

**PENGARUH EVALUASI KINERJA PELAYANAN DAN MOTIVASI
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BANK SUMUT KC SYARIAH
MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas – Tugas Dan Memenuhi Syarat – Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Program Studi
Perbankan Syariah*

Oleh:

NIDIA ANANDA

1701270021



**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2021**

**PENGARUH EVALUASI KINERJA PELAYANAN DAN
MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BANK
SUMUT KC SYARIAH MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Program Studi
Perbankan Syariah*

Oleh :

Nidia Ananda
1701270021

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

Pembimbing



Rahmad Hidayat, S.E., M.M

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN**

2021

Unggul | Cerdas | Terpercaya

PERSEMBAHAN

Karya Ilmiah Kupersembahkan Kepada Keluargaku

Ayahanda Surya Darma

Ibunda Sri Ramadani

Adik Indira Amanda

Adik Muhamad AL Fahri

Tiada henti selalu memberikan doa kesuksesan bagi diriku

Motto :

*Ubah Pikiranmu Dan Kau Dapat
Mengubah Duniamu*

PERNYATAAN ORISINILITAS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Nidia Ananda
NPM : 1701270021
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul: **(Pengaruh Evaluasi Kinerja Pelayanan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank Sumut KC Syariah Medan)** merupakan karya asli saya. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil dari plagiarism maka saya bersedia ditindak dengan peraturan yang berlaku

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Medan, September 2021
Yang menyatakan



Nidia Ananda
NPM: 1701270021

PERSETUJUAN
SKRIPSI BERJUDUL
PENGARUH EVALUASI KINERJA PELAYANAN DAN
MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BANK
SUMUT KC SYARIAH MEDAN

Oleh:

Nidia Ananda

1701270021

Telah Selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi

Medan, September 2021
Pembimbing



Rahmad Hidayat, S.E., M.M

UMSU
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Unggul | Cerdas | Terpercaya
MEDAN
2021

Medan, September 2021

Lampiran : Istimewa
Hal : Skripsi a.n.Nidia Ananda
Kepada Yth : Bapak Dekan Fakultas Agama Islam UMSU
Di-
Medan

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Setelah membaca, meneliti dan memberi saran-saran penelitian sepenuhnya terhadap Skripsi Mahasiswa Fauzia yang berjudul

“(PENGARUH EVALUASI KINERJA PELAYANAN DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BANK SUMUT KC SYARIAH MEDAN)”

maka kami berpendapat bahwa Skripsi ini sudah dapat diterima dan diajukan pada Sidang Munaqasah untuk mendapat gelar Sarjana Strata Satu (I) Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Demikian Kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Pembimbing



Rahmad Hidayat, S.E., M.M

UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

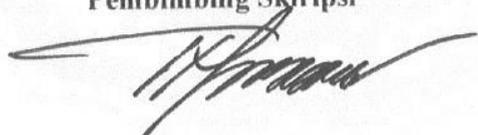
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan Bimbingan dalam Penulisan Skripsi sehingga naskah Skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk mempertahankan dalam Ujian Skripsi Oleh :

Nama Mahasiswa : Nidia Ananda
NPM : 1701270021
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Evaluasi Kinerja Pelayanan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank Sumut KC Syariah Medan

Medan, September 2021

Pembimbing Skripsi



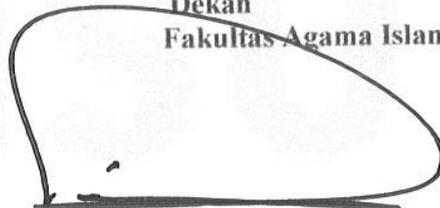
Rahmad Hidayat SE, M.M

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



Dr. Rahmayati, M.E.I

Dekan
Fakultas Agama Islam



Assoc. Prof Dr. Muhammad Qorib, MA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Nidia Ananda

NPM : 1701270021

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Evaluasi Kinerja Pelayanan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank Sumut KC Syariah Medan

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, September 2021

Pembimbing Skripsi



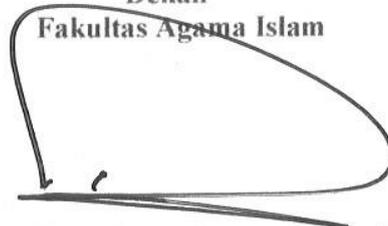
Rahmad Hidayat SE,M.M

**Ketua Program Studi
Perbankan Syariah**



Dr. Rahmayati, M.E.I

**Dekan
Fakultas Agama Islam**



Assoc. Prof Dr. Muhammad Qorib, MA

BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah di pertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas
Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

Nama Mahasiswa : Nidia Ananda
NPM : 1701270021
Program Studi : Perbankan Syariah
Tanggal Sidang : 07/10/2021
Waktu : 09.00 s.d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Isra Hayati,S.Pd, M.Si
PENGUJI II : Riyan Pradesyah,SE.Sy,
M.EI



PENITIA PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Dr. Zailani, MA

Unggul | Cerdas | Terpercaya

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

KEPUTUSAN BERSAMA MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA

Nomor : 158 th. 1987

Nomor : 0543bJU/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan hruvu dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda secara bersama-sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	Ha	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De

ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syim	Sy	es dan ye
ص	Sad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	Komater balik di atas
غ	Gain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	qi
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	Nun	N	en
و	Waw	W	we
ه	Ha	H	ha
ء	Hamzah	ء	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya adalah sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
<u> </u> /	Fathah	A	A
<u> </u> /	Kasrah	I	I
و <u> </u>	dammah	U	u

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
<u> </u> / ي	Fathah dan ya	Ai	a dan i
<u> </u> / و	Fathah dan waw	Au	a dan u

Contoh :

- Kataba : كتب
- Fa'ala : فعل
- Kaifa : كيف

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا / <u> </u>	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ي / <u> </u>	Kasrah dan ya		I dan garis di

		Ī	atas
و	Fathah dan waw	Au	a dan u
و			

Contoh:

- qāla : قال
- ramā : مار
- qāla : قيل

d. Ta marbūtah

Transliterasi untuk ta marbūtah ada dua:

1) Ta marbūtah hidup

Ta marbūtah yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *amāh*, transliterasinya (t).

2) Ta marbūtah mati

Ta marbūtah yang mati mendapat harkat *sukun*, transliterasinya adalah (h).

3) Kalau pada kata yang terakhir dengan ta marbūtah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta marbūtah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

- *raudah al-atfāl* - *raudatul atfāl*: لروضةالاطفا
- *al-Madīnah al-munawwarah*: المدينة المنورة
- *ṭalḥah*: طلحة

e. Syaddah (tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang pada tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*, dalam transliterasi ini tanda *tasydid* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

g. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- *ta'khuzūna*: تاخذون
- *an-nau'*: النوء
- *syai'un*: شيء
- *inna*: ان
- *umirtu*: امرت
- *akala*: اكل

h. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il* (kata kerja), *isim* (kata benda), maupun *huruf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau *harkat* yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

i. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- Wa mamuhammadunillarasūl
- Inna awwalabaitinwudi'alinnasilallażibibakkatamubarakan

Contoh :

- rabbanā : ربنا
- nazzala : نزل
- al-birr : البر
- al-hajj : الحج
- nu'ima : نعم

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1) Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiah*

Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf (I) diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya. Baik diikuti huruf *syamsiah* maupun *qamariah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

- ar-rajulu: الرجل
- as-sayyidatu: السيدة
- asy-syamsu: الشمس
- al-qalamu: القلم
- al-jalalu: الجلال

ABSTRAK

Nidia Ananda, 1701270021, “Pengaruh Evaluasi Kinerja Pelayanan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan di Bank Sumut KC Syariah Medan”, Pembimbing Rahmad Hidayat, S.E., M.M

Adapun penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh evaluasi kinerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan di Bank Sumut KC Syariah Medan. Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini, penulis mengambil objek pada salah satu Bank Sumut KC Syariah Medan, Comp. Centtium No 4, 20159, Jalan Brigjend Katamso, A U R, Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh. Teknik pengambil sampel jenuh adalah apabila semua anggota populasi dijadikan sampai yaitu 40 orang, Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Adapun hasil dalam penelitian ini adalah evaluasi kinerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Syariah Medan, dilihat dari t hitung $> t$ tabel ($5.660 > 2.024$) dan taraf signifikan yang $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$), dalam peneltian ini H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara evaluasi kinerja dengan kinerja karyawan Bank Sumut Syariah Medan.

Dalam penelitian ini motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Syariah Medan dilihat dari t hitung $< t$ tabel ($0.675 < 2.024$) dan taraf signifikan yang $< 0,05$ ($0,504 > 0,05$), dalam peneltian ini H_0 diterima dan H_a ditolak artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi dengan kinerja karyawan Bank Sumut Syariah Medan. Evaluasi kinerja dan motivasi dalam penelitian ini secara simultan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap variabel terikat yaitu kinerja karyawan dilihat dari taraf signifikan $0,000$ lebih kecil dari taraf signifikan $0,05$. dan nilai f -hitung $> f$ tabel ($16.941 > 3.24$).

Kata kunci : Evaluasi Kinerja, Pelayanan, Motivasi Kinerja

ABSTRACT

Nidia Ananda, 1701270021, “The Effect of Service Performance Evaluation and Motivation on Employee Performance at Bank Sumut Syariah KC Medan”, Pembimbing Rahmad Hidayat, S.E., M.M

This study aims to determine the effect of performance evaluation and motivation on employee performance at Bank Sumut KC Syariah Medan. This research method uses quantitative research. In this study, the authors took the object of one of the North Sumatran KC Syariah Medan, Comp. Centtium No 4, 20159, Jalan Brigjend Katamso, A U R, Medan Maimun, Medan City, North Sumatra. The sampling technique in this study used a saturated sample. The sampling technique is saturated if all members of the population are made up to 40 people. This study uses multiple linear regression analysis. The results in this study are the performance evaluation affects the performance of the employees of Bank Sumut Syariah Medan, seen from t count $>$ t table ($5.660 > 2.024$) and the significant level is < 0.05 ($0.000 < 0.05$), in this study H_0 is rejected. and H_a is accepted, meaning that there is a significant influence between performance evaluation and the performance of Bank Sumut Syariah Medan employees. In this study, motivation does not affect the performance of the employees of Bank Sumut Syariah Medan seen from t count $<$ t table ($0.675 < 2.024$) and significant level < 0.05 ($0.504 > 0.05$), in this research H_0 is accepted and H_a rejected means that there is no significant effect between motivation and employee performance at Bank Sumut Syariah Medan.

Performance evaluation and motivation in this study simultaneously have a significant positive effect on the dependent variable, namely employee performance seen from a significant level of 0.000 which is smaller than a significant level of 0.05. and f -count $>$ f table ($16.941 > 3.24$).

Keywords: Performance Evaluation, Service, Performance Motivation

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Dengan mengucapkan puji syukur Alhamdulillah kepada Allah SubhanaWata'ala, pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan waktu yang sudah ditetapkan. Skripsi ini sebagai salah satu syara tuntut menyelesaikan pendidikan Strata-1 (S1) Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Skripsi ini diajukan dengan judul **"PENGARUH EVALUASI KINERJA PELAYANAN DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BANK SUMUT KCSYARIAH MEDAN"**.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan saran, bimbingan, serta arahan baik langsung maupun tidak langsung dalam oleh berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ayahanda Surya Darma dan Ibunda Sri Ramadani tercinta serta seluruh keluarga yang senantiasa memberikan perhatian, dukungan, kasih sayang, serta doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Rektor Prof. Dr. Agussani, MAP. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA. selaku Dekan Fakultas Agama Islam.

4. Ibu Dr.Rahmayati,M.E.I. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
5. Bapak Ryan Pradesyah,M.E.I. selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah.
6. Bapak Rahmad Hidayat, S.E.,M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Bapak/IbuDosen, Biro Fakultas Agama Islam dan Staf Pengajar Fakultas Agama Islam Program Study Perbankan Syariah yang telah membekali penulis ilmu pengetahuan.
8. Terimakasih juga buat teman-teman penulis Dewi, Dila, Susi, Dela, Winri, Indriyani, Mia, dan Habib yang telah memberikan perhatian, dukungan, dan kasih sayang, serta doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan dan menyusun skripsi ini.
9. Terimakasih juga buat teman seperjuangan VIII-A1Pagi Perbankan Syariah 2017 yang sudah bersama-sama melewati proses belajar dengan penulis.
10. Bank Sumut KC Syariah Medan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.

Semoga skripsi ini dapat memperkaya wacana, intelektual, khususnya bagi ilmu-ilmu perbankan syariah. Dengan segala kerendahan hati, penulis memohon doa dan restu agar ilmu yang diberikan dapat bermanfaat dan memberikan keberkahan bagi penulis.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Penulis

Nidia Ananda

1701270021

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
F. Sistematika Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Deskripsi Teori.....	8
1. Evaluasi Kinerja Pelayanan.....	8
a) Definisi Evaluasi Kinerja Pelayanan	8
b) Tujuan Evaluasi Kinerja Pelayanan	9
c) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Evaluasi Kinerja Pelayanan	10
d) Tantangan-Tantangan dalam Kebijakan.....	11
e) Indikator.....	12
2. Motivasi.....	12
a) Defenisi Motivasi	12
b) Tujuan Motivasi	14
c) Jenis-Jenis Motivasi	14

d) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi	15
e) Fungsi Motivasi Kerja	16
f) Indikator.....	17
3. Kinerja Karyawan	19
a) Defenisi Kinerja Karyawan	19
b) Pengukuran Kinerja Karyawan	20
c) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	21
d) Manfaat Penilaian Kinerja Karyawan	22
e) Indikator Kinerja Karyawan	23
B. Penelitian Yang Relevan.....	24
C. Kerangka Berfikir.....	27
D. Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Metode Penelitian	31
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	31
C. Populasi, Sampel Dan Teknik Penarikan Sampel.....	32
D. Variabel Penelitian	33
E. Defenisi Operasional Variabel	33
F. Teknik Pengumpulan Data	36
G. Instrumen Penelitian.....	37
H. Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A.Deskripsi Institusi	46
1. Sejarah BerdirinyaUnit Usaha Syariah PT. Bank Sumut	46
2. Makna Logo Bank Sumut Syariah	47
3. Lokasi Perusahaan	48
4. Visi dan Misi Perusahaan.....	49

5. Kegiatan Operasional PT. Bank Sumut	49
6. Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas.....	57
B. Deskripsi Identitas Responden	65
1. Jenis Kelamin Responden.....	65
2. Usia Responden	65
3. Pendidikan Responden.....	66
4. Lama Kerja	66
C. Persentase jawaban responden.....	67
D. Analisis Data.....	71
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	71
2. Uji Asumsi	75
3. Uji Regresi Linier Berganda	79
4. Koefisien determinasi (R ²).....	80
5. Uji Simultan (Uji F)	81
6. Uji Secara Parsial (Uji t).....	82
E. Interpretasi Hasil Penelitian	84
BAB V KESIMPULAN.....	87
A. Simpulan	87
B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN.....	89

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 2.1	Pemikiran Terdahulu	24
Tabel 2.2	Waktu Penelitian	31
Tabel 2.3	Variabel Penelitian	34
Tabel 2.4	Pengukuran skala likert	38
Tabel 2.5	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	38
Tabel 4.1	Jenis Kelamin	65
Tabel 4.2	Usia.....	65
Tabel 4.3	Pendidikan	66
Tabel 4.4	Lama Kerja.....	66
Tabel 4.5	Persentase jawaban responden variabel evaluasi kinerja	67
Tabel 4.6	Persentase jawaban responden variabel motivasi	68
Tabel 4.7	Persentase jawaban responden variabel kinerja	70
Tabel 4.8	Uji Validitas Variabel Evaluasi Kinerja	72
Tabel 4.9	Uji Validitas Variabel Motivasi	72
Tabel 4.10	Uji Validitas Variabel Kinerja	73
Tabel 4.11	Reability Statistics	73
Tabel 4.12	Reability Statistics	74
Tabel 4.13	Reability Statistics	74
Tabel 4.14	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	77
Tabel 4.15	Coefficients ^a	80
Tabel 4.16	Model Summary.....	81
Tabel 4.17	Anova ^b	82
Tabel 4.18	Coefficients ^a	83

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 2.1	Skema Kerangka Pemikir.....	29
Gambar 4.1	Bank Sumut Kantor Cabang Syariah.....	46
Gambar 4.2	Logo Bank Sumut.....	47
Gambar 4.3	Lokasi Bank Sumut Syariah di Google Maps.....	48
Gambar 4.4	Struktur organisasi Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan.....	58
Gambar 4.5	Histogram.....	75
Gambar 4.6	VIP-Plot Normalitas.....	76
Gambar 4.7	Scatterplot.....	79

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap orang yang membutuhkan jasa kepada perusahaan ataupun organisasi yang membutuhkan jasa tenaga kerja dimana karyawan merupakan orang - orang yang ikut andil dalam menjalankan perusahaan.karyawan akan mendapatkan balas jasa berupa gaji dan kompensasi lainnya. Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam pengelolaan suaru perusahaan, hal ini dibutuhkan agar perusahaan dapat mengelola organisasi atau perusahaan secara optimal sehingga dapat mendukung tercapainya tujuan sebuah perusahaan.

Kinerja karyawan merupakan suatu pencapaian keberhasilan atau tidaknya tujuan sebuah oraganisasi atau perusahaan yang telah ditetapkan semua karyawan beserta seluruh stake holders di dalam perusahaan.Dalam implikasi penilaian suatu kinerja maka standard yang ditetapkan oleh manajemen ialah sumber daya manusia yang efektif dan efisien.Penilaian kinerja terhadap suatu perusahaan merupakan suatu tahap evaluasi kerja yang dapat meningkatkan kualitas pekerjaan bagi kelangsungan aktivitas perusahaan di dalamnya.

Pekerjaan yang diinginkan oleh perusahaan terhadap para karyawan memiliki standard mutu (quality) untuk dapat mengukur keberhasilan kerja.Namun kualitas kerja dari beberapa karyawan tidak selamanya sesuai dengan standard mutu yang diberlakukan. Suatu saat situasi dan kondisi tidak memungkinkan untuk mencapai tujuan dan harapan perusahaan tersebut,sehingga menyebabkan penilaian terhadap kinerja pelayanan menjadi menurun.

Penilaian kinerja merupakan proses kontrol kinerja karyawan yang dievaluasi sesuai standard tertentu. Penilaian kinerja dilakukan secara efektif untuk mengarahkan perilaku karyawan dalam menghasilkan jasa dengan kualitas yang tinggi.Selain itu penilaian kinerja juga dilakukan untuk memotivasi karyawan melakukan tugas-tugasnya dalam mewujudkan tujuan perusahaan.Didalam

Surat Al-Baqarah ayat 216⁵

كُلُّ شَيْءٍ عِنْدَ اللَّهِ بِثَمَرٍ مَّا تُرَىٰ ۗ وَهُوَ عِنْدَ رَبِّكَ بِرَأْسِ الْكُرْسِيِّ ۗ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ۗ

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi pula kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui.”

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain: pertama, sikap mental (motivasi kerja, disiplin kerja, etika kerja); kedua, pendidikan; ketiga, keterampilan dan kesempatan berprestasi. Motivasi kerja didefinisikan sebagai kondisi yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perlakuan yang berhubungan dengan lingkungan kerja.

