

**PENGARUH MOTIVASI KERJA, LINGKUNGAN KERJA, RELIGIUSITAS  
DAN PROFESIONALISME TERHADAP KINERJA PELAYANAN DI  
PERBANKAN SYARIAH ( STUDI KASUS DI PT. BANK SUMUT IMAM  
BONJOL UNIT USAHA SYARIAH MEDAN)**

**SKRIPSI**

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

**Oleh**

**FILYANA SABHINA**

**NPM : 2101270018**



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2025**

## ***PERSEMBAHAN***

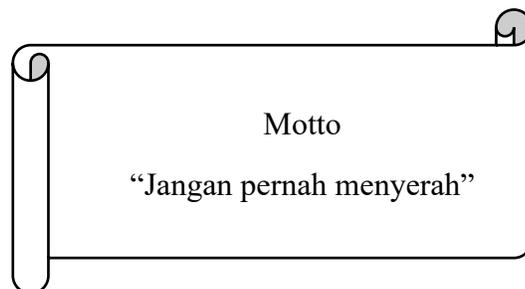
***Karya ilmiah ini dipersembahkan kepada kedua  
orangtuaku tersayang serta keluarga tersayang yang  
telah memberikan doa dan dukungannya selama ini  
yang tiada henti***

***Ayahanda Muhammad Fahrudin  
Ibunda Devi Elvidayani Sihombing  
Kakak Feby Allifya  
Adik Fadiyah Balqis  
Adik Muhammad Fiqih Al Fattah  
Adik Muhammad Fatih Syaddad***

***Yang selalu mendo'akan kesuksesan dan keberhasilan  
bagi diriku***

***Dan sahabat-sahabat yang selalu ada untuk  
memberikan semangat dan menemani suka duka  
dalam proses skripsi ini .***

***Terimakasih***



## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Filyana Sabhina  
NPM : 2101270018  
Jenjang Pendidikan : S1 (Strata Satu)  
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Religiusitas dan Profesionalisme Terhadap Kinerja Pelayanan Di Perbankan Syariah (Studi Kasus Di PT. Bank Sumut Imam Bonjol Unit Usaha Syariah Medan)” merupakan karya asli saya. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil plagiarisme maka saya bersedia ditindak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Medan, 12 Maret 2025



Filyana Sabhina  
2101270018

**PENGARUH MOTIVASI KERJA, LINGKUNGAN KERJA, RELIGIUSITAS  
DAN PROFESIONALISME TERHADAP KINERJA PELAYANAN DI  
PERBANKAN SYARIAH ( STUDI KASUS DI PT. BANK SUMUT IMAM  
BONJOL UNIT USAHA SYARIAH MEDAN)**

**SKRIPSI**

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

**Oleh**

**FILYANA SABHINA**  
**NPM : 2101270018**

**Program Studi Perbankan Syariah**

**Pembimbing**



**Dr. Rahmayati, SE.I, M.EI**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2025**

Nomor : Istimewa  
Lampiran : 3 (tiga) Exemplar  
Hal : Skripsi

Medan, 11 Maret 2025

**Kepada Yth: Bapak Dekan Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Di  
Medan**

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, dan memberi saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi mahasiswa **Filyana Sabhina** yang berjudul **"Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Religiusitas dan Profesionalisme Terhadap Kinerja Pelayanan Di Perbankan Syariah (Studi Kasus PT. Bank Sumut Imam Bonjol Unit Usaha Syariah Medan)"**. Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima dan di ajukan pada sidang Munaqasah untuk mendapat gelar Strata Satu (S1) dalam Ilmu Perbankan Syariah pada Fakultas Agama Islam UMSU. Demikianlah kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

**Pembimbing**



**Dr. Rahmayati, SE.I, M.EI**



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

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

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

<http://fai@umsu.ac.id> [fai@umsu.ac.id](mailto:fai@umsu.ac.id) [umsu](https://www.facebook.com/umsu) [umsu](https://www.instagram.com/umsu) [umsu](https://www.youtube.com/umsu)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**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, SE.I, M.EI  
Dosen Pembimbing : Dr. Rahmayati, SE.I, M.EI

