai sample untuk mendapatkan tanggapan tentang dimensi kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah. Selain menggunakan kuisioner penulis juga menggunakan metode wawancara, pengamatan dan dokumentasi. Adapun pengujian statistik dengan uji regresi linier sederhana, uji hipotesis dengan uji t, dan uji R^2 (koefisien determinasi). Hasil uji hipotesis dengan uji t pada variabel X (kinerja karyawan) diperoleh nilai t hitung $10,587 > t$ tabel $1,984$, maka kinerja karyawan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang. Sedangkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa kinerja karyawan mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar $53,4\%$ dan sisanya yaitu sebesar $46,6\%$ dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam era globalisasi ini, arus persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik (nasional) maupun di pasar internasional/global. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, misalnya memberikan produk yang mutunya lebih baik dan pelayanan yang lebih baik daripada para pesaingnya.

Dewasa ini semakin diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga kompetitif. Keberhasilan suatu perusahaan atau instansi perbankan dalam meningkatkan atau mempertahankan kepercayaan dan loyalitas nasabah salah satunya adalah dengan memberikan kepuasan kepada mereka. Kepuasan nasabah ini salah satunya dipengaruhi oleh kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan.

Dalam perkembangannya, BPRS telah mampu tumbuh dengan signifikan ditengah persaingan usaha yang sangat ketat. Persaingan tersebut salah satunya adalah ekspansi yang dilakukan oleh Bank Umum ke pasar mikro, seperti ke kota-kota kecil dan pedesaan. Ditambah lagi persaingan dengan para pendatang baru yang juga membawa kapasitas baru, yakni sebuah keinginan untuk memperoleh posisi dan pangsa pasar (*market share and position*), dan sangat sering membawa pendekatan-pendekatan baru untuk melayani kebutuhan-kebutuhan pelanggan.

Kinerja BPRS Amanah Ummah 5 tahun terakhir sampai dengan tahun 2019 telah mengantarkan BPRS Amanah Ummah menjadi salah satu BPRS terdepan dan

berada di jajaran 10 BPRS terbesar di Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa ditengah masih terjadinya perlambatan pertumbuhan ekonomi, bisnis bank mampu tumbuh secara wajar sebagai salah satu indikator tumbuhnya kepercayaan masyarakat.

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa, pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada nasabah akan memberikan dampak positif dan negatif. Meskipun kinerja BPRS Amanah Ummah dalam 5 tahun terakhir terbilang berhasil, namun hasil observasi peneliti terhadap nasabah BPRS Amanah Ummah, menemukan permasalahan dimana terdapat kurang lebih 20 nasabah calon responden yang belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai dan merasa bahwa pelayanan yang diberikan masih belum maksimal serta perlu ditingkatkan.

Kinerja Karyawan

Istilah Kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja dalam perspektif Islam merupakan salah satu kegiatan dan sarana hidup yang berperan penting dalam kehidupan sosial. Maka dari itu, setiap orang memiliki kewajiban untuk mandiri dan bekerja sesuai dengan kemampuannya guna memenuhi kebutuhan diri dan keluarganya, dan tidak diperbolehkan untuk memintaminta atau mengharapkan belas kasihan dari orang lain. Allah SWT pun akan memberikan balasan dan pasti akan mencukupi segala kebutuhan mereka yang mau berikhtiar dengan cara bekerja.

Karyawan adalah seseorang yang ditugaskan sebagai pekerja dari sebuah perusahaan untuk melakukan operasional perusahaan dan berperan aktif dalam mewujudkan tujuan perusahaan sesuai dengan tugas dan kewajibannya sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang ditetapkan oleh perusahaan.

Studi Terdahulu

Studi terdahulu dilakukan oleh:

1. Indah Ismayati (skripsi) Universitas Sanata Dharma Yogyakarta (2010) yang membahas pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas konsumen di hotel Sri Wibowo Yogyakarta dengan metode Analisis Persentase, Uji Validitas, Uji, Reliabilitas dan *Structural Equation Modeling* (SEM). Menurut Indah Ismayati kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepercayaan konsumen, kinerja karyawan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen di hotel Sri Wibowo Yogyakarta.
2. Nurjanah Widjowarti (Naskah Publikasi Ilmiah) Universitas Muhammadiyah Surakarta (2013) yang membahas tentang Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Kinerja Pelayanan BMT Amanah Ummah Kartasura (Tinjauan Etika Bisnis Islam).