Dengan demikian, motivasi kerja dapat diartikan sebagai daya dorong yang mengakibatkan seseorang anggota organisasi mau dan rela mengerahkan kemampuannya dalam bentuk keahliannya atau keterampilan, tenaga, dan waktu untuk menggerakkan berbagai kegiatan yang menjadi tanggungjawab dan menunaikan kewajiban dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan demikian pengertian motivasi kerja dalam penelitian ini adalah dorongan yang dari dalam diri karyawan untuk mau bekerja dengan sungguh-sungguh dan dapat memberikan pelayanan yang bermutu kepada nasabah untuk mencapai tujuan yang diharapkan, dengan indikator: tanggung jawab, kewajiban, mempunyai tujuan, peduli terhadap pekerjaan, keinginan meningkatkan pekerjaan, membentuk keterampilan.

⁵ Sumber <https://m.merdeka.com>quran>

Oleh sebab itu, sebuah perusahaan atau badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan, (Bank) yang selain itu juga masyarakat dapat menyalurkan kredit atau dalam bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan. Namun fakta dilapangan menyatakan bahwa kinerja karyawan tidak berjalan dengan seefektif mungkin, dikarenakan ada beberapa faktor yaitu: pertama, jam operasional dimana ditemukannya karyawan masuk kerja lewat dari jam operasional. Kedua, kesehatan karyawan yang kurang waktu dalam istirahat sehingga menjadi salah satu faktor kesehatan karyawan itu menjadi terganggu saat bekerja. Sebuah kinerja karyawan harus dievaluasi atau ditinjau lebih lanjut untuk memberikan pelayanan yang lebih baik pada nasabah. Untuk itu memotivasi karyawan dengan memelihara hubungan baik kepada seluruh karyawan yang ada dalam perusahaan, kepala bidang harus mampu menjalin kerjasama dengan memberikan semangat, arahan, dan masukan yang memotivasi, guna meningkatkan kinerja karyawan sehingga menjadi salah satu faktor dalam menjalankan program kerja dalam perusahaan. Memberikan arahan kepada karyawan agar dapat memotivasi para karyawan.

Bank Sumut KC Syariah Medan merupakan perusahaan keuangan yang beroperasi berdasarkan dengan prinsip syariah sesuai dengan izin pembukaan Kantor Cabang Syariah Medan, khususnya umat Islam yang semakin menguat seiring dikeluarkannya fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang menyatakan tentang pengharaman terhadap bunga bank. Berdasarkan observasi awal di temukan bahwa di Bank Sumut KC Syariah masih adanya karyawan yang kurang dalam menjalankan ketidakdisiplinan waktu sehingga dapat berpengaruh terhadap pekerjaan karyawan di Bank Sumut, kemudian masih adanya kinerja karyawan yang bekerja secara individual atau tidak bekerja secara tim dikarenakan karyawan merasa memiliki kemampuan yang lebih sehingga tidak mau bekerja secara tim ataupun bersama-sama. Dalam penelitian ini menggunakan variabel yang diteliti dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu:

Variabel bebas (*independent variabel*) yaitu variabel yang mengetahui atau variabel penyebab berubahnya atau timbul nya variabel dependent (terkait). Variabel independent di penelitian ini adalah pengaruh evaluasi kinerja pelayanan (X1) dan motivasi (X2). Variabel terikat (*dependent variabel*) yaitu variabel yang dipengaruhi oleh kinerja karyawan.

Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian yang berkaitan dengan bagaimana **“PENGARUH EVALUASI KINERJA PELAYANAN DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BANK SUMUT KC SYARIAH MEDAN”**.

B. Identifikasi Masalah

Bedasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka peneliti mengidentifikasi masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Kurangnya ketelitian karyawan dalam menginput data dan sebagainya sehingga menimbulkan pengaruh evaluasi dan motivasi bagi kinerja karyawan.
2. Masih adanya karyawan yang kurang dalam menjalankan ketidakdisiplinan waktu sehingga dapat berpengaruh terhadap pekerjaan karyawan di Bank Sumut KC Syariah Medan.
3. Masih adanya karyawan yang bekerja secara individual atau tidak bekerja secara tim.

C. Rumusan Masalah

Bedasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah Evaluasi Kinerja Pelayanan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Bank Sumut KC Syariah Medan?
2. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Bank Sumut KC Syariah Medan?
3. Apakah Evaluasi Kinerja dan Motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Bank Sumut KC Syariah Medan?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan sesuatu yang mampu dicapai ataupun dicari. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tujuan yang didapat dari latar belakang masalah sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui pengaruh evaluasi kinerja pelayanan terhadap Kinerja Karyawan di Bank Sumut KC Syariah Medan.
2. Untuk Mengetahui pengaruh motivasi terhadap Kinerja Karyawan di Bank Sumut KC Syariah Medan.
3. Untuk Mengetahui pengaruh evaluasi kinerja dan motivasi terhadap Kinerja Karyawan di Bank Sumut KC Syariah Medan.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagi Akademik

hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan dalam mengembangkan kajian-kajian dalam analisis variabel-variabel penelitian selanjutnya.

2. Bagi Bank Sumut

hasil penelitian ini diharapkan menambah ilmu pengetahuan peneliti khususnya dalam bidang pengaruh evaluasi dalam memotivasi terhadap kinerja karyawan.

3. Bagi Masyarakat

hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi gambaran dan masukan bagi banyak pihak untuk mengetahui pengaruh evaluasi kinerja pelayanan dan motivasi terhadap kinerja karyawan di Bank Sumut KC Syariah Medan.

4. Bagi Peneliti lain

sebagai bahan referensi untuk peneliti lain dengan judul yang sama.

F. Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan alur pemikiran penulis dari awal hingga kesimpulan akhir. Adapun sistem rencana sistematika pembahasan dari awal hingga akhir kesimpulan adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini akan membahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab ini dibahas tentang landasan teori, penelitian yang relevan, kerangka pemikir, dan hipotesis.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari metode penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi, sampel dan teknik penarikan sampel, variable penelitian, defenisi operasional variable, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian terdiri dari deskripsi data dan pengujian hipotesis penelitian dan pembahasan terdiri dari jawaban hipotesis yang diteliti, jumlah dari pembahasan ini sama dengan jumlah hipotesis yang diteliti.

BAB V: PENUTUP

Dalam bab ini dikemukakan kesimpulan dari hasil pembahasan, implikasi penelitian dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Evaluasi Kinerja Pelayanan

a) Definisi Evaluasi Kinerja Pelayanan

Evaluasi adalah memberikan penilaian terhadap hasil kinerja dari sebuah program atau proyek yang dilaksanakan secara seluruh pihak. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui respon, hasil, dan dampak yang ditimbulkan dari pelaksanaan sebuah program atau proyek.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai salah satu aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembentukan pelayanan yang baik. Dalam standart pelayanan ini juga terdapat pembentukan mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.⁶

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkatan keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Pengaruh evaluasi pelayanan kinerja merupakan upaya untuk mendorong semangat bagi karyawan dalam menjalankan progja perusahaan. Selain itu, evaluasi sebagi himbauan atau tinjauan ulang kegiatan dalam kinerja pelayanan. Mengatakan bahwa evaluasi adalah penaksiran terhadap pertumbuhan dan

⁶M.Nur Rianto, Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah, Bandung: Alfabeta, 2010, hlm. 211-212.

kemajuan kearah tujuan atau nilai-nilai yang telah Sudah ditetapkan⁷. Pengertian evaluasi yang mengatakan bahwa pengertian evaluasi adalah penafsiran atau interpretasi bersumber pada data kuantitatif⁸. Proses yang sistematis dan berkelanjutan untuk mengumpulkan, mendeskripsikan, menginterpretasikan, dan menyajikan informasi tentang suatu program untuk dapat digunakan sebagai dasar membuat keputusan, menyusun kebijakan maupun menyusun program.⁹

b) Tujuan Evaluasi Kinerja Pelayanan

Tujuan- Tujuan yang harus dilakukan dalam evaluasi kinerja pelayanan dan motivasi di Bank Sumut KC Syariah Medan. Evaluasi kinerja pelayanan mempunyai beberapa tujuan yang terdiri dari sebagai berikut :

- 1) Mengetahui pencapaian terhadap kinerja pelayanan di Bank.
- 2) Memberikan saran perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan di Bank Sumut KC Syariah Medan.
- 3) Menjamin kualitas pelaksanaan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan di Bank mulai dari perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan.

Tujuan motivasi memegang peranan yang sangat penting dalam sebuah usaha dalam motivasi kerja, diperkirakan akan menambah energi pada sebuah pekerjaan. Ada beberapa tujuan pemberian motivasi yaitu:

1. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan.
2. Meningkatkan produktivitas dan kerja karyawan.
3. Mempertahankan loyalitas dan sestabilan karyawan.
4. Meningkatkan kedisiplinan dan menurunkan tingkat absensi karyawan.
5. Mengefektifkan kegandaan karyawan dan menciptakan suasana serta hubungan kerja yang baik.
6. Meningkatkan kreatifitas dan partisipasi karyawan.

⁷ Wrigstone, dkk(1956)evaluasion in modo education.new York:xi.481.american book co

⁸ Sudijono (1996)pengantar evaluasi pendidikan,Jakarta:pt raja grapindo persada.

⁹Widoyoko (2012:6)evaluasi program pembelajaran:paduan praktis bagi pendidik dan calon pendidik.yogyakarta:pusaka pelajar

7. Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan dan mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan.”¹⁰

c) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Evaluasi Kinerja Pelayanan

Pelayanan kepada karyawan akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna.¹¹ Mengemukakan bahwa faktor-faktor dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan, faktor-faktor tersebut yaitu:

1) Organisasi

Organisasi pada pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, tetapi ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditunjukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.

2) Kepemimpinan

Konsep dasar kepemimpinan berkaitan dengan penerapannya dalam manajemen pelayanan yang berkualitas, yaitu membangkitkan motivasi atau semangat orang lain dengan jalan memberikan inspirasi

3) Sistem layanan

Sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi:

¹⁰Hasibuan (2005) <http://eprints.uny.ac.id>, Tujuan Motivasi.

¹¹Tjiptono (2002) Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja layanan.

1. Eksternal

Eksternal yaitu faktor yang timbul dari luar diri karyawan antara lain: jenis dan sifat pekerjaan, organisasi tempat bekerja, situasi lingkungan pada umumnya, sistem imbalan yang berlaku, dan cara penerapannya.

2. Internal

Internal yaitu faktor yang timbul dalam diri karyawan antara lain; harga diri, kebutuhan, keinginan, kepuasan kerja, prestasi kerja yang dihasilkan.

d) Tantangan-Tantangan dalam Kebijakan

1. Evaluasi Kinerja Pelayanan

- a. Sumber daya manusia, salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi
- b. Koordinasi internal, yang memiliki arti hubungan antar tingkat manager, departemen, eksekutif, cabang, dan karyawan dalam bekerja
- c. Sarana dan prasarana, segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai tujuan.

2. Motivasi

- a. Perlunya pemahaman tentang perbedaan antara motivasi kerja dan kinerja.
- b. Perbedaan individual merupakan salah satu penyebab rendahnya motivasi yang harus dipertimbangkan.
- c. Motivasi adalah proses dan penetapan penetapan tujuan harus dilakukan melalui prosedur yang tepat.
- d. Budaya organisasi mempengaruhi motivasi dan perilaku pekerja secara signifikan.

e) **Indikator**

Indikator evaluasi kinerja pelayanan menjelaskan tentang indikator yang digunakan untuk menilai kinerja karyawan¹², yang terdiri atas beberapa faktor berikut:

- a. Kenampakan fisik yang terdiri dari fasilitas fisik, peralatan dan personil.
- b. Reabilitas yaitu kemampuan unit pelayanan untuk memberikan pelayanan secara tepat.
- c. Kompetensi yaitu pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh petugas pelayanan.
- d. Kesopanan yaitu sikap atau perilaku yang ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen, dan mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.

3. **Motivasi**

a) **Definisi Motivasi**

Motivasi adalah dorongan, perhatian, komunikasi yang baik dan penghargaan kepada seorang yang bekerja agar seseorang menimbulkan suatu keinginan bekerja dan meningkatkan hasil kerja atau disebut juga dengan meningkatkan semangat kerja karyawan atas dorongan yang diberikan oleh setiap perusahaan.

Motivasi adalah salah satu dorongan semangat serta membangkitkan, dan mengarahkan individu untuk mencapai prestasi kinerja karyawan dengan tujuan yang lebih baik. Motivasi berasal dari kata motif yang berarti gerakan atau sesuatu yang bergerak. Artinya sesuatu yang menggerakkan terjadinya tindakan, atau disebut dengan niat. "Motivasi adalah dorongan yang terdapat dalam diri seseorang untuk berusaha mengadakan perubahan tingkah laku yang lebih baik dalam memenuhi

¹²Zeithalm, Parasuraman dan Berry, indicator evaluasi kinerja pelayanan.

kebutuhannya”¹³.Dibutuhkan kemampuan atau kinerja dari karyawan yang lebih baik.Pada dasarnya setiap instansi pemerintah maupun swasta, bukan saja mencari karyawan yang mampu cakap dan terampil, tetapi yang terpenting mereka mau bekerja dengan giat dan mempunyai keinginan mencapai hasil kerja yang optimal ¹⁴. Jika motivasi yang diberikan kepada karyawan kurang, maka kinerja yang diberikan juga kurang bagus¹⁵. Motivasi adalah dorongan terhadap serangkaian proses perilaku manusia pada pencapaian tujuan¹⁶. Motivasi mempunyai dua bentuk dasar yaitu: buatan dan hakiki, di dalam kinerja karyawan,perusahaan memerlukan keduanya untuk membantu menaikkan kinerja karyawan. Tapi selain itu,kinerja para karyawan ditentukan oleh diri mereka sendiri, motivasi mereka merupakan hal penting agar mereka bisa bertahan di perusahaan. Motivasi yang ada dalam diri setiap orang memiliki ciri-ciri tekun menghadapi tugas, ulet menghadapi kesulitan, tidak memerlukan dorongan dari luar untuk berprestasi sebaliknya mungkin,menunjukkan minat terhadap bermacam-macam masalah untuk orang dewasa, lebih senang bekerja mandiri, cepat bosan pada tugas-tugas yang rutin, dapat mempertahankan pendapatnya, dan senang mencari, dan memecahkan soal-soal.¹⁷

¹³Hamzah B.Uno (2012:3)

¹⁴Agustina (2005)factor factor motivasi yang mempengaruhi kinerja karyawan pada pt gaya manunggal kresi tama 1 sampai 12

¹⁵Gomes (2003:177)manajemen sumber daya manusia cetakan kedua yogyakarta

¹⁶Wibowo (2014:323)manajemen kinerja cetakan keempat Jakarta:pt raja grapindo persada jakarta

¹⁷ Sardiman (2012:83)interaksi dan motivasi belajar mengingat.jakarta:rajawali.

b) Tujuan Motivasi

Motivasi di dalam suatu organisasi maksud dan tujuan yang sangat luas dalam rangka pengembangan organisasi tersebut, antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan
- b. Mempertahankan kestabilan karyawan perusahaan
- c. Meningkatkan kedisiplinan karyawan
- d. Mengefektifkan pengadaan karyawan
- e. Meningkatkan loyalitas, kreativitas, dan partisipasi karyawan
- f. Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan
- g. Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas dan jawabannya.
- h. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku

c) Jenis-Jenis Motivasi

Jenis-jenis motivasi menurut Hasibuan (2012, p150) adalah sebagai berikut:

1. Motivasi Positif, yaitu pemberian yang sangat berguna bagi dirinya walaupun tidak begitu besar bila dilihat dari banyaknya suatu pemberian. Motivasi positif terbagi dua yaitu:
 - a. Materiil insentif, yaitu suatu pemberian seseorang yang berupa uang, barang dan hadiah yang mempunyai nilai pasar.
 - b. Non materiil insentif, yaitu suatu pemberian seseorang yang tidak berupa uang atau barang tetapi sebuah kepuasan atau kebanggaan rohani saja.
2. Motivasi Negatif, yaitu suatu pemberian yang bersifat hukuman untuk menerapkan kedisiplinan terhadap para karyawannya. Adapun motivasi negatif terbagi dua, yaitu:
 - a. Hukuman dengan penghilangan (removal).
 - b. Hukuman dengan penerapan (application).

d) Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Motivasi

Berikut ini ada beberapa faktor yang dapat berpengaruh terhadap motivasi yaitu:

1. Faktor Internal

Faktor internal yaitu faktor motivasi yang bersumber dari dalam diri individu. Motivasi ini timbul karena adanya keinginan seseorang untuk berprestasi dan bertanggung jawab pada hidupnya. Beberapa hal yang termasuk faktor internal, adalah:

- a. Kebutuhan, mengatakan bahwa motivasi kerja harus adanya dorongan untuk memenuhi bermacam-macam kebutuhan.
- b. Kepuasan kerja, mengemukakan suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya.
- c. Tanggung Jawab, merupakan keadaan yang dimana wajib menanggung segala sesuatu sehingga kewajiban menanggung, memikul jawab dan menanggung segala sesuatu yang berakibat.
- d. Harga Diri dan Prestasi, mengemukakan tentang penilaian yang dibuat oleh setiap individu sehingga mendapatkan prestasi ataupun kemampuan dalam pekerjaannya, sehingga dihargai dan mendapatkan prestase yang bagus.

2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah faktor motivasi yang bersumber dari luar diri individu. Motivasi ini timbul karena adanya peran dan pengaruh dari luar, misalnya perusahaan atau organisasi, yang dapat merubah perilaku individu dalam kehidupannya. Beberapa hal yang termasuk faktor eksternal, yaitu:

- a. Jenis dan sifat pekerjaan, jenis dan sifatnya harus dilaksanakan atau dijalankan secara terus menerus atau dalam keadaan lain berdasarkan kesepakatan antara pekerja dengan perusahaan.
- b. Hubungan interpersonal, menjelaskan tentang hubungan yang melibatkan perasaan antara dua individu atau lebih.

- c. Kelompok kerja, salah satu kelompok yang disusun oleh organisasi dengan tujuan untuk menjalankan berbagai pekerjaan yang terkait dengan pencapaian tujuan organisasi.
- d. Kondisi kerja, suatu kondisi yang dirasakan karyawan ditempat karyawan bekerja.
- e. Keamanan dan keselamatan, suatu upaya guna memperkembangkan kerja sama dan saling pengertian dan partisipasi efektif dari pengurus dan tenaga kerja dalam tempat-tempat kerja untuk dapat melaksanakan tugas dan kewajibannya.

e) Fungsi Motivasi Kerja

Motivasi memiliki fungsi terhadap individu. Menurut Sardiman (2011:85) ada tiga fungsi motivasi, yaitu sebagai berikut:

1. Mendorong manusia untuk berbuat, motivasi merupakan motor penggerak dari setiap kegiatan yang akan dikerjakan.
2. Menentukan arah perbuatan, yaitu menentukan arah tujuan yang hendak dicapai.
3. Menyeleksi perbuatan, yaitu menentukan perbuatan-perbuatan untuk mencapai tujuan dan menyisihkan perbuatan-perbuatan yang tidak bermanfaat bagi tujuan tersebut.

Sejalan dengan pendapat Sardiman, menurut Hamalik (2014:108) fungsi motivasi ada tiga, yaitu sebagai berikut:

1. Motivasi mendorong timbulnya kelakuan atau suatu perbuatan. Tanpa motivasi maka tidak akan timbul suatu perbuatan.
2. Motivasi berfungsi sebagai pengarah. Artinya mengarahkan perbuatan kepada pencapaian tujuan yang diinginkan.
3. Motivasi berfungsi sebagai penggerak. Artinya motivasi berfungsi sebagai mesin bagi mobil. Besar kecilnya motivasi akan menentukan cepat atau lambatnya suatu pekerjaan.