Nama Mahasiswa : Filyana Sabhina  
Npm : 2101270018  
Semester : VII  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan kerja, Religiusitas dan Profesionalisme Terhadap Kinerja Pelayanan di Perbankan Syariah (Studi Kasus di PT. Bank Sumut Imam Bonjol Unit Usaha Syariah Medan)

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
28/1/25	Bimbingan keisiorner		
18/2/25	- Buatkan profil responden secara lengkap - cari penelitian terdahulu yg mendukung hasil penelitian		
	- Uji - Uji penelitian agar di pahami R - Square		

Medan, Februari 2025

Diketahui/Disetujui

Dekan



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/Disetujui  
Ketua Program Studi

Dr. Rahmayati, SE.I, M.EI

Pembimbing Skripsi

Dr. Rahmayati, SE.I, M.EI



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

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

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

<http://fai@umsu.ac.id> [fai@umsu.ac.id](mailto:fai@umsu.ac.id) [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)



**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, SE.I, M.EI  
Dosen Pembimbing : Dr. Rahmayati, SE.I, M.EI

Nama Mahasiswa : Filyana Sabhina  
Npm : 2101270018  
Semester : VII  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan kerja, Religiusitas dan Profesionalisme Terhadap Kinerja Pelayanan di Perbankan Syariah (Studi Kasus di PT. Bank Sumut Imam Bonjol Unit Usaha Syariah Medan)

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
19/2/25	- sidisi dengan munit 3 - berkaitan profil responden 3 - berkaitan kesimpulan dan saran		
	- Di pahami hasil hasil peneliti dengan kognisi dari penelitian tersebut serta kaitannya		
20/2/25	ACC untuk sidang		

Medan, Februari 2025



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui  
Ketua Program Studi

Dr. Rahmayati, SE.I, M.EI

Pembimbing Skripsi

Dr. Rahmayati, SE.I, M.EI

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

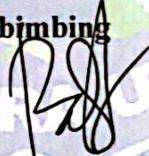
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai di berikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat di setujui untuk di pertahankan dalam ujian skripsi oleh :

**NAMA MAHASISWA** : Filyana Sabhina  
**NPM** : 2101270018  
**PROGRAM STUDI** : Perbankan Syariah  
**JUDUL SKRIPSI** : Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Religiusitas dan Profesionalisme Terhadap Kinerja Pelayanan Di Perbankan Syariah (Studi Kasus PT. Bank Sumut Imam Bonjol Unit Usaha Syariah Medan)

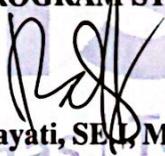
Medan 11 Maret 2025

Pembimbing



*Dr. Rahmayati, SE.I, M.EI*

**DI SETUJUI OLEH:  
KETUA PROGRAM STUDI**



*Dr. Rahmayati, SE.I, M.EI*

Dekan,



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

# BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI

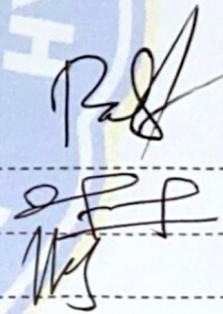
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

Nama Mahasiswa : Filyana Sabhina  
NPM : 2101270018  
Program Studi : Perbankan Syari'ah  
Semester : VIII  
Tanggal Sidang : 22/03/2025  
Waktu : 09.00 s.d selesai

## TIM PENGUJI

PEMBIMBING : Dr. Rahmayati, S.E.I., M.E.I  
PENGUJI I : Dr. Isra Hayati, M.Si  
PENGUJI II : Uswah Hasanah, S.Ag, MA



## PANITIA PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA      Assoc. Prof. Dr. Zailani, MA

Unggul | Cerdas | Terpercaya



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

# FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

<http://fai@umsu.ac.id> [fai@umsu.ac.id](mailto:fai@umsu.ac.id) [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)



## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

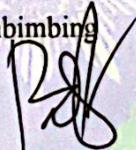
Skripsi ini disusun oleh

Nama Mahasiswa : Filyana Sabhina  
NPM : 2101270018  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Religiusitas dan Profesionalisme Terhadap Kinerja Pelayanan Di Perbankan Syariah (Studi Kasus PT. Bank Sumut Imam Bonjol Unit Usaha Syariah Medan)