Menurut Nurjanah Widyowarti Aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi kepuasan nasabah adalah *Reliability, Empathy, & Assurance*, Aspek *Tangible* belum mencapai 50% puas, Aspek *Responsiveness* hampir 70% nasabah masih cukup terpuaskan, dan Kinerja Pelayanan sudah memenuhi kriteria etika bisnis islam.

3. Santi Budi Utami (Tugas Akhir) Universitas Negeri Yogyakarta (2013) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta dengan metode Analisis deskriptif persentase, analisis regresi ganda, dan uji hipotesis. Menurut Budi Utami Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, terdapat hubungan positif dan signifikan antara kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah, dan terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah.
4. Indah Gita Cahyani (Tugas Akhir) UIN Walisongo Semarang (2015) Pengaruh Kualitas layanan terhadap Kepuasan Nasabah pada BMT Al-Hikmah Cabang Karangjati dengan menggunakan Uji Validitas dan Reabilitas, Uji Asumsi Klasik Normalitas, dan Uji Hipotesis yakni Uji t. menurut Indah Gita Cahyani Kualitas layanan mempengaruhi 23 % dari kepuasan nasabah sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain dan terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Nasabah di KJKS BMT Al-Hikmah Cab. Karangjati.
5. Rahmadi Mersyah Indra Setiawan (Skripsi) Universitas Lampung (2016) tentang Pengaruh Kinerja Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Konsumen pada Bens Salon di Bandar Lampung dengan metode Regresi Linear Sederhana, Uji Hipotesis dengan Uji t, dan Uji R². Menurut Rahmadi Mersyah Indra Setiawan Kinerja pelayanan jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Bens Salon di Bandar Lampung dan Sumbangan kinerja pelayanan jasa berperan dalam membentuk setiap variabel kepuasan konsumen sebesar 50,8% dan sisanya sebesar 49,2% dipengaruhi oleh variabel lain.
6. Muhammad Saparudin (Skripsi) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2016) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta) dengan menggunakan Regresi Linear Sederhana dan Uji Hipotesis dengan Uji t dan Uji Koefisien Determinasi. Menurut Saparudin Kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Permasalahan tersebut seperti ketidak sesuaian dalam mendapatkan pelayanan, ketidak jelasan dalam mendapatkan jawaban atas pertanyaan yang diajukan, terlebih lagi kurangnya mendapatkan perhatian personal atas keluhan-keluhan sehingga para nasabah masih merasa kurang puas. Padahal, kepuasan adalah kunci keberhasilan suatu perusahaan, dan dapat dijadikan sebagai tolak ukur terhadap kinerja dan produktifitas, apakah menurun, bertahan, atau mengalami peningkatan sesuai dengan yang perusahaan harapkan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang, Bogor..

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, yaitu dengan menyebarkan kuisioner/angket untuk mendapatkan tanggapan tentang dimensi kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah. Selain menggunakan kuisioner penulis juga menggunakan metode wawancara, pengamatan dan dokumentasi. Teknik sampling dalam penelitian ini adalah dengan metode *Simple Random Sampling*. Adapun jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin dengan taraf kesalahan 10% dari 2.947 populasi sehingga diperoleh jumlah sampel sebesar 96,72 atau 97 setelah pembulatan yang kemudian peneliti bulatkan kembali menjadi 100 responden. Adapun pengujian statistik dengan uji regresi linier sederhana, uji hipotesis dengan uji t, dan uji R² (koefisien determinasi).

Adapun Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Ho : Kinerja karyawan tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang.