Dari kedua pendapat tentang fungsi motivasi, dapat disimpulkan bahwa fungsi motivasi ada tiga yaitu sebagai pendorong, menentukan arah dan menentukan perbuatan. Sebagai pengarah yaitu menentukan arah perbuatan yang akan dilakukan oleh individu. Dan yang terakhir berfungsi sebagai perbuatan, yaitu menentukan perbuatan mana yang akan dilakukan dan yang tidak dilakukan. Motivasi juga berfungsi untuk mengendalikan tenaga atau upaya seseorang dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Apabila upaya dan usahanya ingin ditingkatkan maka pemberian motivasi baik intrinsik maupun ekstrinsik perlu dilakukan, karena agar lebih terdorong untuk melakukan tindakan tersebut.

f) Indikator

Kekuatan motivasi kerja karyawan untuk bekerja/berkinerja secara langsung tercermin pada seberapa jauh upayanya bekerja keras untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik demi mencapai tujuan perusahaan.

Berdasarkan definisi Motivasi Kerja¹⁸, terdapat 8 indikator motivasi kerja yang terdiri dari :

a. Daya Pendorong

Daya pendorong adalah semacam naluri, yang berupa suatu dorongan kekuatan untuk menggerakkan seseorang dalam berperilaku guna mencapai tujuan. Namun, cara-cara yang digunakan berbeda-beda dari tiap-tiap individu menurut latar belakang kebudayaannya masing-masing.

b. Kemauan

Kemauan adalah dorongan untuk melakukan sesuatu karena terstimulasi/terpengaruh dari luar (orang lain atau lingkungan). Kemauan mengindikasikan adanya reaksi tertentu sebagai akibat adanya tawaran dari orang lain.

¹⁸Sondang P. Siagian (2008:138), <https://www.linovhr.com/motivasi-kerja/>

c. Kerelaan

Kerelaan adalah suatu bentuk persetujuan atas permintaan orang lain agar dirinya mengabdikan permintaan tersebut tanpa merasa adanya keterpaksaan (ikhlas).

d. Membentuk Keahlian

Membentuk keahlian adalah proses penciptaan atau pembentukan, proses mengubah kemahiran seseorang dalam suatu bidang ilmu tertentu.

e. Tanggung Jawab

Tanggung jawab berarti suatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peranan, baik berupa hak dan kewajiban ataupun kekuasaan. Tanggung jawab diartikan secara umum sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu.

f. Kewajiban

Kewajiban adalah sesuatu yang harus dilaksanakan atas sesuatu yang dibebankan kepadanya. Misalnya dalam bidang kerja, Anda akan diberikan tugas-tugas yang harus diselesaikan.

g. Tujuan

Tujuan merujuk pada pernyataan tentang keadaan yang diinginkan di mana perusahaan bermaksud untuk mewujudkannya dan sebagai pernyataan tentang keadaan di waktu yang akan datang dimana organisasi sebagai kolektivitas mencoba untuk menimbulkannya.

h. Membentuk Keterampilan

Keterampilan adalah kemampuan seseorang dalam melakukan pola-pola tingkah laku yang kompleks dan tersusun rapi secara mulus dan sesuai dengan keadaan untuk mencapai hasil/prestasi tertentu.

3. Kinerja Karyawan

a) Defenisi Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan implementasi dari rencana yang disusun. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, motivasi dan kepentingan.

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral ataupun etika.

Kinerja pelayanan merupakan kualitas pekerjaan yang memiliki standard tertentu mengenai kelebihan serta kekurangan karyawan secara individu maupun kelompok, hal tersebut merupakan fungsi yang penting bagi personalia dan manajemen sumber daya manusia dalam perusahaan. Dalam Grote (2002) mengemukakan bahwa perusahaan yang memiliki sistem penilaian kinerja yang baik akan menggunakannya sebagai proses yang berkelanjutan, proses ini terbagi dalam empat fase,¹⁹ yaitu:

- a) Perencanaan, dalam fase ini atasan dan bawahan mengadakan pertemuan untuk membahas dan menetapkan tujuan, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan pekerjaan seperti kompetensi dan lainnya.
- b) Pelaksanaan, pada fase ini karyawan bekerja untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
- c) Pengukuran, pada fase ini atasan memberikan refleksi terhadap tugas-tugas yang telah dikerjakan karyawan dan hasil dari fase ini dapat mempengaruhi karyawan tersebut baik dalam kompensasi atau bentuk penghargaan-penghargaan lainnya.

¹⁹Grote(2002)deperformance appraise question and answer book A survival guide for managers.boodway:AMACOM

- d) Peninjauan, fase ini merupakan review yaitu mempertemukan kembali atasan dan bawahan untuk memberikan dan membahas hasil kinerja karyawan secara mendalam.

Kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Dapat disimpulkan bahwa pengertian kinerja yaitu suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika²⁰.

b) Pengukuran Kinerja Karyawan

Pengukuran Kinerja (Performance Measurement) adalah suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa, kualitas barang dan jasa (seberapa baik barang dan jasa diserahkan kepada pelanggan dan sampai seberapa jauh pelanggan merasa terpuaskan), hasil kegiatan dibandingkan dengan maksud yang diinginkan, dan efektifitas tindakan dalam mencapai tujuan²¹.

Beberapa aspek yang mendasar dan paling pokok dari pengukuran kinerja adalah sebagai berikut:²²

1. Menetapkan tujuan, sasaran strategi organisasi, dengan menetapkan secara umum apa yang diinginkan oleh organisasi sesuai dengan tujuan, visi dan misinya.
2. Merumuskan indikator kinerja dan ukuran kinerja, yang mengacu pada penilaian kinerja secara tidak langsung, sedangkan indikator kinerja mengacu

²⁰Martono, 2010, https://id.m.wikipedia.org/wiki/Pengertian_Kinerja.

²¹Arsenia, 2011, <http://eprints.ums.ac.id>, Pengukuran kinerja.

²²Moeheriono, 2012. <http://eprints.ums.ac.id>, pengukuran kinerja berbasis kompetensi.

pada pengukuran kinerja secara langsung yang berbentuk keberhasilan utama dan indikator kinerja kunci (KPI).

3. Mengukur tingkat capaian tujuan dan sasaran organisasi, menganalisis hasil pengukuran kinerja yang dapat diimplementasikan dengan membandingkan tingkat capaian tujuan, dan sasaran organisasi.
4. Mengevaluasi kinerja dengan menilai kemajuan organisasi dan pengambilan keputusan yang berkualitas, memberikan gambaran atau hasil kepada organisasi seberapa besar tingkat keberhasilan tersebut dan mengevaluasi langkah apa yang diambil organisasi selanjutnya.

c) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja suatu perusahaan atau instansi adalah sebagai berikut:²³

1. Faktor Individu

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integrasi yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmani). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan aktifitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi.

2. Faktor Lingkungan Organisasi

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai kinerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi yang efektif, hubungan kerja yang harmonis. Iklim kerja yang respek dan dinamis, peluang berkarir dan fasilitas kerja yang

²³Arsenia, 2011, Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.

memadai. Pola komunikasi kerja yang efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarir dan pasilitas kerja yang relatif memadai.

3. Pegawai

Berkenan dengan kemampuan dan kemauan dalam melaksanakan pekerjaan.

4. Pekerjaan

Menyangkut desain pekerjaan, uraian pekerjaan dan sumber daya untuk melaksanakan pekerjaan.

5. Mekanisme Kerja

Mencakup sistem, prosedur pendelegasian dan pengendalian serta struktur organisasi.

d) **Manfaat Penilaian Kinerja Karyawan**

Adapun manfaat-manfaat penilaian kinerja karyawan sebagai berikut yaitu: Memberikan informasi tentang hasil yang diinginkan dari sebuah pekerjaan, bisa mencegah terdapatnya miskomunikasi berkaitan dengan kualitas kerja yang diinginkan, menciptakan peningkatan produktivitas karyawan sebab ada umpan balik untuk karyawan yang berprestai, menghargai setiap kontribusi, membuat komunikasi dua arah antara pihak pimpinan cabang dengan karyawan. Manfaat dari dilakukannya penilaian kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Memberikan informasi tentang hasil yang diinginkan dari sebuah pekerjaan
2. Bisa mencegah terdapatnya miskomunikasi berkaitan dengan kualitas kerja yang diinginkan Menciptakan peningkatan produktivitas karyawan sebab ada umpan balik untuk karyawan yang berprestasi
3. Menghargai setiap kontribusi
4. Membuat komunikasi dua arah antara pihak manajer dengan karyawan

e) **Indikator Kinerja Karyawan**

Indikator kinerja (Performance Indicator) sering disamakan dengan ukuran kinerja, namun sebenarnya meskipun keduanya merupakan sama-sama dalam kriteria pengukuran kinerja, tetapi terdapat perbedaan arti dan maknanya. Pada indikator kinerja mengacu pada penilaian kinerja secara langsung, yaitu hal-hal yang bersifat hanya merupakan indikasi kinerja, sehingga bentuknya cenderung kualitatif atau dapat dihitung. Sedangkan ukuran kinerja adalah kriteria yang mengacu pada penilaian kinerja secara tidak langsung, sehingga lebih bersifat kuantitatif atau dapat dihitung²⁴.

Misalnyakemampuan kerja, penampilan diri, sopan santun, dan komunikasi.

1. Kemampuan Kerja

Menurut Hasibuan (2005, p94) kemampuan kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu.

2. Kemampuan fisik

Kemampuan melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, keterampilan, kekuatan, dan karakteristik serupa. kemampuan fisik adalah kemampuan yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan, dan keterampilan serupa. kemampuan fisik adalah kemampuan yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan, dan keterampilan serupa. Jika kemampuan intelektual memainkan peran yang lebih besar dalam pekerjaan rumit yang menuntut persyaratan pemrosesan informasi, kemampuan fisik yang khusus memiliki makna penting untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan yang kurang menuntut keterampilan dan yang lebih terbakukan dengan sukses. Misalnya,

²⁴Moeheriono, 2012, Pengertian Indikator Kinerja Karyawan.

pekerjaan yang keberhasilannya menuntut stamina, kecekatan tangan, dan kekuatan tungkai atau bakat serupa menuntut manajemen untuk mengenali kapabilitas fisik seorang karyawan.

2. Penampilan Diri

Standart penampilan dibutuhkan untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah kepada bank, sehingga nasabah dapat terlayani dengan baik dan membuat nasabah puas dengan standar pelayanannya.

3. Sopan santun

Dalam sopan santun diperlukan perilaku etis dan sopan santun didalam kekuatan nilai-nilai budaya kerja organisasi.

4. Komunikasi

Komunikasi dibutuhkan untuk bertukar informasi, memberikan perintah, dan bercerita. Oleh karena itu, komunikasi berperan penting dalam kehidupan manusia didalam kerja maupun tidak.

B. Penelitian Yang Relevan

Penulis mencantumkan beberapa penelitian yang dilakukan oleh pihak lain sebagai bahan rujukan dalam pengembangan materi yang ada dalam penelitian yang dibuat oleh penulis, antara lain sebagai berikut:

Tabel II.I
Pemikiran Terdahulu

NO	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Rita Puspita Sari	pengaruh motivasi kerja dan pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan pada kantor pelayanan pajak pratama magelang	X1: Motivasi kerja X2 : Pelatihan Kerja Y : kinerja karyawan	Penelitian ini adalah penelitian populasi yang dapat berpengaruh negative dan signifikan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank Sumut KC Medan. Nilai koefisien rekresi - 0,283 dan nilai signifikan dilihat dari value sebesar $0,030 < 0,05$. ²⁵
2	Nurul Rohana Dewi	Pengaruh kemampuan, motivasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan yang dilakukan di BMT Taruna Sejahtera.	X1: Kemampuan motivasi X2 : Lingkung Kerja Y : kinerja karyawan	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang tujuannya mengonsep teori dengan kenyataan dilapangan melalui pengukuran variabel serta angka dan menganalisanya dalam bentuk data. Dari hasil analisis data

²⁵Rita Puspita Sari, pengaruh motivasi kerja dan pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan pada kantor pelayanan pajak pratama magelang. 2014

				dengan menggunakan spss 16 dapat diketahui $t = \text{tes kemampuan}(x1)3,908 > t \text{ table } 1,30$ sehingga dapat disimpulkan bahwa kemampuan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. ²⁶
3	Aditya Nugroho	pengaruh motivasi dan minat terhadap prestasi siswa pada matadiklat keselamatan dan kesehatan kerja di SMK Negeri 1 Sedayu.	X1 : Pengaruh motivasi Y : Prestasi siswa	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar motivasi belajar berpengaruh terhadap prestasi siswa pada diklat. Dengan sumbangan sebesar 12,5% ²⁷
4	Ridho Sanjaya	pengaruh motivasi kerja terhadap	X1 : Pengaruh motivasi kerja X2: Kinerja	Peneliti ini menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh secara

²⁶Nurul Rohana Dewi, Pengaruh kemampuan, motivasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan yang dilakukan di BMT Taruna Sejahtera.2014

²⁷Aditya Nugroho, pengaruh motivasi dan minat terhadap prestasi siswa pada matadiklat keselamatan dan kesehatan kerja di SMK Negeri 1 Sedayu.2012

		kinerja pegawai dalam persfektif ekonomi islam yang dilakukan di dinas tenaga kerja dan transmigrasi kabupaten pesisir barat.	pegawai Y : Persfektif ekonomi islam	signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut dibutuhkan berdasarkan hasil perhitungan secara rekresi sederhana menunjukan bahwa tingkat hitung dalam variable motivasi kerja sebesar $3,557 > 2,045$ dan koefesien determinasi sebesar 0,306 yang artinya pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai sebesar hanya 30,6% sedangkan sisanya 69,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. ²⁸
--	--	---	---	---

²⁸Ridho Sanjaya, pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai dalam persfektif ekonomi islam yang dilakukan di dinas tenaga kerja dan transmigrasi kabupaten pesisir barat.2018

5	indria hanggarani	pengaruh penilaian kinerja terhadap kinerja karyawan dengan motivasi sebagai variabel moderasi.	X1 : Pengaruh penilaian kinerja Y : kinerja karyawan dengan motivasi	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara penilaian kinerja dan kinerja karyawan serta pengaruh terhadap motivasinya. ²⁹
---	-------------------	---	---	---

C. Kerangka Berfikir

Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Kinerja pegawai mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi. Setiap pekerjaan memiliki kriteria pekerjaan yang spesifik, atau dimensi kerja yang mengidentifikasi elemen-elemen yang paling penting dari suatu pekerjaan. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para atasan sering tidak memperhatikan kecuali sudah amat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering atasan tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga organisasi atau instansi menghadapi krisis yang serius. Kesan-kesan buruk instansi yang mendalam berakibat dan mengabaikan tanda-tanda peringatan adanya kinerja yang merosot. Sumber daya manusia harus diarahkan dan dikoordinasikan untuk menghasilkan kontribusi terbaik bagi organisasi, sehingga apa yang menjadi tujuan organisasi dapat terwujud. Salah satu fungsi pemerintah yang utama adalah

²⁹ Indria Hanggarani, pengaruh penilaian kinerja terhadap kinerja karyawan dengan motivasi sebagai variabel moderasi. Vol.3,no.2,2015,164-170

menyelenggarakan pelayanan umum sebagai wujud dari tugas umum pemerintahan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Birokrasi merupakan instrumen pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien, efektif, berkeadilan, transparan, dan akuntabel.

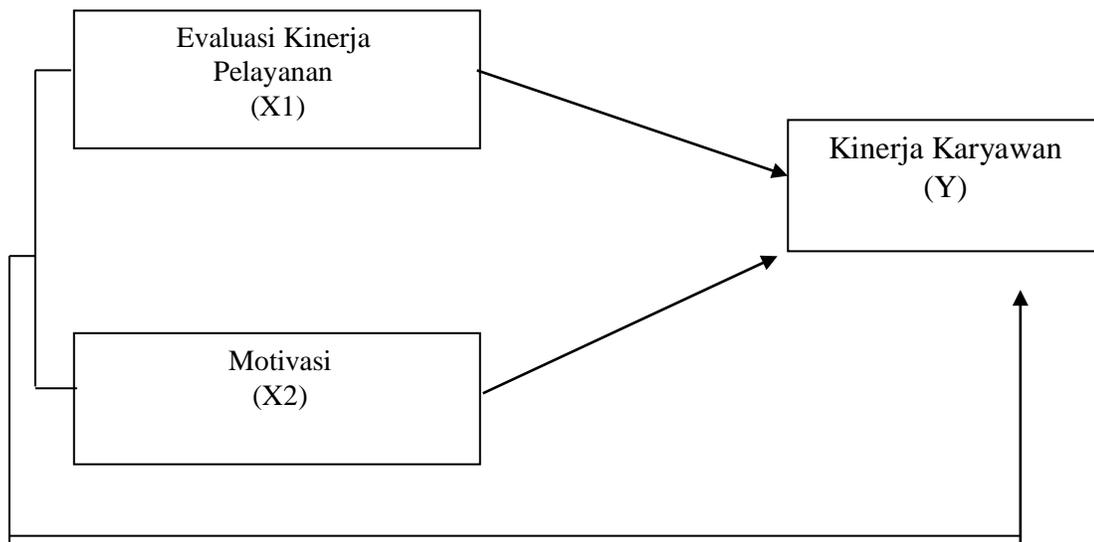
Evaluasi kinerja adalah suatu metode dan proses penilaian dan pelaksanaan tugas seseorang atau kelompok orang atau unit-unit kerja dalam suatu perusahaan atau organisasi sesuai dengan standar kinerja atau tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Evaluasi kinerja merupakan cara yang paling adil dalam memberikan imbalan atau penghargaan kepada pegawai. Tujuan evaluasi kinerja adalah untuk menjamin pencapaian sasaran dan tujuan organisasi, terutama untuk mengetahui bila terjadi keterlambatan atau penyimpangan supaya segera diperbaiki, sehingga sasaran atau tujuan tercapai. Hasil evaluasi kinerja individu dapat dimanfaatkan untuk peningkatan kinerja, pengembangan pegawai, pemberian kompensasi, peningkat. Untuk menumbuhkan motivasi bawahan atau pegawai pimpinan organisasi harus memahami kondisi pegawai khususnya yang berhubungan dengan kesejahteraan atau reward. Mengingat keberhasilan organisasi adalah tercermin pada akumulasi kinerja bawahan, sehingga itu upaya untuk meningkatkan motivasi kerja bawahan sangat penting.

Apabila bawahan atau pegawai memiliki semangat kerja yang tinggi dilandasi oleh loyalitas, dengan demikian dapat dikatakan bawahan tersebut memiliki motivasi atau memiliki perilaku yang menguntungkan bagi kemajuan organisasi. Sebaliknya jika bawahan menunjukkan semangat kerja yang rendah, kurang bergairah, bahkan absensi terlalu tinggi, maka dapat dikatakan bawahan yang dimiliki organisasi kurang memiliki motivasi kerja dan jika dibiarkan terus menerus keadaan ini akan merugikan organisasi. Untuk itulah dibutuhkan suatu motivasi atau dorongan bagi pegawai di dalam menyelenggarakan kegiatan sebagaimana tugas pokok dan fungsi yang telah diberikan.