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, 11 Maret 2025

Pembimbing

  
Dr. Rahmayati, SE.I, M.EI

DISETUJUI OLEH :  
KETUA PROGRAM STUDI

  
Dr. Rahmayati, SE.I, M.EI

Dekan,

  
Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman Transliterasi Arab Latin yang merupakan hasil keputusan bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

### 1. Konsonan

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada halaman berikut:

Huruf arab	Nama	Huruf latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	Š	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	Ḥ	Ha (dengan titik diatas)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Šad	Š	Es (dengan titik di bawah)

ض	Ḍad	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qof	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf latin	Nama
اَ	<i>Fathah</i>	A	A
اِ	<i>Kasrah</i>	I	I
اُ	<i>Dammah</i>	U	U

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

Tanda	Nama	Huruf latin	Nama
اِي	Fathah dan ya	Ai	A dan I
اُو	Fathah dan wau	Au	A dan U

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوْلٌ : *haula*

## 3. Maddah

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
اَ...   اِ...   اُ...	<i>fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	ā	a dan garis di atas

ي	<i>kasrah</i> dan <i>ya</i>	ī	i dan garis di atas
و	<i>ḍammah</i> dan <i>wau</i>	ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : *māta*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

#### 4. *Ta marbūṭah*

*Transliterasi* untuk *ta marbūṭah* ada dua, yaitu: *ta marbūṭah* yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *ta marbūṭah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan ha (h). Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *rauḍah al-aṭfāl*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *al-ḥikmah*

## 5. *Syaddah (Tasydīd)*

*Syaddah* atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* ( ّ ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbānā*

نَجَاتِنَا : *najātīnā*

الْحَقُّ : *al-ḥaqq*

الْحَجُّ : *al-ḥajj*

نُعِيمُ : *nu“ima*

عُدُّو : *‘aduwwun*

Jika huruf ى ber-*tasydīd* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (ى), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* (i).

Contoh:

عَلِيٌّ : ‘Alī (bukan ‘Aliyy atau ‘Aly)

عَرَبِيٌّ : ‘Arabī (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

## 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (*alif lam ma‘arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf syamsiah maupun huruf qamariah. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contohnya:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (*az-zalزالah*)

الفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

### 7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif. Contohnya:

تَامُرُونَ : *ta'murūna*

النَّوْءُ : *al-nau'*

سَيِّئٌ : *syai'un*

أَمِيرٌ : *umirtu*

### 8. Penulisan Kata Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dari *al-Qur'ān*), *Sunnah*, *khusus* dan *umum*. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

*Fī Zilāl al-Qur'ān*

*Al-Sunnah qabl al-tadwīn*

*Al-'Ibārāt bi 'umūm al-lafz lā bi khusūṣ al-sabab*

#### 9. *Lafz al-Jalālah* (الله)

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

بِئْسَ اللَّهُ *dīnullāh*      بِاللَّهِ *billāh*

Adapun *ta marbūṭah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمِّنْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *hum fi raḥmatillāh*

#### 10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal

dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

*Wa mā Muḥammadun illā rasūl*

*Inna awwala baitin wuḍi'a linnāsi lallaẓī bi Bakkata mubārakan*

*Ṣyahru Ramaḍān al-laẓī unzila fih al-Qur'ān*

Naṣīr al-Dīn al-Ṭūsī

Abū Naṣr al-Farābī

Al-Gazālī

Al-Munqiz min al-Ḍalāl

## ABSTRAK

**Filyana Sabhina, 2101270018, Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Religiusitas dan Profesionalisme Terhadap Kinerja Pelayanan Di Perbankan Syariah (Studi Kasus Di PT. Bank Sumut Imam Bonjol Unit Usaha Syariah Medan)**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja, lingkungan kerja, religiusitas dan profesionalisme terhadap kinerja pelayanan di PT. Bank Sumut unit usaha syariah Medan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan pendekatan asosiatif. Jumlah populasi penelitian ini sebanyak 30 responden, yaitu karyawan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Medan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis yang dilakukan dengan menggunakan software SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja, lingkungan kerja, religiusitas dan profesionalisme kerja secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan karyawan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Medan pada Tahun 2025. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 15,219 lebih besar dari  $F_{tabel}$  sebesar 2,743 dan mempunyai angka signifikan sebesar  $0,00 < 0,05$ . Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (*Adjust R Square*) diketahui bahwa variabel motivasi kerja, lingkungan kerja, religiusitas dan profesionalisme dapat menjelaskan tingkat kinerja pelayanan karyawan sebesar 70,9%. Sementara sisanya (29,1%) dapat dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Religiusitas , Profesionalisme, Kinerja pelayanan**