Ha : Kinerja karyawan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah dan Perkembangan BPRS Amanah Ummah

Adalah Bapak K.H. Sholeh Iskandar (Alm.), seorang pejuang kemerdekaan Republik Indonesia dan ulama cendekia yang pada saat itu menjabat sebagai Ketua Badan Kerjasama Pondok Pesantren (BKSP) Jawa Barat, memiliki pemikiran strategis yang jauh menjangkau kedepan merasa prihatin mencermati ketertinggalan ekonomi di kalangan masyarakat muslim lapis bawah. Ajaran Islam yang bersifat syamil dan kamil belum diamalkan dalam merespon masalah kehidupan umat termasuk didalamnya tentang perekonomian "iqtishadiyah". Terasa dan nampak terjadi kesenjangan antara pengamalan ibadah mahdhah disatu sisi dengan ibadah ghair mahdhah (mu'amalah) disisi lain. Dari sisi kajian ajaran agama tentang "muamalah iqtihadiyah" nyaris tidak pernah dilakukan oleh para ustadz dan ulama, sehingga kurang terjadinya pencerahan tentang iqtishadiyah kepada umat, sementara para praktisi ekonomi, pengusaha, pedagang, bankir dalam menjalankan bisnisnya terhegemoni oleh sistem kapitalis dan ribawi yang berorientasi pada bisnis semata sehingga acapkali tidak memihak kepada mustadh'afin.

Oleh karenanya menurut beliau ada kebutuhan dan keharusan agar umat Islam memulai memikirkan untuk memiliki lembaga keuangan sebagai media memberdayakan kehidupan ekonomi umat secara syariah, ditengah-tengah sudah mengakar kuatnya praktek sistem ekonomi yang kapitalistik dan layanan transaksi sisten perbankan konvensional yang ribawi. Dalam berbagai kesempatan beliau secara intens selalu mensosialisasikan gagasan tersebut kepada ulama dan cendekiawan muslim yang ternyata mendapat respon dan dukungan positif. Untuk lebih memantapkan dan memperluas gagasan tersebut, selanjutnya pada awal Januari 1991 beliau secara resmi mengundang sejumlah ulama, tendekiawan dan pengusaha muslim untuk mendiskusikan pendirian lembaga keuangan yang beroperasi atas dasar syariah Islam.

Untuk mewujudkan pemikiran tersebut sebelum pendirian BPRS Amanah Ummah, beliau memulai eksperimentasi pembentukan lembaga keuangan. semacam Lembaga Swadaya Masyarakat dengan kegiatan utama gerakan Simpan Pinjam yang diberi nama "Koperasi Ikhwanul Muslimin" untuk memfasilitasi pemberdayaan ekonomi masyarakat kelompok mustadh'afin. Seiring dengan pendirian Koperasi Ikhwanul Muslimin tersebut, pada pertengahan Januari 1991 diperoleh informasi bahwa di Bandung Jawa Barat, telah berdiri Bank Perkreditan Rakyat yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah. Sebagai respon terhadap informasi dari Bandung tersebut, beliau menetapkan pilihan bahwa di Bogor harus melakukan hal yang sama yaitu mendirikan dan memiliki lembaga perbankan berupa Bank Perkreditan Rakyat (BPR), maka pada awal Februari 1991 dibentuklah Tim untuk menyusun Proposal Pendirian BPR, yang pada bulan Juli 1991 Proposal Pendirian diajukan kepada Departemen Keuangan Republik Indonesia.

Gambaran Umum BPRS Amanah Ummah

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Amanah Ummah atau dikenal dengan Bank Syariah Amanah Ummah adalah salah satu BPR yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah, yang pertama kali didirikan di Kabupaten Bogor, yang salah satu tujuan utamanya adalah menumbuh kembangkan ekonomi masyarakat terutama UMKM atas dasar syariah Islam, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No.7 Tahun 1992, yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 dan diganti dengan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Bank Syariah dan terakhir berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 3/POJK.03/2016 Tentang Bank Pembiayaan Rakyat Syariah

BPRS Amanah Ummah memulai operasi (soft opening) pada tanggal 11 Juli 1992, sedangkan peresmian operasi (grand opening) dilaksanakan pada tanggal 8 Agustus 1992, oleh Bupati Bogor. Lokasi utama kegiatan bisnis Bank adalah di kantor Pusat Operasi yang berlokasi di Jl. Raya Leuwiliang No. 9 Leuwiliang, Bogor.