Menurut Iswan (2015) dalam judul penelitian “Pengaruh Motivasi Dan Evaluasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kementerian Agama Kabupaten Poso”

mengatakan bahwa motivasi dan evaluasi kerja terhadap variasi perubahan kinerja pegawai pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Poso sebesar 71,8% serta diharapkan para pemimpin di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Poso lebih memperhatikan lagi faktor motivasi dan evaluasi kerja pegawai agar kinerja lebih meningkat.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dikemukakan kerangka berpikir “Pengaruh evaluasi kinerja pelayanan dan motivasi terhadap kinerja karyawan di Bank Sumut KC Syariah”



Gambar II.I Skema Kerangka Pemikir

D. Hipotesis

Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat semestara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul³⁰. Adapun yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. H_a : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan evaluasi kinerja pelayanan terhadap Kinerja Karyawan di Bank Sumut KC Syariah.

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan evaluasi kinerja pelayanan terhadap Kinerja Karyawan di Bank Sumut KC Syariah.

2. H_a : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan motivasi terhadap Kinerja Karyawan di Bank Sumut KC Syariah.

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan motivasi pelayanan terhadap Kinerja Karyawan di Bank Sumut KC Syariah.

3. H_a : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan evaluasi kinerja pelayanan dan motivasi terhadap Kinerja Karyawan di Bank Sumut KC Syariah.

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan evaluasi kinerja pelayanan dan motivasi terhadap Kinerja Karyawan di Bank Sumut KC Syariah.

³⁰Arikunto (2006:71)Posedur penelitian suatu pendekatan praktis : Jakarta.PT Rinelia cipta

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang menggunakan daftar pertanyaan dan kuesioner dalam pengumpulan data. Menurut sugiyono (2013:13) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis mengambil objek pada salah satu Bank Sumut KC Syariah Medan, Comp. Centium No 4 Kel, 20159, Jl. Brigjend Katamso, A U R, Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian merupakan jadwal lamanya penelitian yang akan dilakukan sampai pada akhir penelitian. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan juni – agustus 2021. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table dibawah ini:

C. Populasi, Sampel Dan Teknik Penarikan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya³¹. Dalam penelitian menggunakan metode kuantitatif jumlah populasi yang akan diteliti sebanyak 40 orang yang merupakan karyawan Bank Sumut KC Syariah Medan.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut³². Adapun penentuan jumlah sampel yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah dengan metode sensus berdasarkan pada ketentuan yang dikemukakan oleh sugiyono (2012:61-63) yang mengatakan bahwa : “Sampling jenuh adalah teknik pengambilan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel 40.

c. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh. Teknik pengambil sampel jenuh adalah apabila semua anggota populasi dijadikan sampai yaitu 40 orang.

D. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini variabel yang diteliti dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu:

1. Variabel bebas (*independent variabel*) yaitu variabel yang mengetahui atau variabel penyebab berubahnya atau timbul nya variabel dependent (terkait). Variabelindependent di penelitian ini adalah pengaruh evaluasi kinerja pelayanan (X1) dan motivasi (X2).

³¹2015:117,Pengertian Populasi

³²Sugiyono (2015:118),Pengertian sampel

2. Variabel terikat (*dependent variabel*) yaitu variabel yang dipengaruhi oleh kinerja karyawan.

E. Defenisi Opersional Variabel

Definisi operasional atau mengoperasionalisasi variabel adalah petunjuk suatu variabel diukur, dengan membaca definisi operasional dalam penelitian maka diketahui baik buruknya variabel tersebut (Singarimbun dan Effendi, 2002:46)³³

Tabel II.III Variabel Penelitian

NO	Variabel	Definisi	Indikator
1	Evaluasi kinerja Pelayanan	evaluasi adalah penaksiran terhadap pertumbuhan dan kemajuan kearah tujuan atau nilai-nilai yang telah Suditetapkan ³⁴ . Pengertian evaluasi juga dikemukakan oleh Sudijono (1996) yang mengatakan bahwa pengertian evaluasi adalah penafsiran atau interpretasi bersumber pada data kuantitatif ³⁵ .	Indikator evaluasi kinerja pelayanan Kenampakan fisik yang terdiri dari fasilitas fisik, peralatan dan personil. 1. Reabilitas yaitu kemampuan unit pelayanan untuk memberikan pelayanan secara tepat. 2. Kompetensi

³³ Singarimbun dan Effendi (2002 : 46) Metode penelitian supre jakarta: LP3 ES

³⁴ Wrigstone, dkk(1956), <http://repository.maranatha.edu>, pengertian evaluasi .

³⁵ Sudijono (1996) Pengantar evaluasi pendidikan jakata PT raja grapindo persada

			<p>yaitu pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh petugas pelayanan.</p> <p>3. Kesopanan yaitu sikap atau perilaku yang ramah,bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen dan mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.</p>
2	Motivasi	<p>Motivasi adalah salah satu dorongan semangat serta membangkitkan, dan mengarahkan individu untuk mencapai prestasi kinerja karyawan dengan tujuan yang lebih baik. Motivasi berasal dari kata motif yang berarti gerakan atau sesuatu yang bergerak.Artinya sesuatu yang menggerakkan terjadinya tindakan, atau</p>	<p>1. Motivasi internal</p> <p>2. Motivasi eksternal</p>

		disebut dengan niat. Menurut Hamzah B. Uno (2012:3)	
3	Kinerja Karyawan	<p>Kinerja merupakan implementasi dari rencana yang disusun. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, motivasi dan kepentingan.</p> <p>Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. kemampuan kerja 2. Penampilan diri 3. Sopan santun 4. Komunikasi

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik pengumpulan data yang berdasarkan dengan observasi yang dilakukan dengan pengamatan secara langsung.

- a. Observasi (*observation*), yaitu dengan melakukan pengamatan terhadap kegiatan yang dilakukan para karyawan di bank.
- b. Dokumentasi (*documentation*), yaitu mengumpulkan dan mempelajari data yang diperoleh melalui data-data dari tersebut.
- c. Kuisiner yang diberikan, yaitu pengumpulan data dengan mengajukan daftar pertanyaan yang telah disusun secara terstruktur diberikan kepada karyawan yang dijadikan sampel.
- d. Angket yang telah diisi responden, diperiksa kelengkapan jawabannya, kemudian disusun sesuai dengan kode responden.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen Penelitian adalah alat yang digunakan sebagai pengumpul data dalam suatu penelitian. Instrumen dalam penelitian ini berupa angket (kuisiner) yang berisi pertanyaan yang perlu dijawab dan diisi oleh karyawan Bank Sumut KC Syariah Medan sebagai responden. Angket tersebut berisi pertanyaan tentang pengaruh kinerja pelayanan dan motivasi terhadap kinerja karyawan. Data-data dalam penelitian ini berbentuk kuantitatif, yaitu dengan membagikan kuisiner kepada responden. Responden diminta untuk melakukan penilaian tentang kinerja pelayanan dan motivasi kerja, agar penyusunan instrumen lebih sistematis, sehingga dapat dikontrol dan dikoreksi. Biasanya disediakan lima pilihan skala dengan format seperti berikut:

a. Kuisiner

Kuisiner yaitu menyebar angket kepada nasabah bank Sumut KC Syariah Medan yang dijadikan sebagai responden. Dalam memperoleh keterangan yang berkisar pada masalah yang ingin dipecahkan maka membuat klasifikasi dan kategori tergantung pada tanggapan dan pendapat dari responden yakni :

Tabel II.IV Pengukuran skala likert

Sangat setuju (SS)	Skor 5
Setuju (S)	Skor 4
Kurang setuju (KS)	Skor 3
Tidak setuju (TS)	Skor 2
Sangat tidak setuju (STS)	Skor 1

Dalam penelitian ini instrumen penelitian berbentuk pertanyaan dalam bentuk kuesioner atau angket yang akan diberi skor pada jawaban dari responden yang diasumsikan benar dan dapat dipercaya menurut skala likert, agar mempermudah instrumen penelitian maka perlu digunakan kisi-kisi instrumen sebagai berikut:

Table II.V Kisi Kisi Instrumen Penelitian

NO	Variabel Penelitian	Indikator	Item Pertanyaan
1	Evaluasi Kinerja Karyawan (XI)	Kenampakan fisik	1.Menunjukkan salah satu fisik kinerja karyawan di Bank Sumut KC Syariah Medan.
		Reabilitas	2.Memberikan pelayanan dengan cara yang tepat kepada para nasabah Di Bank Sumut KC Syariah Medan.
		Kompetensi	3.Mencari pengetahuan tentang keterampilan yang dimiliki para karyawan Di Bank Sumut KC

			Syariah Medan
		Kesopanan	4.Mencari tahu tentang bagaimana sikap dan perilaku para karyawan pada saat memberikan pelayanan
2	Motivasi (X2)	Motivasi Eksternal	4.Mencari tahu bagaimana kondisi dalam pekerjaan karyawan baik dalam sifat maupun fisik
		Motivasi Internal	5.Memenihi kebutuhan fisik minimal maupun untuk kebutuhan hidup minimal 6.mengamati dan menilai salah satu kegiatan yang dapat meningkatkan keterampilan dalam bekerja. 7.Menanyakan Pekerjaan yang dapat menyenangkan bagi karyawan dan tidak adanya tekanan 8.Pekerjaan apasaja yang dapat menarik bagi karyawan Di Bank Sumut KC Syariah Medan 9.Motivasi kerja apasaja yang dapat timbul karena pekerjaan karyawan agar dapat mencapai suatu prestasi.
3	Kinerja Karyawan (Y)	Kemampuan kerja	10.Dasar-dasar yang dapat melandaskan kemampuan kerja

		Penampilan Diri	11.Para karyawan harus memenuhi standart penampilan diri didepan nasabah Di Bank Sumut KC Syariah Medan
		Sopan Santun	12.Karyawan harus bersikap sopan terhadap nasabah dalam melayani
		Komunikasi	13.Komunikasi harus berperan penting pada karyawan untuk memberi informasi kepada nasabah.

b. Angket

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pernyataan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (sugiono,2014:142)

H. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dn responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti. Setelah data penelitian berupa jawaban responden atas angka yang dibagikan telah dikumpulkan selanjutnya dilakukan analisi data dengan menggunakan yaitu:

a. Uji Validitas, Reabilitas dan Parsial

1. Uji Validitas

- a. Pengujian validitas instrumen dimaksudkan untuk mendapatkan alat ukur yang sahih dan terpercaya. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Uji validitas ini akan menggunakan rumus korelasi Product Moment dari Pearson, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

- r_{xy} : koefisien korelasi *product moment*
 - \sum : jumlah skor butir variabel
 - Σ : jumlah skor total variabel
 - N : jumlah sampel
 - $\sum x^2$: jumlah skor kuadrat variabel x
 - $\sum y^2$: jumlah skor kuadrat variabel y
- (Suharsimi Arikunto, 2006:170)

2. Uji Realibilitas

Instrumen yang reliabel artinya instrumen yang dipercaya akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Untuk menguji reliabilitas instrumen digunakan rumus Alpha. Menurut Suharsimi Arikunto (2006:196) “rumus alpha digunakan untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya bukan 1 dan 0, misalnya angket atau soal bentuk uraian”³⁶.

³⁶Suharsimi Arikunto (2006 : 196), <http://repository.uin-suska.ac.id>

Rumus Alpha sebagai berikut:

$$= \frac{\sum \sigma b}{(n - 1)} \left(1 - \frac{\sum \sigma b}{\sigma^2} \right)$$

Keterangan:

σ^2 : Reliabilitas
 n : Banyaknya butir soal
 $\sum \sigma b$: Jumlah varians butir
 σ^2 : Varians total
 (Suharsimi Arikunto, 2006:196)

3. Uji Parsial (Uji t)

- a. Uji ini digunakan untuk mengetahui signifikansi dari pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara individual dan menganggap variabel lain konstan. Signifikansi pengaruh tersebut dapat diestimasi dengan membandingkan antara nilai t_{tabel} dengan nilai t_{hitung} . Apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen, sebaliknya jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka variabel independen secara individual tidak mempengaruhi variabel dependen.

$t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti H_0 ditolak dan menerima H_a

$t_{hitung} < t_{tabel}$ berarti H_0 diterima dan menolak H_a

Kriteria pengambilan keputusan:

H_0 diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

H_a diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

- b. Uji Asumsi Klasik, Penelitian ini akan menggunakan data Time Series, sehingga kelima uji asumsi klasik akan dilakukan semuanya.

1. Uji Multikolinearitas

Tujuan multikolinieritas adalah untuk menguji apakah regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas.

Gejala multikolinieritas adalah gejala baru atau kolinearitas ganda antar variabel bebas. Untuk mendeteksi adanya gejala mutikolinieritas pada model regresi di uji dapat diukur dengan *Variance Inflation Faktor*(VIF) (Hidayati, 2014). Apabila nilai VIF masing-masing variabel independen kurang dari 10 (VIF < 10), maka model regresi terbebas dari masalah multikolinieritas

2. Uji Normalitas Residual

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal. Uji yang digunakan untuk melihat kenormalan data yaitu dengan *Jarque Bera Test* atau dengan melihat plot sisaan.

Jarque Bera memiliki langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Regresi suatu model ekonometrik, dalam penelitian ini adalah :

$$NASABAH_t = \beta_0 + \beta_1 RELIGI_t + \beta_2 PROMO_t + \beta_3 PENDAPATAN_t + \varepsilon_t$$

Hitung nilai residualnya (ε_t)

- b. Hitung statistik Jarque Bera dan nilai p (p value), probabilitas, atau signifikansi empirik statistik JB dengan rumus (Gujarati, 2012) :

$$JB = \frac{N-k}{2} (S^2 + \frac{1}{4} (K-3)^2); \text{sig } JB = 1 - CDF.CHISQ(JB, 2)$$

di mana $S = Skewness$, $K = Kurtosis$, $N =$ jumlah data dan k jumlah parameter dalam model (jumlah variabel independen ditambah konstanta).

- c. H_0 uji JB , distribusi residual normal; dan H_A -nya, distribusi residual tidak normal. H_0 akan diterima jika nilai p (p value), probabilitas, atau signifikansi empirik statistic $JB > \alpha$; H_0 akan ditolak jika nilai p (p value), probabilitas, atau signifikansi empirik statistik $JB \leq \alpha$, α adalah tingkat signifikansi (*level of significance*)

3. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antar kesalahan pengganggu (*residual*) pada periode t dengan kesalahan periode $t-1$ (sebelumnya). Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lain. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada *problem* Autokorelasi. Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lain. Masalah ini timbul karena *residual* (kesalahan pengganggu) tidak bebas dari satu observasi ke observasi lainnya.

Dalam penelitian ini pengujian Autokorelasi menggunakan metode *Lagrange Multiplier (LM)*. Pendekatan yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya Autokorelasi adalah dengan melakukan uji *Lagrange Multiplier* yang diperkenalkan oleh Breusch dan Godfrey. Langkah-langkah uji Breusch-Godfrey adalah sebagai berikut:

- a. Regres model ekonometrik, dalam penelitian ini adalah:

$$NASABAH_t = \beta_0 + \beta_1 RELIGI_t + \beta_2 PROMO_t + \beta_3 PENDAPATAN_t + \varepsilon_t$$

hitung nilai residual (ε_t)

- b. Regres regresi *auxiliary* sebagai berikut :

$$\varepsilon_t = \alpha_0 + \alpha_1 \Delta RELIGI_t + \alpha_2 \Delta PROMO_t + \alpha_3 \Delta PENDAPATAN_t + \alpha_4 \varepsilon_{t-1} + \alpha_5 \varepsilon_{t-2} + \dots + \alpha_j \varepsilon_{t-p} + v_t$$

dapatkan nilai R^2 -nya.

- c. Hitung statistik χ^2 dan nilai p (p value), probabilitas atau signifikansi empirik statistik χ^2 dengan rumus:

$$\chi^2 = (N - p) \cdot R^2; \text{sig. } \chi^2 = 1 - \text{CDF.CHISQ}(\chi^2, p)$$

- d. H_0 uji *Breusch-Godfrey*, tidak terdapat masalah Autokorelasi dalam model; dan H_A -nya, terdapat masalah Autokorelasi dalam model. H_0 akan diterima jika nilai p (p value), probabilitas, atau signifikansi empirik statistik χ^2 uji $BG > \alpha$; H_0 akan ditolak jika nilai p (p value), probabilitas, atau signifikansi empirik statistik χ^2 uji $BG \leq \alpha$.

4. Uji Heteroskedastisitas

Salah satu asumsi klasik *OLS* menyatakan bahwa varians dari *error* adalah sama untuk setiap pengamatan. Jika asumsi ini terpenuhi maka variasi dari *error data* tersebut dikatakan bersifat homoskedastik. Namun pada kenyataannya sebagian besar data memiliki *error* yang berubah untuk setiap pengamatan, atau berubah seiring dengan waktu pada data *time series*. Pelanggaran asumsi klasik ini disebut sebagai heteroskedastisitas.

Dalam penelitian ini akan menggunakan metode Uji White (*No Cross Term*). Menurut White, uji ini dapat dilakukan dengan meregres residual kuadrat (U^2_i) dengan variabel independen dan variabel independen kuadrat. Uji White memiliki langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Regres suatu model ekonometrik, dalam penelitian ini adalah:

$$NASABAH_t = \beta_0 + \beta_1 RELIGI_t + \beta_2 PROMO_t + \beta_3 PENDAPATAN_t + \varepsilon_t$$

hitung nilai residual (ε_t)

- b. Regres regresi *auxiliary* sebagai berikut (Gujarati, 2012) :

$$\varepsilon_t^2 = \alpha_0 + \alpha_1 \Delta RELIGI_t + \alpha_2 \Delta PROMO_t + \alpha_3 \Delta PENDAPATAN_t + \alpha_4 RELIGI_t^2 + \alpha_5 PROMO_t^2 + \alpha_6 PENDAPATAN_t^2 + \alpha_7 RELIGI_t \cdot PROMO_t + \alpha_8 RELIGI_t \cdot PENDAPATAN_t + \alpha_9 PROMO_t \cdot PENDAPATAN_t + v_t$$

dapatkan nilai R^2 nya.

- c. Hitung statistik χ^2 dan nilai p (p value), probabilitas atau signifikansi empirik statistik χ^2 dengan rumus:

$$\chi^2 = N.R^2; \text{sig.}(\chi^2) = 1 - \text{CDF.CHISQ}(\chi^2, \text{df})$$

- d. H_0 uji White, tidak terdapat masalah heteroskedastisitas dalam model; dan H_A -nya, terdapat masalah heteroskedastisitas dalam model. H_0 akan diterima jika nilai p (p value), probabilitas, atau signifikansi empirik statistik χ^2 uji White $> \alpha$; H_0 akan ditolak jika nilai p (p value), probabilitas, atau signifikansi empirik statistik χ^2 uji White $\leq \alpha$.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Institusi

1. Sejarah Berdirinya Unit Usaha Syariah PT. Bank Sumut



Gambar IV.I Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan

Gagasan dan wacana untuk mendirikan Unit Usaha Syariah sebenarnya telah berkembang cukup lama dikalangan *stakeholder* PT. Bank Sumut, khususnya direksi dan komisaris yaitu sejak dikeluarkannya UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan 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. Komitmen untuk mendirikan Unit Usaha Syariah semakin menguat seiring dikeluarkannya fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang menyatakan tentang pengharaman terhadap bunga bank. Tentunya, fatwa ini mendorong keinginan masyarakat muslim untuk mendapatkan layanan jasa-jasa perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Dari hasil survey yang dilakukan pada 8 (delapan) 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. Atas dasar ini komitmen PT. Bank Sumut terhadap pengembangan layanan perbankan syariah, maka pada tanggal 04 November 2004 PT. Bank Sumut membuka Unit Usaha Syariah dengan 2 (dua) kantor cabang syariah yaitu Kantor Cabang Syariah Medan dan Kantor Cabang Syariah Padang Sidempuan.