## **ABSTRACT**

**Filyana Sabhina, 2101270018, The Influence of Work Motivation, Work Environment, Religiosity and Professionalism on Service Performance in Islamic Banking (Case Study at PT. Bank Sumut Imam Bonjol Islamic Business Unit Medan)**

This study aims to determine and analyze the influence of work motivation, work environment, religiosity and professionalism on service performance at PT. Bank Sumut Sharia Business Unit Medan. This study uses a quantitative method, with an associative approach. The population of this study was 30 respondents, namely employees of PT. Bank Sumut Sharia Business Unit Medan. The data source used in this study is primary data obtained by distributing questionnaires to respondents. Data analysis techniques in this study are data quality testing, classical assumption testing, multiple linear regression analysis and hypothesis testing carried out using SPSS software version 25. The results of the study indicate that work motivation, work environment, religiosity and work professionalism partially and simultaneously have a positive and significant effect on the service performance of employees of PT. Bank Sumut Sharia Business Unit Medan in 2025. This is evidenced by the Fcount value of 15.219 which is greater than Ftable of 2.743 and has a significant figure of  $0.00 < 0.05$ . Based on the results of the determination coefficient test (Adjust R Square) it is known that the variables of work motivation, work environment, religiosity and professionalism can explain the level of employee service performance by 70.9%. While the rest (29.1%) can be explained by other factors not examined in this study.

**Keywords : Work Motivation, Work Environment, Religiosity, Professionalism, Service Performance**

## KATA PENGANTAR

# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul "**PENGARUH MOTIVASI KERJA, LINGKUNGAN KERJA, RELIGIUSITAS DAN PROFESIONALISME TERHADAP KINERJA PELAYANAN DI PERBANKAN SYARIAH ( STUDI KASUS DI PT. BANK SUMUT IMAM BONJOL UNIT USAHA SYARIAH MEDAN)**". Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian proposal ini.

Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, M.A. Selaku Dekan. Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Zailani, S.Pd.I, M.A. Selaku Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Assoc. Prof. Dr. Munawir Pasaribu, S.Pd.I, M.A. Selaku Wakil Dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Assoc. Prof. Dr. Rahmayati, SE.I, M.EI, Selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dr. Riyan Pradesyah, SE. Sy, M.EI, Selaku Seketaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam.

7. Ibu Assoc. Prof. Dr. Rahmayati, SE.I, M.EI, Selaku Dosen Pembimbing Yang Telah Memberikan Arahan Sehingga Penulis Dapat Menyelesaikan Proposal Ini.
8. Ayahanda Fahrudin dan Ibunda Devi yang telah mengasuh dan membesarkan penulis dengan rasa cinta dan kasih sayang, yang memberikan dorongan serta semangat selama penulis menjalani pendidikan di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Akhirnya Penulis Mengharapkan Proposal Ini Bermanfaat Bagi Kita Semua. Semoga Allah SWT Selalu Melimpahkan Taufik dan hidayah-Nya Pada Kita Semua Serta Memberikan Keselamatan Dunia Dan Akhirat. Aamiin.

Medan, Februari 2025  
Penulis

Filyana Sabhina

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Identifikasi Masalah .....</b>	<b>7</b>
<b>C. Rumusan Masalah.....</b>	<b>7</b>
<b>D. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>8</b>
<b>E. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>8</b>
<b>F. Sistematika Penulisan .....</b>	<b>10</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORETIS.....</b>	<b>11</b>
<b>A. Deskripsi Teoretis .....</b>	<b>11</b>
<b>1. Kinerja Pelayanan.....</b>	<b>11</b>
<b>2. Motivasi Kerja.....</b>	<b>15</b>
<b>3. Lingkungan Kerja.....</b>	<b>19</b>
<b>4. Religiusitas.....</b>	<b>22</b>
<b>5. Profesionalisme.....</b>	<b>26</b>
<b>B. Kajian Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>30</b>
<b>C. Kerangka Pemikiran.....</b>	<b>35</b>
<b>D. Hipotesis .....</b>	<b>37</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
<b>A. Metode Penelitian.....</b>	<b>38</b>
<b>B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....</b>	<b>38</b>