Produk dan Layanan BPRS Amanah Ummah

Produk BPRS Amanah Ummah untuk mendukung kegiatan usaha utama adalah dengan menghimpun dana dan menyalurkan dana (pembiayaan). Dana yang

dihimpun dari masyarakat yaitu berupa simpanan dan investasi dalam bentuk Tabungan yang terdiri atas Tabungan Umum, Tabungan Khusus (Tabungan Haji dan Umrah iB, Tabungan Pelajar Sempel iB, dan Tabungan Investasi Logam Mulia/TILAM) dan dalam bentuk Deposito Ummah iB. Penyaluran pembiayaan BPRS Amanah Ummah berdasarkan peruntukannya meliputi pembiayaan modal kerja iB, pembiayaan investasi iB, pembiayaan konsumtif iB, pembiayaan talangan iB (qardh) pinjaman (qardh) dengan agunan emas secara gadai. Adapun ktivitas dan Layanan BPRS Amanah Ummah Leuwiliang yaitu, Payment Point Online Bank (PPOB), Cash Management System (CMS), dan Pengiriman/Transfer.

Uji Validitas

Variabel	R Hitung	R tabel	Nilai sig.	Keputusan
X1	.426	0,256	.000	Valid
X2	.464	0,256	.000	Valid
X3	.488	0,256	.000	Valid
X4	.529	0,256	.000	Valid
X5	.562	0,256	.000	Valid
X6	.558	0,256	.000	Valid
X7	.510	0,256	.000	Valid
X8	.613	0,256	.000	Valid
X9	.664	0,256	.000	Valid
X10	.595	0,256	.000	Valid
Y1	.608	0,256	.000	Valid
Y2	.585	0,256	.000	Valid
Y3	.431	0,256	.000	Valid
Y4	.421	0,256	.000	Valid
Y5	.585	0,256	.000	Valid
Y6	.429	0,256	.000	Valid
Y7	.466	0,256	.000	Valid
Y8	.440	0,256	.000	Valid
Y9	.573	0,256	.000	Valid
Y10	.470	0,256	.000	Valid

Pada tabel diatas dijelaskan bahwa semua item variabel memiliki nilai R hitung yang lebih besar dari R tabel dan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir item atau pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics Variable X

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.721	.734	10

Reliability Statistics Variable Y

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.666	.669	10

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel X = 0,734 dan Variabel Y = 0,669, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kuesioner dalam penelitian ini dinyatakan Reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,6.

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.74873648
Most Extreme Differences	Absolute	.072
	Positive	.072
	Negative	-.054
Test Statistic		.072
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Hasil uji normalitas menggunakan *standardized residual* di atas, diperoleh nilai signifikansi *Kolmogorov Smirnov* yaitu pada sebesar 0,200. Angka sig. *Kolmogorov Smirnov* tersebut lebih tinggi dibandingkan dengan taraf signifikansi 5% (0,05) atau sig. > 0,05. Hal tersebut memberikan gambaran bahwa data kedua variabel berdistribusi normal.

Uji Linieritas

ANOVA Table

			SUM OF SQUARES	DF	MEAN SQUARE	F	SIG.
KEPUASAN NASABAH * KINERJA KARYAWAN	BETWEEN GROUPS	(COMBINED)	368.858	9	40.984	13.167	.000
		LINEARITY	346.240	1	346.240	111.239	.000
		DEVIATION FROM LINEARITY	22.618	8	2.827	.908	.513
	WITHIN GROUPS		280.132	90	3.113		

TOTAL	648.990	99			
-------	---------	----	--	--	--

Berdasarkan nilai Signifikansi (Sig.) dari output diatas, diperoleh nilai *Deviation of Linearity* Sig. adalah 0,513 lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear secara signifikan antara variabel Kinerja Karyawan (X) dengan variabel Kepuasan Nasabah (Y).