Visi dan misi Unit Usaha Syariah haruslah mendukung visi dan misi PT. Bank Sumut secara umum, atas dasar itu ditetapkan visi Unit Usaha Syariah yaitu “meningkatkan keunggulan PT. Bank Sumut dengan memberikan pelayanan lebih luas berdasarkan prinsip-prinsip syariah sehingga mendorong partisipasi masyarakat secara luas dalam pembangunan daerah guna mewujudkan masyarakat yang sejahtera”. Sedangkan misinya adalah “Meningkatkan posisi PT. Bank Sumut melalui prinsip layanan perbankan syariah yang aman, adil dan saling dapat berperan lebih besar sesuai dengan visi dan misinya. Lebih menguntungkan dikelola secara professional”. Melalui pengembangan layanan perbankan syariah diharapkan PT. Bank Sumut lanjut mengembangkan usaha ini juga ditargetkan dapat meningkatkan profitabilitas PT. Bank Sumut sekaligus memperkuat tingkat kesehatannya.

2. Makna Logo Bank Sumut Syariah



Gambar IV.II Logo Bank Sumut Syariah

Bentuk Logo menggambarkan dua elemen dalam bentuk huruf “U” yang saling berkaitan ber-sinergy membentuk huruf “S” yang merupakan kata awal “Sumut”. Sebuah penggambaran bentuk kerjasama yang sangat erat antara Bank

Sumut dengan masyarakat Sumatera Utara sebagaimana visi Bank Sumut. Warna *orange* sebagai simbol satu huruf untuk terus maju yang dilakukan dengan energik yang di padu dengan warna Biru yang sportif dan professional sebagaimana misi Bank Sumut.

Warna putih sebagai ungkapan ketulusan hati untuk melayani sebagaimana statemen Bank Sumut. Jenis huruf "*palatino bold*" sederhana dan mudah dibaca. Penulisan kata Bank dengan huruf kecil dan Sumut dengan huruf kapital guna lebih mengedapankan Sumatera Utara sebagai gambaran keinginan dan dukungan untuk membangun dan membesarkan Sumatera Utara.

3. Lokasi Perusahaan

Bank SUMUT Kantor Cabang Syariah Medan beralamatkan di Comp. Centrium No. 4 Kel. 20159, Jl. Brigjend Katamso, A U R, Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera utara



Gambar IV.III Lokasi Bank Sumut Syariah di Google Maps

4. Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi Perusahaan :

Adapun Visi dari PT. Bank Sumut adalah menjadi bank andalan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat.

b. Misi Perusahaan

Adapun Misi dari PT. Bank Sumut adalah mengelola dana pemerintah dan masyarakat serta professional yang didasarkan pada prinsip-prinsip *compliance* (Kepatuhan).

5. Kegiatan Operasional PT. Bank Sumut

Dalam kegiatan operasionalnya unit usaha syariah PT. Bank Sumut membagi produknya menjadi 2 (dua) bagian yaitu:

a. Produk Penghimpunan Dana (*funding*)

Adapun produk PT. Bank Sumut Syariah yang bersifat menghimpun dana adalah:

1) Produk *Wadiah*

a) Tabungan iB Martabe (Marwah)

Merupakan tabungan yang dikelola berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah* yang merupakan titipan murni dengan seizin pemilik dana (*shahibul mal*), bank dapat mengelolanya di dalam operasional bank untuk mendukung sektor riil, menjamin bahwa dana tersebut dapat ditarik setiap saat oleh pemilik dana, Syarat-syarat pembukaan Tabungan Marwah:

- (1) Fotocopi kartu identitas yang masih berlaku (KTP / SIM / paspor / KITAS / KIMS).
- (2) Mengisi dan menandatangani formulir pemohon pembukaan rekening.
- (3) Setoran awal perorangan minimal Rp.10.000,-
- (4) Setoran selanjutnya minimal Rp.10.000,-

- (5) Saldo minimal Rp.10.000,-
- (6) Pajak sesuai ketentuan pemerintah.
- (7) Tidak dikenakan biaya administrasi.
- (8) Biaya penutupan rekening Rp.10.000,-

b) *Simpanan Giro Wadiah*

Merupakan produk penyimpanan dana yang menggunakan prinsip *wadiah yad-dhamanah* (titipan murni). Pada produk ini nasabah menitipkan dana dan bank akan menggunakan dana tersebut dengan prinsip syariah dan menjamin akan mengembalikan titipan tersebut secara utuh bila sewaktu-waktu nasabah membutuhkannya, Syarat-syarat pembukaan *Simpanan Giro wadiah*

- (1) Fotocopy kartu identitas yang masih aktif (KTP / Pasport / KITAS / KIMS).
- (2) Mengisi aplikasi pembukaan rekening giro.
- (3) Mengisi formulir data nasabah atau data perusahaan.
- (4) Mengisi specimen tanda tangan berserta pasfoto nasabah atau pemimpin perusahaan.
- (5) Untuk perusahaan atau badan usaha harus dilengkapi dengan *company profile*, SIUP, SITU, TDP, dan akta pendirian atau perubahan perusahaan.
- (6) Akad pembukaan rekening giro.

2) *Produk Mudharabah*

Adapun jenis produk *Mudharabah* yaitu:

a) *Tabungan iB Martabe Bagi Hasil (Marhamah)*

Merupakan produk penghimpunan dana yang dalam pengelolaannya menggunakan prinsip *Mudharabah Mutalaqah*, yaitu investasi yang dilakukan oleh nasabah sebagai pemilik dana (*shahibul mal*) dan bank sebagai pihak bebas tanpa pembatasan dari pemilik dana menyalurkan dana nasabah tersebut dalam bentuk pembiayaan kepada usaha-usaha

yang menguntungkan dan tidak bertentangan dengan prinsip syariah.

Syarat-syarat Pembukaan Tabungan iB Martabe bagi Hasil (Marhamah):

- (1) Fotocopi kartu identitas yang masih aktif (KTP/SIM/Pasport).
- (2) Mengisi dan mendatangi formulir pemohon pembukaan rekening.
- (3) Setoran awal Rp. 50.000,-
- (4) Saldo minimal Rp. 50.000,-
- (5) Pajak sesuai pemerintah.
- (6) Table pembagian nisbah (bagi hasil) tabungan marhamah terlampir.

b) Deposito iB Ibadah

Merupakan produk yang sistem pengelolaannya berdasarkan prinsip *Mudharabah Mutlaqah*. Prinsip yang sama dengan tabungan marhamah, akan tetapi dana yang disimpan oleh nasabah hanya dapat ditarik berdasarkan jangka waktu yang telah ditentukan dengan bagi hasil dan keuntungan yang telah disepakati bersama. Investasi akan disalurkan untuk usaha yang produktif dan halal. Tabel pembagian nisbah deposito ibadah PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan terlampir.

c) Tabungan Makbul

Merupakan tabungan khusus PT. Bank Sumut Syariah sebagai sarana BPHI (Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji) penabung perorangan secara bertahap ataupun sekaligus dan tidak dapat melakukan transaksi penarikan. Syarat-syarat Pembukaan Tabungan Makbul:

- (1) Penabung adalah perorangan yang berniat menunaikan ibadah haji bentuk tabungan.
- (2) Mengisi formulir permohonan dengan melengkapi kartu identitas diri.
- (3) Pembukaan rekening hanya dapat dilakukan pada Unit kantor PT. Bank Sumut yang berlokasi sesuai dengan alamat domisili yang tertera pada kartu identitas diri nasabah.
- (4) Setoran awal Rp. 1.000.000,-
- (5) setoran selanjutnya sebesar Rp. 100.000,-

- (6) Penabung tidak dapat melakukan penarikan dari tabungan kecuali dalam rangka penutupan tabungan.

b. Produk Penyaluran Dana (*Lending*).

Adapun produk PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan yang bersifat menyalurkan dana adalah:

- 1) Pembiayaan dengan Akad Jual Beli (*Murabahah*).
- 2) Pembiayaan dengan sistem Bagi hasil (*Mudharabah*).
- 3) Pembiayaan *Musyarakah*.
- 4) Pinjaman (*Qardh*) dengan Gadai Emas iB.

1. Prosedur Penyaluran Pembiayaan

Prosedur penyaluran pembiayaan merupakan suatu sistematis sehubungan dengan pengelolaan pembiayaan mulai dari tahap pengajuan berkas-berkas pembiayaan yang diajukan sampai dengan tahap pelaksanaan penyaluran pembiayaan. Adapun prosedur penyaluran pembiayaan pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan terdiri dari beberapa tahap, yaitu sebagai berikut:

a. Tahap Pengajuan Berkas-Berkas

Dalam hal ini berkas-berkas permohonan pengajuan pembiayaan untuk memperoleh pembiayaan sendiri berbeda antara pegawai negeri dan pegawai swasta serta seorang wiraswasta.

1) Bagi Pegawai Negeri

- a) Fotocopi KTP suami dan istri masing-masing sebanyak dua lembar.
- b) Fotocopi kartu keluarga.
- c) Fotocopi SK pengangkatan terakhir.
- d) Fotocopi kartu pegawai.
- e) Fotocopi jaminan (tanah, bangunan, dan kendaraan yang dimiliki).
- f) Surat persetujuan suami/istri.

- g) Surat keterangan/rekomendasi perusahaan.
- 2) Bagi Pegawai swasta
- a) Fotocopi KTP suami dan istri masing-masing sebanyak dua lembar.
 - b) Fotocopi kartu keluarga.
 - c) Fotocopi agunan, jika agunan tersebut berupa mobil atau sepeda motor maka calon debitur harus melampirkan fotocopi BPKP dan fotocopi STNK, jika agunan tersebut berupa tanah, maka debitur harus melampirkan fotocopi surat tanah tersebut dengan persyaratan bahwa pemilik dari benda yang dijadikan agunan harus kepunyaan pribadi.
- 3) Bagi Wiraswata
- a) Mengajukan skripsi yang berisi tentang:
Latar belakang perusahaan, seperti riwayat hidup singkat perusahaan, jenis bidang usaha, identitas perusahaan, nama pengurus perusahaan, pengetahuan dan pendidikannya, perkembangan perusahaan serta relasinya serta pihak pemerintah maupun swasta termasuk pengalamannya dalam mengerjakan berbagai usahanya selama ini, Maksud dan tujuan, apakah untuk memperbesar omset penjualan atau meningkatkan kapasitas produksi atau mendirikan usaha baru serta tujuan lainnya. Besarnya kredit dan jangka waktu, dalam hal ini pemohon menentukan besarnya jumlah pembiayaan yang ingin diperoleh dan jangka waktu pembayarannya serta harus memberitahukan apa yang menjadi agunan dengan syarat agunan tersebut harus diasuransikan terlebih dahulu.
 - b) Melampirkan dokumen-dokumen yang meliputi:
 - 1) Fotocopi akta notaris, dipergunakan untuk perusahaan yang berbentuk Perseroan Terbatas atau Yayasan.

- 2) Fotocopi tanda daftar perusahaan.
- 3) Fotocopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
- 4) Surat pengesahan dari departemen kehakiman.
- 5) Neraca dan laporan rugi/laba.

b. Tahap Penilaian Pembiayaan

Bank meneliti apa, bagaimana, dan siapa calon debiturnya sehingga untuk menentukan nilai pembiayaan pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan menggunakan analisis 5C.

1). Character (Watak)

Karakter ini menyangkut tanggungjawab moral calon debitur dalam upaya untuk membayar kembali sejumlah pokok pinjamannya. Karakter identik dengan aspek psikologis moral dan iktikad baik nasabah serta komitmennya untuk pengakuan utang dan upaya pelunasannya. Karakter dari seorang calon pemohon ini dapat diketahui dari:

- a) Riwayat hidup.
- b) Cara/pola hidup.
- c) Sikap/sifat pemohon pembiayaan

1) Capacity (Kemampuan)

Kemampuan sipemohon untuk memperoleh pembiayaan, memanfaatkan, dan membayarnya kembali.

2) Capital (Modal)

Yaitu modal dana (modal) sendiri yang dimiliki data permohonan diajukan. Penyelidikan terhadap modal dari permohonan pembiayaan tidak hanya dilihat dari besarkecilnya modal, tetapi bagaimana distribusi modal tersebut di tempatkan oleh si pemohon, cukupkah modal yang tersedia sehingga segala sumber-sumber produksi bergerak secara efektif dan efisien. Penggunaan modal juga diteliti untuk mengetahui

apakah modal berjalan dengan baik sehingga perusahaan dapat berjalan dengan lancar.

3) Colleteral (Jaminan)

Yaitu barang yang digunakan sebagai jaminan atas barang telah diterima. Jaminan ini diperlukan agar pembiayaan yang diberikan oleh bank terjamin pengambilan, Adapun syarat-syarat barang yang dapat dijadikan jaminan adalah:

- a) Memiliki harga pasar.
- b) Tidak dalam keadaan sedang dijaminkan.
- c) Memiliki bukti-bukti kepemilikan.
- d) Memiliki nilai yang cukup untuk menjamin pembiayaan.

Harga dari suatu barang jaminan ditentukan oleh:

- a) Sifat barang.
- b) Jenis barang.
- c) Stabilitas harga barang.
- d) Luasnya pasar.
- e) *Condition of Economy* (kondisi Ekonomi).

4) Condition of Economy

yaitu situasi dan kondisi politik, sosial, ekonomi, budaya yang mempengaruhi keadaan perekonomian pada suatu saat yang kemungkinan juga mempengaruhi kelancaran perusahaan calon debitur. Setidaknya perlu diyakini bahwa dalam masa kredit usaha calon debitur masih prospektif. Keyakinan atas hal ini dapat diperoleh melalui penelitian terhadap:

- a) Keadaan konjungtur.
- b) Peraturan-peraturan pemerintah.
- c) Situasi, politik dan perekonomian dunia.
- d) Keadaan lain yang mempengaruhi pemasaran.

Dari prinsip 5C diatas, yang paling perlu mendapat perhatian adalah *Character*, dan apabila prinsip ini tidak dipenuhi maka prinsip lainnya menjadi tidak berarti, dengan perkataan lain permohonan pembiayaan harus ditolak.

c. Tahap Pencarian Informasi Debitur

- 1) Menyelidiki berkas pinjaman, tujuannya adalah untuk mengetahui apakah berkas yang diajukan sudah lengkap sesuai persyaratan dan sudah benar termasuk menyelidiki keabsahan berkas.
- 2) *Interview* dengan pemohon pembiayaan, merupakan penyelidikan dimana calon peminjam langsung berhadapan pihak bank. Tujuannya adalah untuk meyakinkan pihak bank apakah berkas-berkas tersebut telah sesuai dengan persyaratan yang ditentukan bank. *Interview* ini juga untuk mengetahui kerugian dan kebutuhan nasabah sebenarnya. Dua hal penting yang harus diketahui dari *interview* adalah tujuan penggunaan kredit dan bagaimana rencana pengambilan pembiayaan tersebut. Hal lain yang perlu diketahui dari *interview* ini adalah mengenai usaha nasabah (dalam bidang apa perusahaan bergerak dan bagaimana produksi yang diusahakan) dan mengenai situasi perdagangan nasabah serta bagaimana persaingannya.

d. Tahap Analisa Pembiayaan

Pada tahap ini dilakukan kegiatan pemeriksaan ke lokasi dengan meninjau berbagai obek yang akan dijadikan usaha atau jaminan. Kegiatan ini dilakukan untuk mengetahui tentang:

- 1) Kebenaran atas keterangan tentang bidang usaha nasabah, izin usahanya, akta perusahaan dan lain sebagainya.
- 2) Kelancaran usaha yang diketahui dari data tentang perkembangan usahanya.

- 3) Kualitas dari barang-barang yang diproduksi atau barang-barang yang diperdagangkan, juga tentang harganya apakah cocok dengan harga pasarnya.
- 4) Kemampuan dan pengetahuan manajemen dalam bidang usahanya tersebut.
- 5) Lokasi perusahaan, apakah mendekati pasar atau mendekati sumber bahan mentah/lokasi kerja.

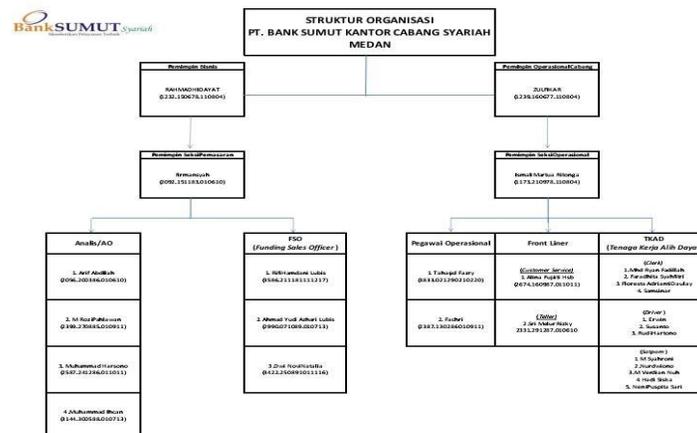
Pada saat melakukan pengecekan kelapangan, hendaknya para debitur tidak memberitahunya kepada nasabah, sehingga apa yang dilihat dilapangan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Hasil yang diperoleh kemudian dicocokkan dengan hasil dari interview, apabila terdapat ketidaksesuaian maka pihak bank melakukan perbaikan terhadap berkas tersebut. Kegiatan pemeriksaan atas survey kelapangan dilakukan oleh petugas lapangan atau *Account Officer* dan kepala bagian pembiayaan atau Manajer Operasional.

e. Tahap Pelaksanaan Pembiayaan

- 1) Setelah dilakukan pengecekan ulang, pihak bank memutuskan apakah debitur berhak mendapat pembiayaan atau tidak.
- 2) Keputusan pelaksanaan pembiayaan dilakukan oleh Manajer Operasional dan kepala bagian pembiayaan dalam suatu rapat tentang pembiayaan tersebut. Hal ini mencakup jumlah uang yang dapat dijadikan pembiayaan sesuai dengan jangka waktu pembiayaan, selanjutnya pihak bank melakukan perjanjian secara tertulis dengan pihak debitur.
- 3) Penandatanganan dilaksanakan antara pihak bank dan debitur secara langsung atau melalui notaris. Setelah dilakukan penandatanganan tersebut, maka pencairan dana tersebut baru dilakukan oleh pihak bank.

6. Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas

Struktur organisasi pada Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan



Gambar IV.IV Struktur organisasi Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan

Deskripsi tugas antara lain:

a. Pimpinan Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan

Sebagai Pemimpin memiliki tugas membawahi seluruh bagian yang ada dan bertanggung jawab atas segala kegiatan yang menyangkut perkembangan dan kelangsungan hidup bank serta yang terpenting adalah menetapkan berbagai kebijakan-kebijakan dan pengambilan keputusan demi kemajuan Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan, Tanggung Jawab Pemimpin:

- 1) Seluruh operasional kantor cabang syariah dan unit kantor dibawahnya kepada direksi.
- 2) Kinerja kantor cabang syariah dengan mengacu pada rencana kerja anggaran tahunan dan standar rasio yang sehat.
- 3) Pencapaian program kerja kantor cabang syariah.