1. Lokasi Penelitian .....	38
2. Waktu Penelitian .....	39
C. Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	39
1. Populasi .....	39
2. Sampel .....	40
3. Teknik Penarikan Sampel .....	40
D. Variabel Penelitian .....	40
E. Definisi Operasional Variabel .....	41
F. Teknik Pengumpulan Data.....	43
G. Instrumen Penelitian.....	44
H. Teknik Analisis Data .....	45
1. Uji Coba Instrumen .....	45
2. Uji Asumsi Klasik.....	46
3. Pengujian Hipotesis.....	49
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
A. Hasil Penelitian.....	51
1. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	51
2. Uraian Tentang Hasil Penelitian .....	54
3. Pengujian Asumsi Klasik.....	73
4. Pengujian Hipotesis.....	78
B. Pembahasan .....	84
1. Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pelayanan Karyawan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah pada Tahun 2025.....	85
2. Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pelayanan Karyawan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah pada Tahun 2025.....	85
3. Religiusitas tidak berpengaruh terhadap Kinerja Pelayanan Karyawan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah pada Tahun 2025.....	86
4. Profesionalisme tidak berpengaruh terhadap Kinerja Pelayanan Karyawan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah pada Tahun 2025.....	87

<b>5. Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Religiusitas dan Profesionalisme berpengaruh terhadap Kinerja Pelayanan Karyawan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah pada Tahun 2025 .....</b>	<b>88</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>89</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>89</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>90</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>92</b>

## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu .....	32
Tabel 3. 2	Pelaksanaan Penelitian.....	39
Tabel 3. 3	Definisi Operasional Variabel.....	41
Tabel 3. 4	Tabel Skala Likert.....	44
Tabel 4. 1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	55
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	55
Tabel 4. 3	Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja ( X <sub>1</sub> ).....	56
Tabel 4. 4	Hasil Uji validitas Variabel Lingkungan Kerja ( X <sub>2</sub> ).....	57
Tabel 4. 5	Hasil Uji Validitas Variabel Religiusitas ( X <sub>3</sub> ).....	57
Tabel 4. 6	Hasil Uji Validitas Variabel Profesionalisme ( X <sub>4</sub> ).....	58
Tabel 4. 7	Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Pelayanan ( Y ) .....	59
Tabel 4. 8	Hasil Uji Realibilitas.....	60
Tabel 4. 9	Distribusi Jawaban Angket Motivasi Kerja (X1) .....	61
Tabel 4. 10	Distribusi Jawaban Responden Tentang Lingkungan Kerja ( X <sub>2</sub> )...	63
Tabel 4. 11	Distribusi Jawaban Responden Tentang Religiusitas ( X <sub>3</sub> ).....	66
Tabel 4. 12	Distribusi Jawaban Responden Tentang Profesionalisme ( X <sub>4</sub> ) .....	68
Tabel 4. 13	Distribusi Jawaban Responden Tentang Kinerja Pelayanan ( Y ) ....	71
Tabel 4. 14	Hasil Uji Multikolineritas .....	76
Tabel 4. 15	Hasil Uji Autokorelasi .....	78
Tabel 4. 16	Hasil Uji Regresi Berganda.....	79
Tabel 4. 17	Hasil Uji t.....	81
Tabel 4. 18	Hasil Uji F.....	83
Tabel 4. 19	Hasil Uji R-Square (R <sup>2</sup> ).....	84

## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
<b>Gambar 1.1</b>	<b>Data Perkembangan Total Aset Perbankan Syariah di Indonesia...</b>	<b>3</b>
<b>Gambar 1.2</b>	<b>Data Perkembangan Jaringan Kantor, ATM dan Tenaga Kerja Perbankan Syariah di Indonesia .....</b>	<b>3</b>
<b>Gambar 2. 2</b>	<b>Skema Kerangka Berfikir .....</b>	<b>36</b>
<b>Gambar 4.1</b>	<b>Struktur Organisasi PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah .....</b>	<b>54</b>
<b>Gambar 4. 2</b>	<b>Histogram Uji Normalitas.....</b>	<b>75</b>
<b>Gambar 4. 3</b>	<b>Grafik Scatterplot.....</b>	<b>77</b>

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Sumber Daya Manusia sangat berperan dalam bisnis perbankan karena usaha perbankan termasuk salah satu jenis usaha pelayanan jasa yang diberikan untuk masyarakat khususnya dalam hal yang berhubungan dengan finansial. Karena hal tersebut, bank diharuskan untuk bisa memberi pelayanan yang terbaik kepada para nasabahnya sehingga nasabah dapat merasakan kenyamanan saat mereka berkunjung ke bank (Sari Ramadhani, 2023).