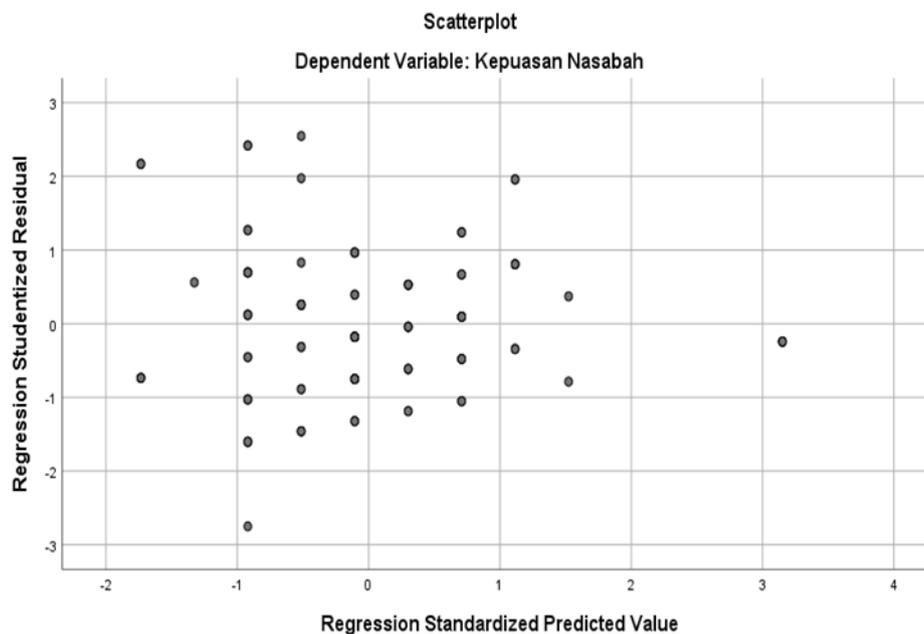
Berdasarkan nilai F dari output diatas, diperoleh nilai F hitung 0,908 < dari F tabel 2,043. Karena F hitung lebih kecil dari nilai F tabel maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear secara signifikan antara variabel Kinerja Karyawan (X) dengan variabel Kepuasan Nasabah (Y).

Untuk menentukan F tabel menggunakan ms. Excel yaitu:

=FINV(probability; deg_freedom1; deg_freedom2)

=FINV(0,05;8;90) = 2,04299 = 2,043

Uji Heteroskedastisitas



Pada grafik scatterplot diatas terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi Heteroskedastisitas pada model regresi ini.

Uji Analisis Regresi

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12.333	3.044		4.051	.000
Kinerja Karyawan	.761	.072	.730	10.587	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel diatas diperoleh persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = 12,333 B + 0,761 X$$

Persamaan regresi tersebut mempunyai makna sebagai berikut:

- Konstanta = 12,333, ini berarti jika variabel Kinerja Karyawan dianggap sama dengan 0, maka variabel Kepuasan Nasabah sebesar 12,333.
- Koefisien X = 0,761, ini berarti jika variabel Kinerja Karyawan mengalami kenaikan sebesar satu persen maka akan menyebabkan kenaikan variabel Kepuasan Nasabah sebesar 0,761.

Uji Hipotesis

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12.333	3.044		4.051	.000
Kinerja Karyawan	.761	.072	.730	10.587	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Hasil pengujian dengan SPSS pada variabel X (Kinerja Karyawan) diperoleh nilai t hitung 10,587 > t tabel 1,984 dan sig 0,000 < 0,05, maka Ho ditolak dan Ha diterima. Ini berarti variabel independen (Kinerja Karyawan) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah) pada BPRS Amanah Ummah Leuwiliang.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.730 ^a	.534	.529	1.758

a. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Pada tabel di atas diperoleh nilai R² = 0,534. Apabila dihitung dengan rumus koefisien determinasi maka diperoleh nilai 0,534 x 100% = 53,4%. Ini berarti variabel

bebas kinerja karyawan mempengaruhi variabel dependen kepuasan nasabah sebesar 53,4% dan sisanya sebesar 46,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dibahas mengenai “Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang”, maka peneliti dapat menarik kesimpulan yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