- 4) Kelayakan dan kualitas pembiayaan yang diberikan.
- 5) Pengeluaran biaya yang terjadi di kantor cabang syariah.
- 6) Kebenaran dan ketetapan waktu laporan yang diterbitkan.
- 7) Pemahaman dan kepatuhan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar operasional prosedur dilingkungan kantor cabang syariah.
- 8) Keberhasilan pelaksanaan standar pelayanan Bank Sumut dilingkungan kantor cabang syariah.
- 9) Disiplin kerja pejabat dan pegawai dilingkungan kantor cabang syariah.
- 10) Keamanan transaksi dan penggunaan aplikasi OLIB'S.
- 11) Kerahasiaan dan keselamatan dokumen, arsip serta seluruh kelayakan perusahaan yang berada dilingkungan kantor cabang syariah.

b. Wakil Pimpinan Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan

Tugas Wakil Pimpinan:

- 1) Membantu pimpinan cabang syariah.
- 2) Mengajukan rencana anggaran, investasi, inventaris untuk seksi operasional yang akan dituangkan ke dalam Rencana Kerja Anggaran Tahunan Bank.
- 3) Menyusun program kerja seksi operasional sehubungan dengan upaya pencapaian target rencana kerja dan melakukan pemantauan serta mengevaluasi pelaksanaannya.
- 4) Menindaklanjuti hasil temuan dan/atau rekomendasi dari *control inten* atau satuan pemeriksaan internal kepada pimpinan cabang syariah.
- 5) Melakukan proses tutup hari transaksi dan mencetak rekap lampiran serta mencocokkannya dengan neraca.
- 6) Mengkoordinir pembuatan perhitungan ongkos yang masih harus dibayar pada akhir tahun buku.
- 7) Mengatur pemakaian kendaraan dinas untuk keperluan kantor cabang syariah.

- 8) Mengatur penjilidan nota-nota dan dokumen serta menata usahakan penyimpanannya.
- 9) Melakukan administrasi dan pendistribusian surat menyurat dan mengawasi, memelihara serta mengatur ruang arsip kantor cabang syariah.
- 10) Menatausahakan surat edaran, surat induksi, surat keputusan nota dinas direksi dan naskah tata dinas lainnya.
- 11) Memonitor dan mengerjakan pengiriman surat melalui tromol pos maupun pengantar surat.
- 12) Membuat laporan terkait operasional seksi operasional sesuai ketentuan yang berlaku.
- 13) Melakukan evaluasi atas kinerja seksi operasional.
- 14) Melakukan tugas lainnya sesuai fungsi dan aktivitas seksi operasional.

Tanggung Jawab Wakil Pimpinan:

- 1) Seluruh operasional, seksi operasional wakil pimpinan cabang syariah.
- 2) Kinerja seksi operasional dengan mengacu pada rencana kerja anggaran tahunan dan standar rasio yang sehat.
- 3) Pencapaian program kerja seksi operasional.
- 4) Disiplin kerja pejabat, staf dan pegawai dilingkungan seksi operasional.
- 5) Kebenaran dan ketepatan waktu laporan yang diterbitkan.
- 6) Penerapan tata kelola perusahaan dilingkungan seksi operasional.
- 7) Keberhasilan pelaksanaan standar pelayanan Bank Sumut dilingkungan seksi operasional.
- 8) Keamanan transaksi dan penggunaan aplikasi OLIB'S.
- 9) Kerahasiaan dan keselamatan dokumen, arsip serta seluruh kelayakan perusahaan yang berada dilingkungan seksi operasional.

c. Pimpinan Seksi Pemasaran

Tugas Seksi Pemasaran adalah membantu pimpinan cabang syariah dalam:

- 1) Kegiatan pembiayaan produk penghimpunan dana, pembiayaan dan jasa bank serta layanan syariah sesuai rencana kerja bank.
- 2) Melakukan analisa permohonan pembiayaan dan bank garansi.
- 3) Mengawasi kepatuhan pegawai melaksanakan standar operasional prosedur dilingkungan seksi pemasaran.
- 4) Mengawasi pelaksanaan tata kelola perusahaan (GCG) oleh pegawai dilingkungan seksi pemasaran.
- 5) Penggunaan teknologi informasi oleh pejabat dan pegawai dilingkungan seksi pemasaran.
- 6) Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan Bank Sumut oleh pegawai dilingkungan seksi pemasaran.
- 7) Mengajukan rencana anggaran, investasi, inventaris seksi pemasaran untuk dituangkan ke dalam rencana anggaran tahunan bank.
- 8) Menyusun program kerja seksi pemasaran sehubungan dengan upaya pencapaian target rencana kerja dan melakukan pemantauan serta mengevaluasi pelaksanaannya
- 9) Menindaklanjuti hasil temuan atau rekomendasi dari *control intenal* satuan pemeriksaan internal serta melaporkan tindak lanjut temuan kepada Pemimpincabang syariah.
- 10) Menghadiri dan memberikan pendapat dalam rapat kelompok pemutus pembiayaan.
- 11) Melakukan kunjungan ke lokasi usaha atau proyek yang telah dibiayai serta periodik dalam rangka pengawasan atas pembiayaan yang diberikan.
- 12) Memberikan saran atau pertimbangan kepada pimpinan cabang syariah tentang langkah-langkah yang perlu diambil dibidang tugasnya.
- 13) Melakukan koordinasi kerja dengan unit kerja di kantor cabang syariah.
- 14) Membuat laporan terkait operasional seksi pemasaran sesuai ketentuan yang berlaku.
- 15) Melaksanakan tugas lainnya sesuai fungsi dan aktifitas seksi pemasaran.

Tanggung Jawab Seksi Pemasaran:

- 1) Pencapaian target penghimpunan dana, pembiayaan, pembiayaan produk jasa bank dan pembiayaan syariah (*Office Chanelling*).
- 2) Pencapaian program kerja seksi pemasaran.
- 3) Kelayakan dan kualitas pembiayaan yang diberikan.
- 4) Kebenaran dan ketepatan waktu laporan yang diterbitkan.
- 5) Pemahaman dan kepatuhan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar operasional prosedur dilingkungan pegawai seksi pemasaran.
- 6) Keberhasilan pelaksanaan standar pelayanan Bank Sumut dilingkungan pegawai seksi pemasaran.
- 7) Disiplin kerja dilingkungan pegawai seksi pemasaran.
- 8) Keamanan transaksi dan penggunaan aplikasi OLIB'S oleh pegawai seksi pemasaran.
- 9) Kerahasiaan dan keselamatan dokumen, arsip serta seluruh kekayaan perusahaan yang berada dilingkungan seksi pemasaran.
- 10) Memegang teguh rahasia jabatan dan rahasia bank.

d. Pemimpin Seksi ADM & Penyelamatan Pembiayaan

Tugas seksi ADM & penyelamatan pembiayaan adalah membantu pimpinan cabangsyariah dalam:

- 1) Kegiatan administrasi pembiayaan.
- 2) Melakukan kunjungan kepada debitur bermasalah dan pengupayaan penyelesaian pembiayaan non lancar sesuai ketentuan yang berlaku.
- 3) Penyelenggaraan kegiatan yang berhubungan dengan restrukturisasi pembiayaan.
- 4) Mengawasi kepatuhan dalam melaksanakan standar operasional prosedur dilingkungan pegawai seksi Adm & penyelamatan pembiayaan.
- 5) Mengawasi penggunaan teknologi informasi dilingkungan pegawai seksi Adm & penyelamatan pembiayaan.

- 6) Mengajukan rencana anggaran, investasi, inventaris seksi Adm & penyelamatan pembiayaan.
- 7) Menyusun program kerja seksi Adm & penyelamatan pembiayaan sehubungan dengan upaya pencapaian target rencana kerja dan melakukan pemantauan serta mengevaluasi pelaksanaannya.
- 8) Menyusun jadwal kunjungan tim penyelamatan pembiayaan dan mengkoordinir penagihan tunggakan pembiayaan.
- 9) Membuat surat peringatan dan surat panggilan kepada debitur pembiayaan non lancer.
- 10) Membuat laporan terkait operasional seksi Adm & penyelamatan pembiayaan.
- 11) Melakukan evaluasi atas kinerja seksi Adm & penyelamatan pembiayaan.
- 12) Mewakili bank dalam mengadakan hubungan atau kerjasama dengan pihak lain berkaitan pelaksanaan fungsi seksi Adm & penyelamatan pembiayaan.
- 13) Menghadiri dan memberikan pendapat dalam rapat kelompok pemutus pemasaran.
- 14) Mempersiapkan surat pengajuan penagihan/penyelamatan pembiayaan bermasalah kepada BUPLN melalui/atas izin kantor pusat.
- 15) Mengelola dan mengamankan kunci penyimoanan surat barang agunaan pembiayaan.

Tanggung jawab Pemimpin seksi Adm dan penyelamatan pembiayaan:

- 1) Seluruh kegiatan operasional seksi Adm dan penyelamatan pembiayaan kepada Pemimpin cabang syariah.
- 2) Kinerja seksi Adm dan penyelamatan pembiayaan dengan mengacu pada rencana kerja tahunan dan standar rasio yang sehat.
- 3) Penerapan tata kelola perusahaan dilindungi pegawai seksi Adm dan penyelamatan pembiayaan.
- 4) Keamanan transaksi dan penggunaan aplikasi OLIB'S.
- 5) Kebenaran dan ketetapan waktu laporan yang diterbitkan.

- 6) Kerahasiaan dan kepatuhan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar operasional prosedur dilingkungan pegawai seksi Adm dan penyelamatan pembiayaan.
- 7) Pencapaian program kerja seksi Adm dan penyelamatan pembiayaan.

e. Teller

Tugas Teller:

- 1) Melayani penyetoran dan pembayaran tunai sehubungan transaksi.
- 2) Melakukan pembayaran dan penerimaan yang berhubungan dengan pembayaran biaya bank, personalia dan umum melalui counter bank.
- 3) Menyusun daftar penerimaan dan pengeluaran uang tunai dan melakukan pencocokan saldo dengan fisik uang dan saldo pada neraca harian.

f. Costumer Service

Tugas Costumer Service:

- 1) Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, pembukaan deposito, permohonan nasabah yang lainnya.
- 2) Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank.
- 3) Mengadministrasi daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitasi nasabah serta file nasabah.
- 4) Mengadministrasi resi permintaan dan pengembalian buku cek dan bilyet giro serta surat kuasa.
- 5) Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah.
- 6) Mengadministrasi buku cek, bilyet giro dan buku tabungan.
- 7) Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada dan yang baru sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah

B. Deskripsi Identitas Responden

Dibawah ini akan dijelaskan persentase responden berdasarkan karakteristik jenis kelamin, usia , pendidikan dan lama kerja

1. Jenis Kelamin Responden

Tabel IV.I Jenis Kelamin

	Frequency	Percent
Valid laki laki	29	72.5
perempuan	11	27.5
Total	40	100.0

Dari tabel diatas terlihat persentase jenis kelamin responden, dimana responden yang berjenis kelamin laki laki berjumlah 29 orang (72,5%), dan yang berjenis 11 orang (27,5).

2. Usia Responden

Tabel IV.II Usia

	Frequency	Percent
Valid dibawah 25 tahun	22	55.0
26- 40 tahun	15	37.5
diasas 40 tahun	3	7.5
Total	40	100.0

Dari tabel diatas terlihat persentase Usia responden, dimana responden yang berusia dibawah 25 tahun berjumlah 22 orang (55%), yang berusia 26-40 tahun

berjumlah 15 orang (37,5%) dan yang berusia diatas 40 tahun berjumlah 3 orang (7,5%).

3. Pendidikan Responden

Tabel IV.III Pendidikan

		Frequency	Percent
Valid	SLTA/SMK	22	55.0
	Diploma	14	35.0
	Strata	4	10.0
	Total	40	100.0

Dari tabel diatas terlihat persentase pendidikan responden dimana responden yang berpendidikan SLTA/SMK berjumlah 22 orang (55%), responden yang berpendidikan diploma berjumlah 14 orang (35%), dan responden yang berpendidikan strata berjumlah 4 orang (10%).

4. Lama Kerja

Tabel IV.IV Lama Kerja

	Frequency	Percent
Valid dibawah 5 tahun	28	70.0
5-15 tahun	8	20.0
diatas 15 tahun	4	10.0
Total	40	100.0

Dari tabel diatas terlihat persentase lama bekerja responden, dimana responden yang sudah bekerja dibawah 5 tahun berjumlah 28 orang, lalu yang sudah bekerja diantara 5-15 tahun berjumlah 8 orang , dan yang sudah bekerja, diatas 15 tahun berjumlah 4 orang.

C. Persentase jawaban responden

Dibawah ini akan dijelaskan persentase jawaban responden untuk masing masing variabel.

Tabel IV.V

Persentase jawaban responden variabel evaluasi kinerja

No. Item	STS		TS		KS		S		SS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
P1	1	2,5	1	2,5	4	10	16	40	18	45	40	100
P2	-	-	3	7,5	2	5	15	37,5	20	50	40	100
P3	-	-	5	12,5	5	12,5	9	22,5	21	52,5	40	100
P4	2	5	2	5	9	22,5	19	47,5	8	20	40	100
P5	-	-	-	-	4	10	11	27,5	25	62,5	40	100
P6	-	-	1	2,5	5	12,5	26	65	8	20	40	100
P7	2	5	2	5	4	10	17	42,5	15	37,5	40	100

Penjelasan dari tabel diatas adalah :

1. pada pernyataan “Para karyawan di Bank Sumut Syariah selalu berpenampilan rapi” sebanyak 1 orang (2,5%) menjawab sangat tidak setuju, 1 orang (2,5%) menjawab tidak setuju, 4 orang (10%) menjawab kurang setuju, 16 orang (40%) menjawab setuju, dan 18 orang (45%) menjawab sangat setuju
2. pada pernyataan “Para karyawan di Bank Sumut Syariah dituntut untuk selalu berpakaian sopan” sebanyak 3 orang (7,5%) menjawab tidak setuju, 2 orang (5%) menjawab kurang setuju, 15 orang (37,5%) menjawab setuju, dan 20 orang (50%) menjawab sangat setuju.
3. pada pernyataan “Para karyawan di Bank Sumut Syariah dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang optimal” sebanyak 5 orang (12,5%) menjawab tidak setuju, 5 orang (12,5%) menjawab kurang setuju, 9 orang (22,5%) menjawab setuju, dan 21 orang (52,5%) menjawab sangat setuju
4. pada pernyataan “Para karyawan di Bank Sumut Syariah harus selalu tersenyum kepada setiap nasabah” sebanyak 2 orang (5%) , 2 orang (5%)

- menjawab tidak setuju, 9 orang (22,5%) menjawab kurang setuju, 19 orang (47,5%) menjawab setuju, dan 8 orang (20%) menjawab sangat setuju.
5. pada pernyataan “Para karyawan di Bank Sumut Syariah harus memiliki keterampilan dalam menyelesaikan pekerjaannya” sebanyak, 4 orang (10%) menjawab kurang setuju, 11 orang (27,5%) menjawab setuju, dan 25 orang (62,5%).
 6. pada pernyataan “Para karyawan di Bank Sumut Syariah dituntut untuk selalu bersifat sopan kepada setiap orang” sebanyak 21 orang (5%) tidak setuju, 5 orang (12,5%) menjawab kurang setuju, 26 orang (65%) menjawab setuju, dan 8 orang (20%) menjawab sangat setuju.
 7. pada pernyataan “Setiap karyawan di Bank Sumut Syariah menerapkan norma kesopanan sebagai bagian dari budaya kerjanya” sebanyak 2 orang (5%) menjawab sangat setuju, 2 orang (5%) menjawab tidak setuju, 4 orang (10%) menjawab kurang setuju, 17 orang (42,5%) menjawab setuju, dan 15 orang (37,5%) menjawab sangat setuju

Tabel IV.VI

Persentase jawaban responden variabel motivasi

No. Item	STS		TS		KS		S		SS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
P1	-	-	-	-	7	17,5	19	47,5	14	35	40	100
P2	-	-	1	2,5	7	17,5	21	52,5	11	27,5	40	100
P3	3	7,5	7	17,5	18	45	4	10	8	20	40	100
P4	1	2,5	4	10	-	-	23	57,5	12	30	40	100
P5	-	-	-	-	6	15	30	75	4	10	40	100
P6	-	-	-	-	-	-	26	65	14	35	40	100
P7	-	-	-	-	1	2,5	29	72,5	10	25	40	100
P8	-	-	-	-	1	2,5	26	65	13	32,5	40	100

Penjelasan dari tabel diatas adalah

1. pada pernyataan “Saya memiliki keterikatan dengan perusahaan ini” sebanyak , 7 orang (17,5%) menjawab kurang setuju, 19 orang (47,5%) menjawab setuju, dan 14 orang (35%) menjawab sangat setuju
2. pada pernyataan “Saya termotivasi untuk dapat bekerja di perusahaan ini” sebanyak 1 orang (2,5%) menjawab tidak setuju, 7 orang (17,55%) menjawab kurang setuju, 21 orang (52,5%) menjawab setuju, dan 11 orang (27,5%) menjawab sangat setuju.
3. pada pernyataan “Saya memiliki komitmen untuk terus bekerja di perusahaan ini” sebanyak 3 orang (7,5%) menjawab sangat tidak setuju 7 orang (17,5%) menjawab tidak setuju, 18 orang (45%) menjawab kurang setuju, 4 orang (10%) menjawab setuju, dan 8 orang (20%) menjawab sangat setuju
4. pada pernyataan “Perusahaan memberikan penghargaan bagi pegawai yang memberikan kontribusi bagi perusahaan” sebanyak 1 orang (2,5%) menjawab sangat tidak setuju , 4 orang (10%) menjawab tidak setuju, 23 orang (57,5%) menjawab setuju, dan 12 orang (30%) menjawab sangat setuju.
5. pada pernyataan “Lingkungan perusahaan menjamin rasa aman & nyaman” sebanyak, 6 orang (15%) menjawab kurang setuju, 30 orang (75%) menjawab setuju, dan 4 orang (10%) menjawab sangat setuju.
6. pada pernyataan “Hubungan antar rekan kerja yang terjadi di perusahaan terjalin dengan baik” sebanyak 26 orang (65%) menjawab setuju, dan 14 orang (35%) menjawab sangat setuju.
7. pada pernyataan “Saya merasa puas bekerja di perusahaan ini” sebanyak , 1 orang (2,5%) menjawab kurang setuju, 29 orang (72,5%) menjawab setuju, dan 10 orang (25%) menjawab sangat setuju.
8. pada pernyataan “Perusahaan memenuhi kebutuhan fisiologis pegawai” sebanyak 1 orang (2,5%) menjawab kurang setuju, 26 orang (65%) menjawab setuju, dan 13 orang (32,5%) menjawab sangat setuju.