Sumber daya manusia yang ada di instansi bank sudah seharusnya diambil dari orang-orang yang sudah berpengalaman dan memiliki kompetensi di bidangnya agar kinerja pelayanan untuk para nasabah dapat dilakukan secara optimal. Hal ini membuat banyak bank kadang menerima karyawan baru dengan cara seleksi sampai mereka akhirnya benar-benar mendapatkan sosok karyawan yang ideal dengan kriteria dari instansi. Menurut (Isra Hayati, 2019) kualitas kinerja pelayanan merupakan seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Menurut (Sari Ramadhani, 2023) masalah yang paling umum dalam kinerja pelayanan perbankan syariah adalah sulitnya untuk mencari sumber daya manusia yang berkompeten dan mumpuni. Mereka justru banyak mengambil SDM perbankan syariah dari perbankan konvensional dan SDM yang potensial. Sangat sedikit SDM yang diambil dari lulusan perguruan tinggi syariah. Hal tersebut merupakan kegelisahan para pelaku industri lembaga keuangan perbankan syariah di Indonesia. Minimnya SDM, menyebabkan maraknya “pembajakan” SDM di industri perbankan syariah. Untuk saat ini, BI memfokuskan bagaimana bisa memfasilitasi segala kegiatan pengembangan SDM Syariah. Selain itu, memberikan fasilitas pertemuan-pertemuan dan melobi perbankan sehingga terjadi saling tukar menukar informasi terkait pengembangan SDM Syariah.

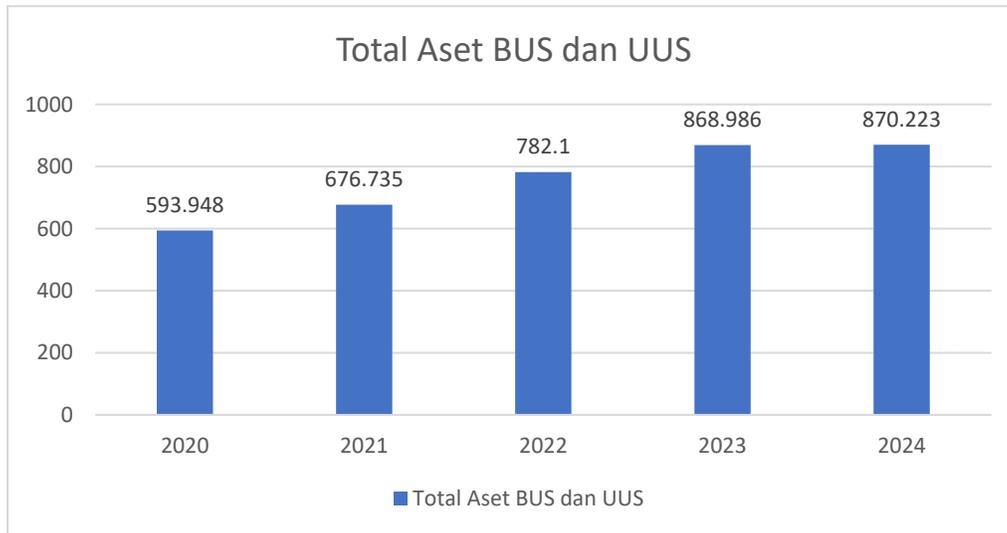
Menurut perspektif Agus Martowardoyo dalam (Trimulato, 2016) rata-rata kebutuhan SDM industri perbankan syariah pertahun kurang lebih 5.900 orang. Sementara lulusan perguruan tinggi atau universitas dengan program studi terkait perbankan syariah hanya 1.500 orang. Dari sisi kualitas, sudah terlihat bahwa perbankan syariah memang kekurangan SDM. Ini harus diatasi supaya bisa mengakselerasi industri perbankan syariah di Indonesia. Agus berharap pemerintah dapat berinisiatif untuk memperbanyak lagi institut keuangan syariah sebagai lembaga pendidikan guna memajukan industri perbankan syariah di Indonesia.