Hasil uji hipotesis diperoleh nilai t hitung $10,587 > t$ tabel $1,984$ dan nilai sig $0,00 < 0,05$. Ini berarti kinerja karyawan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Adapun hasil uji koefisien determinasi, menunjukkan bahwa kinerja karyawan mempengaruhi kepuasan nasabah di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang sebesar 53,4% dan sisanya sebesar 46,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini. Untuk itu diperlukan pengembangan penelitian lebih lanjut, terkait topik ini.

Saran

1. Skor kuesioner pada variabel kinerja karyawan menunjukkan bahwa pernyataan mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan nasabah mendapatkan 2 jawaban tidak setuju dari responden. Maka dari itu, saran bagi BPRS Amanah Ummah Leuwiliang yaitu agar pegawai BPRS Amanah Ummah dapat mempersiapkan materi yang lebih baik lagi untuk dapat menjawab setiap pertanyaan dari nasabah dan memuaskan mereka dengan jawaban yang diberikan.
2. Skor kuesioner pada variabel kepuasan nasabah menunjukkan bahwa pernyataan memberikan perhatian personal dan bersikap adil dalam melayani masing-masing mendapatkan 1 jawaban tidak setuju dari responden. Maka dari itu, saran bagi BPRS Amanah Ummah Leuwiliang yaitu agar pegawai BPRS Amanah Ummah dapat memperhatikan bahwa setiap nasabah mempunyai permasalahan yang berbeda-beda sehingga perhatian dan pendekatan personal yang diberikan kepada nasabah pun berbeda-beda. Kemudian hendaknya pegawai BPRS Amanah Ummah tetap melayani nasabah dengan adil dan tidak pilih-pilih sehingga dapat memberikan rasa nyaman dan kepuasan kepada nasabah dalam bertransaksi di BPRS Amanah Ummah.
3. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan memperhatikan variabel-variabel lain di luar penelitian ini yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, sehingga aspek kepuasan nasabah dapat terus ditingkatkan. Kemudian disarankan juga

agar mengambil sampel dengan cara yang lebih tepat dan agar objek yang diteliti pun tidak hanya pada BPRS Amanah Ummah Leuwiliang.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Amir, Mohamad Faisal. 2018. *Memahami Evaluasi Kinerja Karyawan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Assauri, Sofjan. 2013. *Strategic Marketing*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Gerson, Richard F. 2018. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Cetakan ke 3. Jakarta: PPM.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi Keempat. Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, Malayu S. P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kotler, Philip. & Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi ke Tiga Belas Jilid 1, Jakarta: Erlangga.
- Kristanto, Jajat. 2011. *Manajemen Pemasaran Internasional: Sebuah Pendekatan Strategi*. Jakarta: Erlangga.
- Laporan Tahunan BPRS Amanah Ummah 2019.
- Lovelock, Christopher. Jochen Wirtz., & Jacky Mussry. 2010. *Pemasaran Jasa Perspektif Indonesia*, Jilid 1 Edisi 7. Jakarta: Erlangga
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Cet 14. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution, M. N. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Republik Indonesia. 2004. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Lembaran Neraga RI Tahun 2004. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2008. Undang-undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Lembaran Neraga RI Tahun 2008. Bab I. Pasal 1. Ayat 9. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2016. Undang-undang No. 3 Tahun 2016 Penjelasan atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Lembaran Neraga RI Tahun 2016. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Sabri, Luknis. & Sutanto Priyo Hastono. 2018. *Statistik Kesehatan*. Depok: Rajawali Pers.
- Sedarmayanti. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiono. 2007. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Cet 4. Jakarta: Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy. 2017. *Strategi pemasaran*, Edisi ke 4. Yogyakarta: Andi.

Wiratma, Sujarweni V. & Poly Endrayanto. 2012. *Statistika untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.