Tabel IV.VII
Persentase jawaban responden variabel kinerja

No. Item	STS		TS		KS		S		SS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
P1	-	-	1	2,5	4	10	28	70	7	17,5	40	100
P2	-	-	-	-	3	7,5	31	77,5	6	15	40	100
P3	-	-	1	2,5	6	15	22	55	11	27,5	40	100
P4	-	-	3	7,5	4	10	22	55	11	27,5	40	100
P5	1	2,5	-	-	4	10	23	57,5	12	30	40	100
P6	2	5	1	2,5	8	20	23	57,5	6	15	40	100
P7	-	-	5	12,5	8	20	21	52,5	6	15	40	100
P8	-	-	-	-	7	17,5	23	57,5	10	25	40	100

Penjelasan dari tabel diatas adalah

1. pada pernyataan “SKaryawan selalu berusaha menyelesaikan pekerjaan sesuai targetnya” sebanyak 1 orang (2,5%) menjawab tidak setuju, 7 orang (17,5%) menjawab kurang setuju, 19 orang (47,5%) menjawab setuju, dan 14 orang (35%) menjawab sangat setuju
2. pada pernyataan “Karyawan selalu mengerjakan pekerjaan sesuai dengan bidang kerja masing-masing” sebanyak 3 orang (7,5%) menjawab kurang setuju, 21 orang (52,5%) menjawab setuju, dan 11 orang (27,5%) menjawab sangat setuju.
3. pada pernyataan “Karyawan selalu berusaha menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dari pada target yang ditentukan” sebanyak 1 orang (2,5%) menjawab tidak setuju, 6 orang (15%) menjawab kurang setuju, 22 orang (55%) menjawab setuju, dan 11 orang (27,5%) menjawab sangat setuju
4. pada pernyataan “Hasil pekerjaan karyawan sangat berpengaruh terhadap kelangsungan hidup kantor” sebanyak 3 orang (7,5%) menjawab tidak setuju,

- 4 orang (10%) menjawab kurang setuju 22 orang (55) menjawab setuju, dan 11 orang (27,5%) menjawab sangat setuju.
5. pada pernyataan “Karyawan menguasai tugas sesuai yang ditentukan” sebanyak, 1 orang (2,5%) menjawab sangat tidak setuju, 4 orang (10%) kurang setuju, 23 orang (57,5%) menjawab setuju, dan 12 orang (30%) sangat setuju.
 6. pada pernyataan “Pengalaman karyawan berpengaruh terhadap penyelesaian tugas yang diberikan” sebanyak 2 orang (5%) menjawab sangat tidak setuju, 1 orang (2,5%) menjawab tidak setuju , 8 orang (20%) menjawab kurang setuju, 23 orang (57,5%) menjawab setuju, dan 6 orang (15%) menjawab sangat setuju.
 7. pada pernyataan “Karyawan bekerja sesuai kehendaknya sendiri” sebanyak 5 orang (12,5%) menjawab tidak setuju , 8 orang (20%) menjawab kurang setuju, 21 orang (52,5%) menjawab setuju, dan 6 orang (15%) menjawab sangat setuju.
 8. pada pernyataan “Karyawan bertanggungjawab langsung kepada pimpinan terhadap kesalahan yang dibuatnya” sebanyak, 7 orang (17,5%) menjawab kurang setuju, 23 orang (57,5%) menjawab setuju, dan 10 orang (2,5%) menjawab sangat setuju.

D. Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Proses perhitungan dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 16.0* kemudian nilai hitung yang diperoleh dibandingkan dengan nilai tabel sesuai dengan jumlah data signifikan (α) = 5% dalam pengujian validitas kuisioner dikatakan valid apabila hitung lebih besar dari r tabel (Sugiyono, 2010:248). Sampel responden untuk uji validitas berjumlah 40 orang ($N=40$), dengan $df=N-2$ ($df=38$) maka r tabel pada pengujian ini adalah 0,3120.

Tabel IV.VIII
Uji Validitas Variabel Evaluasi Kinerja

No	R-hitung	R-Tabel	Status
1	0,599	0,3120	Valid
2	0,400	0,3120	Valid
3	0,654	0,3120	Valid
4	0,648	0,3120	Valid
5	0,340	0,3120	Valid
6	0,544	0,3120	Valid
7	0,607	0,3120	Valid

Tabel 4.8 menunjukkan hasil uji validitas untuk variabel evaluasi kinerja, dalam penelitian ini semua instrument untuk mengukur evaluasi kinerja bernilai valid dikarena r-hitung yang lebih besar dari r-tabel (0,3120)

Tabel IV.IX
Uji Validitas Variabel Motivasi

No	R-hitung	R-Tabel	Status
1	0,486	0,3120	Valid
2	0,315	0,3120	Valid
3	0,771	0,3120	Valid
4	0,789	0,3120	Valid
5	0,255	0,3120	Tidak Valid
6	0,540	0,3120	Valid
7	0,531	0,3120	Valid
8	0,401	0,3120	Valid

Tabel 4.8 menunjukkan hasil uji validitas untuk variabel motivasi, dalam penelitian ini hampir semua instrument untuk mengukur variabel motivasi bersifat valid karena bernilai diatas 0,3120 kecuali untuk instrument nomor 5 karena bernilai dibawah 0,3210 sehingga harus dibuang dari penelitian.

Tabel IV.X
Uji Validitas Variabel Kinerja

No	R-hitung	R-Tabel	Status
1	0,388	0,3120	Valid
2	0,390	0,3120	Valid
3	0,638	0,3120	Valid
4	0,636	0,3120	Valid
5	0,634	0,3120	Valid
6	0,618	0,3120	Valid
7	0,329	0,3120	Valid
8	0,496	0,3120	Valid

Tabel 4.10 menunjukkan hasil uji validitas untuk variabel kinerja, dalam penelitian ini semua instrument untuk mengukur kinerja bernilai valid karena r-hitung yang lebih besar dari r-tabel (0,3120)

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator-indikator dari variabel atau konstruk. Menurut Ghozali (2011) suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,60$. Berdasarkan perhitungan uji reliabilitas dengan bantuan *software* SPSS 24.0 maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel IV.XI Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.610	7

Tabel IV.XII Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.634	7

Tabel IV.XIII Reliability Statistics

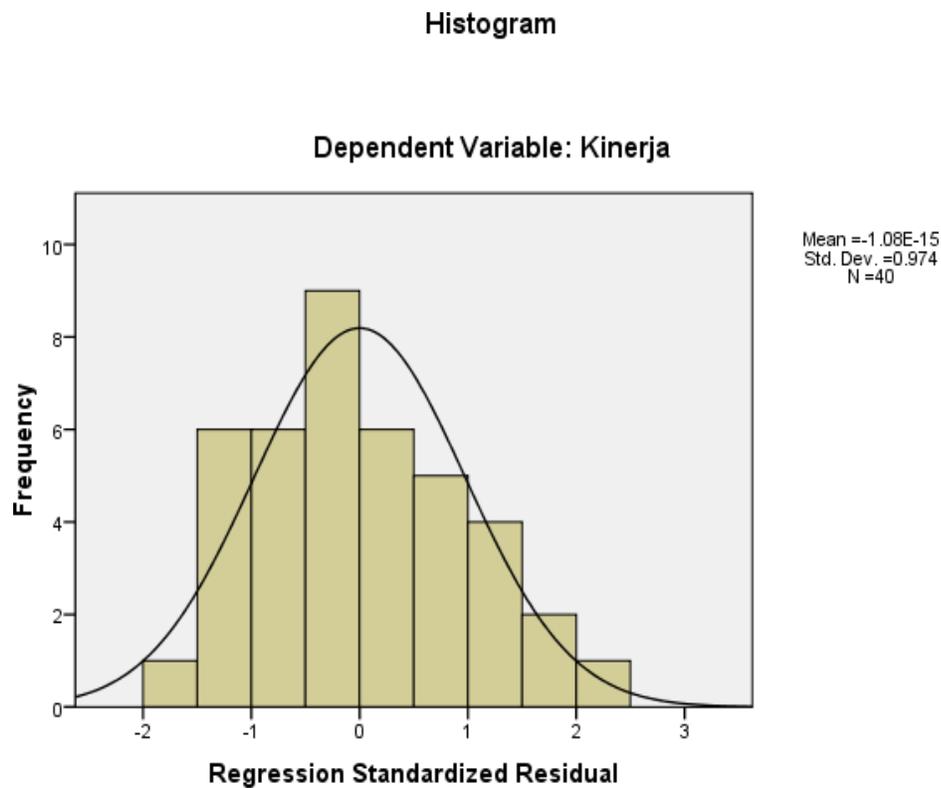
Cronbach's Alpha	N of Items
.608	8

Dari tabel tabel diatas terlihat nilai *Cronbach's Alpha* untuk semua variabel bernilai diaatas 0,60 artinya dalam penelitian ini semua Instrumen ini dikatakan reliabel dan layak digunakan karena nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,60$.

2. Uji Asumsi

a. Uji Normalitas

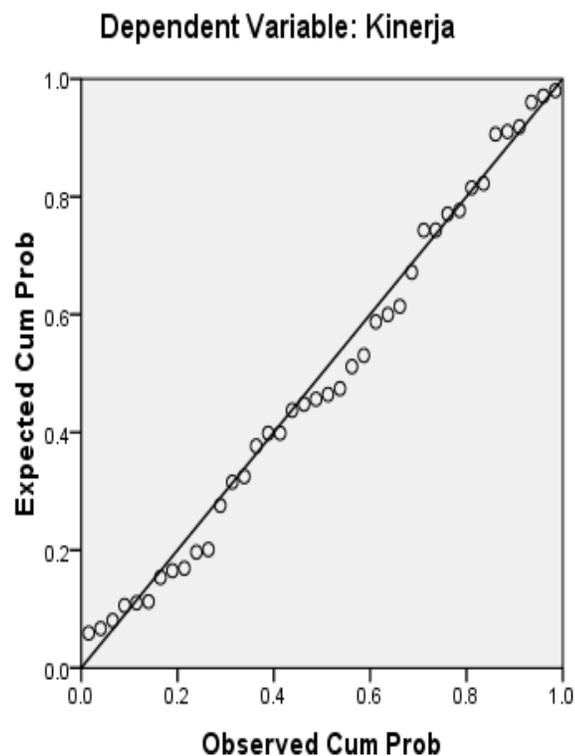
Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Dalam penelitian ini ada dua cara untuk mendeteksi apakah data telah terdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan analisis grafik Histogram dan *Probability Plot*, serta analisis statistik menggunakan uji statistik non parametrik *Kolmogorov Smirnov (K-S)* untuk pengujian residual model regresi.



Gambar IV.V Histogram

Berdasarkan gambar grafik diatas, dapat dilihat bahwa kurva membentuk lonceng sempurna pada titik 0, maka diasumsikan bahwa data telah terdistribusi secara normal dan sempurna.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar IV.VI P-plot normalitas

Berdasarkan gambar grafik diatas, maka dapat diketahui bahwa data telah menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Meskipun data sedikit keluar garis dan kemudian mengikuti kembali garis diagonalnya, maka data observasi dikatakan mendekati distribusi normal.

Tabel IV.XIV
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.11454793
Most Extreme Differences	Absolute	.101
	Positive	.101
	Negative	-.073
Kolmogorov-Smirnov Z		.636
Asymp. Sig. (2-tailed)		.813
a. Test distribution is Normal.		

Berdasarkan pada tabel diatas, diketahui nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* adalah sebesar 0,813, nilai tersebut lebih besar dari taraf signifikansi (α) 0,05. Sehingga disimpulkan bahwa data telah terdistribusi secara normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel bebas satu terhadap variabel bebas lainnya. Jika ditemukan adanya multikolinieritas, maka koefisien regresi variabel tidak tentu dan kesalahan menjadi tidak terhingga. Salah satu metode untuk mendiagnosa multikolinieritas adalah dengan menganalisis nilai *Variance Inflation Faktor (VIF)*. Dasar

pertimbangan uji multikolonieritas yaitu jika nilai $VIF \leq 10$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	11.825	4.668		2.533	.016		
evaluasi kinerja	.601	.106	.677	5.660	.000	.986	1.014
Motivasi	.081	.120	.081	.675	.504	.986	1.014

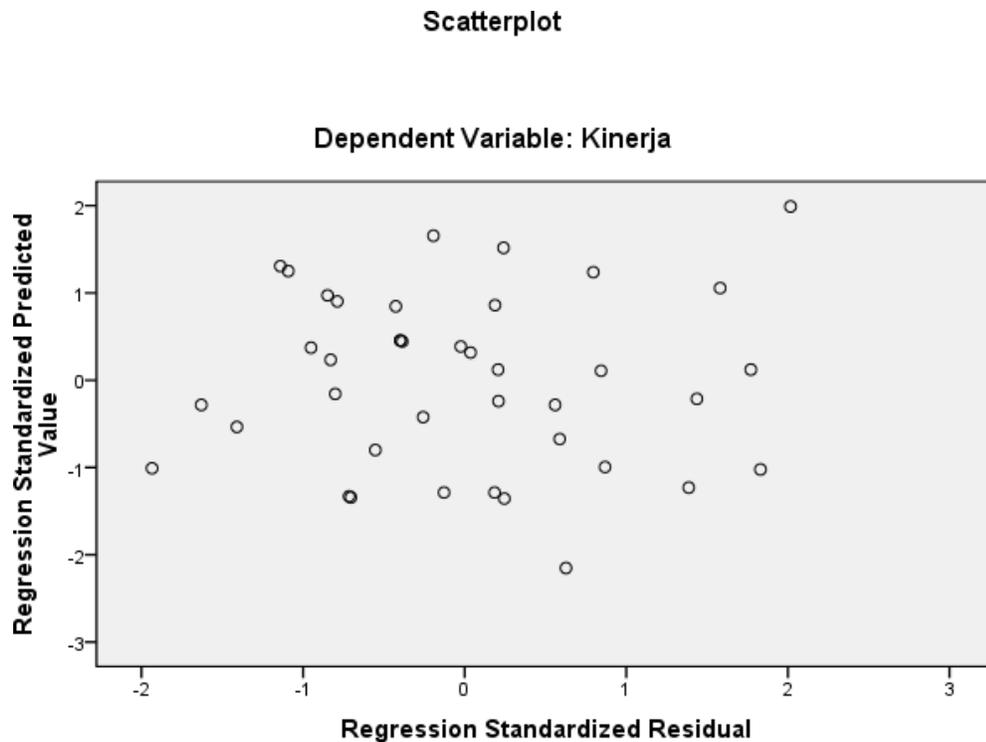
a. Dependent Variable:

Kinerja

Berdasarkan pada tabel diatas, diketahui nilai VIF evaluasi kinerja dan motivasi adalah sebesar 1.014, nilai tersebut lebih kecil dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data telah bebas multikolinieritas.

c. Uji Heterodekasitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik harusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat pola grafik *Scatterplot*



Gambar IV.VII*scatterplot*

Berdasarkan pada gambar grafik diatas, diketahui bahwa titik telah tersebar secara merata pada titik 0. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data tersebut bebas heteroskedastisitas.

3. Uji Regressi Linier Berganda

Untuk menguji pengaruh disiplin kerja(X1), motivasi(X2) terhadap Kinerja (Y) dilakukan menggunakan model analisis regresi berganda, Analisis regresi linear berganda berfungsi untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (*independent variable*) terhadap variabel terikat (*dependent variable*). Kriteria pengujiannya bisa dilihat dibawah ini.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Tabel IV.XV Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11.825	4.668		2.533	.016
evaluasi kinerja	.601	.106	.677	5.660	.000
Motivasi	.081	.120	.081	.675	.504

a. Dependent Variable: Kinerja

$$Y = 11.825 + 0,601X_1 + 0,081X_2 + e$$

Persamaan regresi linier berganda tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Konstanta (a) = 11.825, nilai konstanta bernilai positif artinya jika variabel bebas yaitu evaluasi kinerja dan motivasi mengalami kenaikan 1 %, maka Kinerja pegawai mengalami kenaikan sebesar 11,825%
2. Koefisien regresi X_1 (b_1) = 0,601, menunjukkan besaran pengaruh variabel evaluasi kinerja terhadap kinerja pegawai jika variabel evaluasi kinerja secara konstan tidak berubah maka akan menaikkan kinerja karyawan sebesar 60,1%.
3. Koefisien regresi X_2 (b_2) = 0,081, menunjukkan besaran pengaruh Variabel motivasi (X_2) artinya jika variabel motivasi meningkat sebesar satu satuan maka Kinerja pegawai akan meningkat 0,81 %.

4. Koefisien determinasi (R²)

Koefisien determinasi berguna untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Apabila nilai *Adjusted R Square* yang dihasilkan bernilai besar, maka variabel-variabel independen tersebut memang memiliki kemampuan model yang sangat jelas untuk menerangkan variasi terhadap variabel dependen.

Tabel IV.XVI Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.691 ^a	.478	.450	2.30654

a. Predictors: (Constant), Motivasi, evaluasi kinerja

Berdasarkan pada tabel diatas, diketahui nilai R² yang diperoleh sebesar 0,478. Cara menghitung koefisien determinasi yaitu $D = R^2 \times 100\%$, sehingga diperoleh $D = 47,8\%$. Angka tersebut menunjukkan bahwa sebesar 47,8% variasi kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel disiplin kerja dan motivasi. Sisanya sebesar 52,2% berasal dari faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

5. Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk menguji apakah semua variabel bebas yang dimaksudkan dalam model yaitu evaluasi kinerja (X₁) dan motivasi (X₂) secara simultan (bersama-sama) mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap variabel terikat yaitu kinerja karyawan (Y).

Uji F (F-test) untuk mengetahui apabila variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen, digunakan uji F dengan melihat nilai F_{hitung} yang dibandingkan dengan F_{tabel} pada α 0,05 (5%). dengan $n=40$ dan $df -2$ ($40-2 =38$) diperoleh f hitung sebesar 3,24, Untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak digunakan statistik F (uji F). Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara serentak atau bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat (Y). Adapun langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut : Menentukan model hipotesis H_0 dan H_a .

- a) $H_0: b_1 = b_2 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel-variabel bebas (*independent variabel*) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (*dependent variabel*).
- b) $H_a : b_1 \neq b_2 \neq 0$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel-variabel bebas (*independent variabel*) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (*dependent variabel*).

Mencari nilai F_{hitung} dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS Mencari nilai F_{hitung} dengan menggunakan Tabel 16 ANOVA dari hasil pengolahan SPSS sebagai berikut :

Tabel IV.XVIIANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	180.256	2	90.128	16.941	.000 ^a
	Residual	196.844	37	5.320		
	Total	377.100	39			

a. Predictors: (Constant), Motivasi, evaluasi kinerja

b. Dependent Variable: Kinerja

Berdasarkan pada tabel diatas, diketahui nilai F bernilai positif sebesar 16.941 dan bernilai signifikan dengan nilai *Sig.* sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf signifikan 0,05. dan nilai $f\text{-hitung} > f\text{ tabel}$ ($16.941 > 3.24$) Sehingga dapat diasumsikan bahwa kedua variabel bebas berupa evaluasi kinerja dan motivasi secara simultan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap variabel terikat yaitu kinerja karyawan.

6. Uji Secara Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk menguji apakah suatu variabel bebas yang dimaksudkan dalam model berupa evaluasi kinerja (X_1) dan motivasi (X_2) secara individual mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap variabel terikat yaitu kinerja karyawan (Y).

Tabel IV.XVIII Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11.825	4.668		2.533	.016
evaluasi kinerja	.601	.106	.677	5.660	.000
Motivasi	.081	.120	.081	.675	.504

a. Dependent Variable: Kinerja

Untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak digunakan statistik t (uji t). Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu evaluasi kinerja (X_1), dan Motivasi (X_2) secara

parsial terhadap variabel terikat yaitu kinerja (Y). Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut:

- a. $H_0 : b_1 = 0$, artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dari variabel bebas terhadap variabel terikat
- b. $H_a : b_1 \neq 0$, artinya secara parsial terdapat pengaruh yang positif dari variabel bebas yaitu terhadap variabel terikat

Dengan $n=40$ dan $df n-2$ diperoleh nilai t tabel sebesar 2.024, Kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut, Berdasarkan thitung

- a. Jika t hitung $< t$ tabel, maka H_0 diterima atau H_a ditolak.
- b. Jika t hitung $> t$ tabel, maka H_0 ditolak atau H_a diterima.