Menurut (Rahmayati & Omar Fadhli bin Wan Mahmud Khairi, 2023) Secara umum, yang dimaksud dengan bank syariah adalah lembaga yang bisnis utamanya adalah menyediakan pembiayaan dan layanan lainnya di pembayaran dan peredaran uang yang beroperasi sesuai prinsip syariah. Perbankan syariah mempunyai peranan dalam pengembangan perekonomian di Indonesia, dalam hal ini tentu lembaga keuangan syariah memberikan pembiayaan kepada masyarakat, untuk melakukan pengembangan perekonomian. Bila dilihat dari perkembangan lembaga keuangan syariah, dari tahun ketahunnya terus mengalami peningkatan yang signifikan, hanya saja masyarakat masih enggan untuk melakukan transaksi di lembaga keuangan syariah (Riyan Pradesyah, 2018).

Perbankan syariah di Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini sejalan Namun, meskipun pertumbuhan ini menjanjikan, tantangan dalam meningkatkan kinerja pelayanan tetap menjadi isu yang perlu diperhatikan. Kinerja pelayanan yang baik sangat penting untuk mempertahankan kepercayaan nasabah dan meningkatkan loyalitas nasabah, yang pada gilirannya akan berdampak pada keberlangsungan dan pertumbuhan bank syariah itu sendiri.

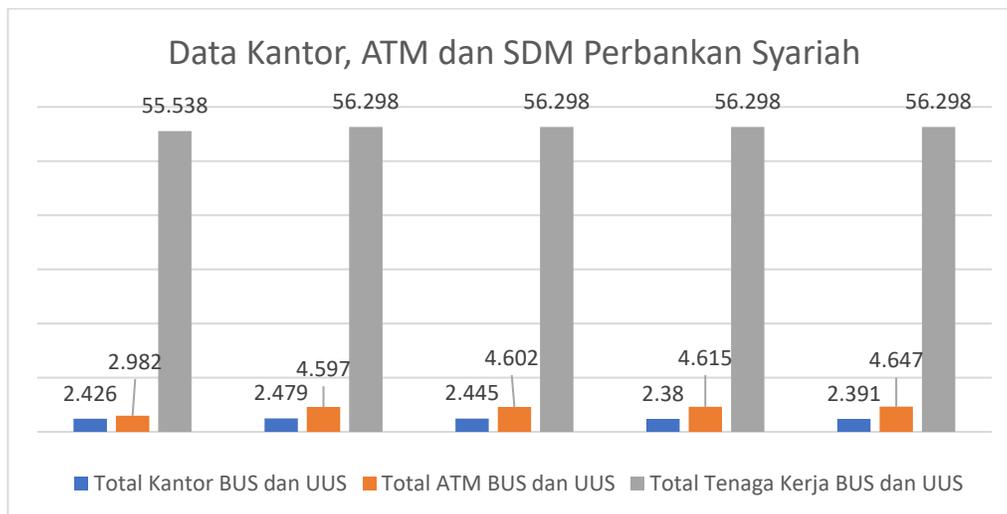
Perbankan syariah di Indonesia telah menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir, seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya produk dan layanan yang sesuai dengan prinsip syariah. Menurut data (Otoritas Jasa Keuangan, 2024), total aset perbankan syariah di Indonesia terus mengalami peningkatan, mencerminkan minat yang tinggi dari masyarakat untuk

menggunakan layanan keuangan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam. Namun, meskipun pertumbuhan ini menjanjikan, tantangan dalam meningkatkan kinerja pelayanan tetap menjadi isu yang perlu diperhatikan.