Jika tingkat signifikansi di bawah 0.05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Berdasarkan probabilitas (Sig.) :

- a. Jika probabilitasnya $> 0,05$ maka H_0 diterima, artinya tidak ada pengaruh antara variabel X dan Y.
- b. Jika probabilitasnya $< 0,05$ maka H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh antara variabel X dan Y.

Dalam penelitian ini evaluasi kinerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Syariah dilihat dari t hitung $> t$ tabel ($5.660 > 2.024$) dan taraf signifikan yang $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$), dalam penelitian ini H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara evaluasi kinerja dengan kinerja karyawan Bank Sumut Syariah.

Dalam penelitian ini motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Syariah dilihat dari t hitung $< t$ tabel ($0.675 < 2.024$) dan taraf signifikan yang $> 0,05$ ($0,504 > 0,05$), dalam penelitian ini H_0 diterima dan H_a ditolak artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi dengan kinerja karyawan Bank Sumut Syariah.

E. Interpelasi Hasil Penelitian

1. Dalam penelitian ini evaluasi kinerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Syariah dilihat dari t hitung $> t$ tabel ($5.660 > 2.024$) dan taraf signifikan yang $< 0,05$ ($0,000 > 0,05$), dalam penelitian ini H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara evaluasi kinerja dengan kinerja karyawan Bank Sumut Syariah, Evaluasi kinerja adalah suatu metode dan proses penilaian dan pelaksanaan tugas seseorang atau kelompok orang atau unit-unit kerja dalam suatu perusahaan atau organisasi sesuai dengan standar kinerja atau tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Evaluasi kinerja merupakan cara yang paling adil dalam memberikan imbalan atau penghargaan kepada pegawai. Tujuan evaluasi kinerja adalah untuk menjamin pencapaian sasaran dan tujuan organisasi, terutama untuk mengetahui bila terjadi keterlambatan atau penyimpangan supaya segera diperbaiki, sehingga sasaran atau tujuan tercapai. Hasil evaluasi kinerja individu dapat dimanfaatkan untuk peningkatan kinerja, pengembangan pegawai, pemberian kompensasi, peningkatan.
2. Dalam penelitian ini motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Syariah dilihat dari t hitung $< t$ tabel ($0.675 < 2.024$) dan taraf signifikan yang $> 0,05$ ($0,504 > 0,05$), dalam penelitian ini H_0 diterima dan H_a ditolak artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi dengan kinerja karyawan Bank Sumut Syariah, Untuk menumbuhkan motivasi bawahan atau pegawai pimpinan organisasi harus memahami kondisi pegawai khususnya yang berhubungan dengan kesejahteraan atau reward. Mengingat keberhasilan organisasi adalah tercermin pada akumulasi kinerja bawahan, sehingga itu upaya untuk meningkatkan motivasi kerja bawahan sangat penting, Apabila bawahan atau pegawai memiliki semangat kerja yang tinggi dilandasi oleh loyalitas, dengan demikian dapat dikatakan bawahan tersebut memiliki motivasi atau memiliki perilaku yang menguntungkan bagi kemajuan organisasi. Sebaliknya jika bawahan

menunjukkan semangat kerja yang rendah, kurang bergairah, bahkan absensi terlalu tinggi, maka dapat dikatakan bawahan yang dimiliki organisasi kurang memiliki motivasi kerja dan jika dibiarkan terus menerus keadaan ini akan merugikan organisasi. Untuk itulah dibutuhkan suatu motivasi atau dorongan bagi pegawai di dalam menyelenggarakan kegiatan sebagaimana tugas pokok dan fungsi yang telah diberikan.

3. Dalam penelitian ini evaluasi kinerja dan motivasi secara simultan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap variabel terikat yaitu kinerja karyawan dilihat dari taraf signifikan 0,000 lebih kecil dari taraf signifikan 0,05. dan nilai $f\text{-hitung} > f\text{ tabel}$ ($16.941 > 3.24$), Kinerja pegawai mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi. Setiap pekerjaan memiliki kriteria pekerjaan yang spesifik, atau dimensi kerja yang mengidentifikasi elemen-elemen yang paling penting dari suatu pekerjaan. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para atasan sering tidak memperhatikan kecuali sudah amat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering atasan tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga organisasi atau instansi menghadapi krisis yang serius. Kesan-kesan buruk instansi yang mendalam berakibat dan mengabaikan tanda-tanda peringatan adanya kinerja yang merosot. Sumber daya manusia harus diarahkan dan dikoordinasikan untuk menghasilkan kontribusi terbaik bagi organisasi, sehingga apa yang menjadi tujuan organisasi dapat terwujud. Salah satu fungsi pemerintah yang utama adalah menyelenggarakan pelayanan umum sebagai wujud dari tugas umum pemerintahan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Birokrasi merupakan instrumen pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien, efektif, berkeadilan, transparan dan akuntabel.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang penulis berikan dalam penelitian ini adalah :

1. Dalam penelitian ini evaluasi kinerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Syariah dilihat dari t hitung $>$ t tabel ($5.660 > 2.024$) dan taraf signifikan yang $<$ $0,05$ ($0,000 > 0,05$), dalam penelitian ini H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara evaluasi kinerja dengan kinerja karyawan Bank Sumut Syariah.
2. Dalam penelitian ini motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Sumut Syariah dilihat dari t hitung $<$ t tabel ($0.675 < 2.024$) dan taraf signifikan yang $<$ $0,05$ ($0,504 > 0,05$), dalam penelitian ini H_0 diterima dan H_a ditolak artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi dengan kinerja karyawan Bank Sumut Syariah.
3. Dalam penelitian ini evaluasi kinerja dan motivasi secara simultan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap variabel terikat yaitu kinerja karyawan dilihat dari taraf signifikan $0,000$ lebih kecil dari taraf signifikan $0,05$. dan nilai f -hitung $>$ f tabel ($16.941 > 3.24$),

B. Saran

Adapun saran yang penulis berikan untuk penelitian ini adalah

1. Kepada perusahaan , dalam penelitian ini evaluasi kinerja lebih mempengaruhi kinerja dibandingkan motivasi, artinya perlunya diadakan audit rutin untuk menilai hal apa saja yang sudah dicapai oleh karyawan
2. Kepada peneliti selanjutnya untuk meneliti faktor lain yang mempengaruhi kinerja, seperti kepemimpinan atau kompensasi yakni hal hal yang bersifat eksternal dari pegawai tersebut.

3. Evaluasi kinerja merupakan faktor yang dominan dalam penelitian ini, kepada perusahaan , untuk memperbaiki kinerja karyawan perlunya diadakan rapat bulanan untuk mempresentasikan apa saja yang sudah dicapai oleh karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Sugiyono. 2017.*Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R& D*. Bandung: Alfabeta.
- Kriyantono, Rahmat. 2010.*Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana.
- Wibowo. 2017.*Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sudijono. 1996. Pengantar Evaluasi Pendidikan. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Gomes, Faustino Cardoso. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Andi Offset.
- Agustina. 2005. "Faktor-Faktor Motivasi yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada PT Gaya Manunggal Kresitama " https://www.academia.edu/8484834/FAKTOR_FAKTOR_MOTIVASI_YANG_MEMENGARUHI_KINERJA_KARYAWAN_PADA_PT_GAYA_MANUNGGAL_KRESITAMA_IKA_AGUSTINA, diakses pada 24 Juni 2021.
- Wibowo. 2014.*Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- As'ad. 2001.*Seri Ilmu Sumber Daya Manusia Psikologi Industry*. Yogyakarta: Liberty.
- Hasibuan. 2000.*Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT G. Agung
- Sanjaya, Ridho. 2018.*Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dalam Perspektif Ekonomi Islam*. Lampung.

- Sugiyono. 2017.*Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Nasution, Sangkot.“Jurnal Program Studi Pendidikan Guru Raudhatul Athfal. Vol.05 No.02 Juli- Desember 2017”.
- Singarimbun dan Effendi. 2002.*Metode Penelitian Survai*. Jakarta: LP3ES.
- Simamora, Hendry. 2003. “Manajemen Sumber Daya Manusia”. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (YKPN) Edisi Kedua.
- Grote,D. 2002. *The Performace Appraise Question & Answer Book A Survival Guide For Managers*. Boadway: AMACOM.
- Widoyoko,Eko Putro.2012.*Evaluasi Program Pembelajaran: Paduan Praktis Bagi Pendidik dan Calon Pendidik*. Yogyakarta: Pusaka Pelajar.
- Wringstone,J.W.1956.*Evaluation In Modem Education*. New York: Pp.Xi.481.American Book Co.
- Uno, Hamzah B. 2012.*Teori Motivasi dan Pengukurannya*. Jakarta: Bumi Alisara.
- Azehzrie. “Jurnal Perekonomian Vol.18 No.3 Desember 2015 : 215-216”.
- Sadirman A M. 2012.*Interaksi dan Motivasi Belajar Mengingat*. Jakarta: Rajawali.
- Arikunto,Surhasimi. 2006.*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*: Jakarta: PT.Rinelia Cipta.
- M. Nur Rianto. 2010. Dasar-Dasar Pemasaran BankSyariah. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, Arikanto. 2006. <http://repository.uin-suska.ac.id>
- Siagian, Sondang P. 2008.<https://www.linovhr.com/motivasi-kerja/>

Lampiran 1**DOKUMENTASI PENELITIAN**

Gambar 1. Foto Bersama Karyawan Operasional Bank Sumut KC Syariah Medan
(M. Rian Fadillah)



Gambar 2. Foto Bersama Karyawan Pemasaran Bank Sumut KC Syariah Medan
(Aufa Ryanda)



Gambar 3. Mencari Data Karyawan

Lampiran 2

SURAT IZIN RISET



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Posat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Beari No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400 Fns. (061) 6623474, 6631003
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Dikaembangkan untuk ke agam dan keadaban
Islam dan keraganya

Nomor : 93/II.3./UMSU-01/F/2021
Lamp : -
Hal : *Mohon Izin Riset*

21 Muharram 1443 H
30 Agustus 2021 M

Kepada Yth :
Bank Sumut KC Syariah Medan

di-
Tempat

Assalamu'alaikum Warohamtullahi Wabarokatuh

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa memperoleh gelar sarjana S1 di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FAI UMSU) Medan, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi data dan fasilitas seperlunya kepada mahasiswa kami yang mengadakan penelitian/riset dan pengumpulan data dengan :

Nama : Nidia Ananda
NPM : 1701270021
Semester : VIII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syar'iah
Judul Skripsi : Pengaruh Evaluasi Kinerja Pelayanan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank Sumut KC Syariah Medan

Demikianlah permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih. Semoga Allah meridhoi segala amaal yang telah kita perbuat, amin.

Wassalamu'alaikum Warohamtullahi Wabarokatuh


Dekan,
Dra. Muhammad Gofir, M.A.
NIDN : 0103067503

Lampiran 3

SURAT BALASAN RISET

KANTOR CABANG SYARIAH: <p style="text-align: center;">MEDAN</p>		 BankSUMUT <i>Unit Usaha Syariah</i> <small>Memberikan Pelayanan Terbaik</small>
Medan, 13 September 2021		
No	: 533 /KCSyG1-Ops/L/2021	
Lamp.	: -	
Kepada Yth. Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Di - <p style="text-align: center;">Tempat</p>		
Hal : Izin Riset		
Assalamu'alaikum Wr.Wb. Dengan Hormat, Sehubungan dengan surat dari Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor : 93/11.3./UMSU-01/F/2021 tanggal 30 Agustus 2021 perihal Permohonan Riset, dengan ini kami sampaikan sebagai berikut:		
1. Permohonan Izin Riset Mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang akan dilaksanakan di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan, adapun data Mahasiswa sebagai berikut :		
Nama	: Nidia Ananda	
NIM	: 1701270021	
Judul	: Pengaruh Evaluasi Kinerja Pelayanan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank Sumut KC Syariah Medan	
2. Permohonan tersebut telah Disetujui untuk melaksanakan riset di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan. Selama melaksanakan Riset, Mahasiswa tersebut dibimbing oleh Pemimpin PT. Bank Sumut 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 Cahang Syariah Medan.		
Demikian disampaikan, atas penerimaannya diucapkan terima kasih.		
Wassalamu'alaikum Wr.Wb. PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan Pemimpin Operasional Cabang		
 ZULFIKAR NPP.1239.160677.110804		

Lampiran 4

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

NidiaAnanda, dilahirkan pada tanggal 24 November 1999 di Kampung Pon, Kecamatan Sei Rampah, Kabupaten Serdang Bedagai. Anak pertama dari tiga bersaudara, dari pasangan Surya Darma dan Sri Ramadani.

Riwayat pendidikan penulis yang telah diselesaikan adalah:

1. Penulis mengawali pendidikan dasar pada Sekolah Dasar Negeri 104302 Desa Cempedak Lobang, Kecamatan Sei Rampah, Kabupaten Serdang Bedagai. Lulus pada tahun 2009.
2. Kemudian penulis melanjutkan pendidikannya ke Sekolah Madrasah Tsanawiyah MTs. 27 Firdaus, Kecamatan Sei Rampah, Kabupaten Serdang Bedagai. Lulus pada tahun 2012.
3. Lalu penulis meneruskan pendidikannya ke Sekolah Menengah Atas SMA Negeri 1 Sei Rampah, Kecamatan Sei Rampah, Kabupaten Serdang Bedagai. Lulus pada tahun 2017.
4. Kemudian pada tahun 2017 penulis melanjutkan pendidikan Strata-1 (S1) pada Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, mengambil program studi Perbankan Syariah sampai sekarang ini.



Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 662347, 6631003
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Dr. Rahmayati. M.E.I
Dosen Pembimbing : Rahmad Hidayat. SE, M.M

Nama Mahasiswa : Nidia Ananda
Npm : 1701270021
Semester : 8 (Delapan)
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : PENGARUH EVALUASI KINERJA PELAYANAN DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BANK SUMUT KC SYARIAH MEDAN.

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
	<ul style="list-style-type: none"> - perbaiki Abstrak dan penulisan - perbaiki penulisan sistematika - perbaiki hasil pendalaman 	  	
	<ul style="list-style-type: none"> - perbaiki penyajian Data - perbaiki keampalan dan daftar pustaka - pec sodary meja Hidayat - 1 copy lampiran 	 	

Medan, September 2021

Diketahui/Disetujui
Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Dr. Rahmayati. M.E.I

Pembimbing Skripsi

Rahmad Hidayat. SE, M.M

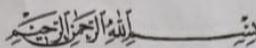


UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 662347, 6631003
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id



BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Dr. Rahmayati, M.E.I
Dosen Pembimbing : Rahmad Hidayat, SE, M.M

Nama Mahasiswa : Nidia Ananda
Npm : 1701270021
Semester : 8
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : PENGARUH EVALUASI KINERJA PELAYANAN DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BANK SUMUT KC SYARIAH MEDAN

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
15/06/2021	perbaiki daftar isi dan sistematika penulisan	M	
21/06/2021	perbaiki bab 3 latar belakang masalah dan kerucutuan masalah masalah, rumusan masalah	M	
28/06/2021	perbaiki bab 3	M	
28/06/2021	layakapi bab pendahuluan kerangka teoritis dan terdapat gambar hipotesis dan kerangka berfikir	M	
30/06/2021	perbaiki bab III, metode penelitian, teknik penelitian	M	
02/07/2021	Daftar pustaka	M	
02/07/2021	PEC seminar proposal	M	

Diketahui/Disetujui
Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Dr. Rahmayati, M.E.I

Medan, 28 April 2021
Pembimbing Proposal

Rahmad Hidayat, SE, M.M



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar
disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 663
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id



BERITA ACARA PENILAIAN SEMINAR PROPOSAL PROGRAM STUDI
PERBANKAN SYARIAH

Pada hari **Jum'at 20 Agustus 2021** telah diselenggarakan Seminar Program Studi **Perbankan Syariah** dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Nidia Ananda
Npm : 1701270021
Semester : VIII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Proposal : Pengaruh Evaluasi Kinerja Pelayanan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank Sumut KC Syariah Medan

Disetujui/ Tidak disetujui

Item	Komentar
Judul	-
Bab I	Tambahkan Footnote Dan Tambahkan Variable Di Latar Belakang
Bab II	-
Bab III	-
Lainnya	-
Kesimpulan	Lulus <input checked="" type="checkbox"/> Tidak Lulus <input type="checkbox"/>

Medan, 20 Agustus 2021

Tim Seminar

Ketua

(Dr. Rahmayati M.Ei)

Pembimbing

(Rahmad Hidayat SE, M.M)

Secretaris

(Riyan Pradesyah, M.E.I)

Pembahas

(Dr. Rahmayati M.Ei)

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kaptem Mukhtar Baeri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id
Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Hal : Permohonan Persetujuan Judul
Kepada : Yth Dekan FAI UMSU
Di
Tempat

17 Sya'ban 1442 H
29 Maret 2021 M

Dengan Hormat
Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Nidia Ananda
Npm : 1701270021
Program Studi : Perbankan Syariah
Kredit Kumalatif : 3,56
Megajukan Judul sebagai berikut :

No	Pilihan Judul	Persetujuan Ka. Prodi	Usulan Pembimbing & Pembahas	Persetujuan Dekan
1	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Rendahnya Masyarakat Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus di Sei rampah)	/	/	/
2	Pengaruh Kesejahteraan Dan Model Kepemimpinan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Bank Sumut KC Syariah Medan	/	/	/
3 31/03/2021	Pengaruh Evaluasi Kinerja Pelayanan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan di Bank Sumut KC Syariah Medan	ACC 6/2021 /4	Rahimod Hidayat SE. H.M.	29/3/21

Demikian Permohonan ini Saya sampaikan dan untuk pemeriksaan selanjutnya saya ucapkan terima kasih.

Wassalam
Hormat Saya

Nidia Ananda

Keterangan :
Dibuat rangkap 3 setelah di ACC :

- Duplikat untuk Biro FAI UMSU
- Duplikat untuk Arsip Mahasiswa dilampirkan di skripsi
- Asli untuk Ketua/Sekretaris Jurusan yang dipakai pas photo dan Map



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 662347, 6631003
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Pengesahan Proposal

Berdasarkan Hasil Seminar Proposal Program Studi **Perbankan Syariah** yang diselenggarakan pada Hari **Jum'at 20 Agustus 2021** dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Nidia Ananda
Npm : 1701270021
Semester : VIII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Proposal : Pengaruh Evaluasi Kinerja Pelayanan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank Sumut KC Syariah Medan

Proposal dinyatakan sah dan memenuhi syarat untuk menulis Skripsi dengan Pembimbing.

Medan, 20 Agustus 2021

Tim Seminar

Ketua Program Studi

(Dr. Rahmayati M.Ei)

Sekretaris Program Studi

(Riyan Pradesyah M.E.I)

Pembimbing

(Rahmad Hidayat SE, M.M)

Pembahas

(Dr. Rahmayati M.Ei)

Diketahui/ Disetujui
A.n Dekan
Wakil Dekan I

Zailani, S.PdI, MA