Sumber : Otoritas Jasa Keuangan (OJK) 2024

**Gambar 1.1**  
**Data Perkembangan Total Aset Perbankan Syariah di Indonesia**



Sumber : Otoritas Jasa Keuangan (OJK) 2024

**Gambar 1.2**  
**Data Perkembangan Jaringan Kantor, ATM dan Tenaga Kerja Perbankan Syariah di Indonesia**

Berdasarkan grafik di atas dapat diketahui bahwa total aset dari perbankan syariah di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan, tetapi hal ini tidak diikuti oleh peningkatan jaringan kantor perbankan syariah. Jaringan kantor perbankan syariah mengalami penurunan mulai dari tahun 2020 – 2024. Akan tetapi jumlah ATM perbankan syariah yang tersebar diseluruh Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan. Menurunnya jumlah jaringan kantor perbankan syariah di Indonesia juga mempengaruhi jumlah karyawan perbankan syariah di Indonesia. Setelah dari tahun 2020, karyawan perbankan syariah mengalami penurunan dan setelah 2021 tidak ada penambahan jumlah karyawan perbankan syariah karena terus menurunnya jumlah jaringan kantor perbankan syariah di Indonesia.

Kinerja pelayanan di perbankan syariah tidak hanya dipengaruhi oleh produk dan layanan yang ditawarkan, tetapi juga oleh faktor-faktor internal yang berkaitan dengan karyawan. Salah satu faktor utama yang mempengaruhi kinerja pelayanan adalah motivasi kerja karyawan. Motivasi kerja yang tinggi dapat mendorong karyawan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah. Menurut (Stephen P. Robbins, 2015), motivasi kerja berperan penting dalam meningkatkan produktivitas dan kinerja individu di tempat kerja. Karyawan yang termotivasi cenderung lebih proaktif, berkomitmen, dan memiliki semangat yang tinggi dalam menjalankan tugasnya, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah. Lingkungan kerja yang baik dapat menciptakan suasana yang mendukung kolaborasi dan inovasi, sehingga karyawan merasa lebih nyaman dan termotivasi untuk bekerja dengan baik (Mary Uhl-Bien, John R. Schermerhorn, Jr., 2014)

Menurut (Aziz, 2020) dalam perbankan syariah, motivasi kerja sangat dipengaruhi oleh keseimbangan antara kepuasan material dan kepuasan spiritual. Pegawai yang termotivasi oleh nilai-nilai agama akan merasa puas ketika dapat bekerja dengan mengikuti prinsip-prinsip syariah, yang memberikan dampak positif baik terhadap kinerja pribadi maupun organisasi. Motivasi kerja yang tinggi di perbankan

syariah tidak hanya mendorong pegawai untuk bekerja lebih keras, tetapi juga untuk memastikan bahwa setiap tugas dan tanggung jawab yang dijalankan senantiasa berdasarkan nilai-nilai yang sesuai dengan hukum syariah. Motivasi kerja ini dapat meningkatkan komitmen pegawai terhadap perusahaan dan kualitas layanan yang diberikan.

Menurut (Stephen P. Robbins, 2015) lingkungan kerja adalah suasana fisik, sosial, dan psikologis di tempat kerja yang mempengaruhi perilaku dan kinerja pegawai. Dalam perbankan syariah, lingkungan kerja mencakup aspek fisik (seperti fasilitas yang mendukung operasional bank) serta aspek non-fisik seperti kultur organisasi yang mendasari prinsip-prinsip syariah, interaksi antarpegawai, serta nilai-nilai etika dan spiritual yang dijunjung tinggi oleh pegawai perbankan syariah. Menurut (Sedarmayanti, 2019) lingkungan kerja dalam perbankan syariah memiliki dua dimensi utama, yaitu dimensi fisik (seperti kenyamanan kantor dan fasilitas teknologi yang mendukung pekerjaan) dan dimensi non-fisik yang lebih berfokus pada nilai-nilai syariah dan etika kerja. Lingkungan kerja yang baik akan meningkatkan motivasi kerja, kepuasan kerja, dan akhirnya kinerja pegawai, yang semuanya sangat penting dalam sektor perbankan syariah yang berfokus pada kepatuhan terhadap hukum Islam.

Religiusitas, sebagai dimensi yang sangat erat dengan budaya kerja di perbankan syariah, memiliki peran yang cukup penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Dalam perbankan syariah, nilai-nilai agama yang di internalisasikan dalam pekerjaan diharapkan dapat menciptakan motivasi intrinsik untuk bekerja lebih baik dan memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah (Yusuf, 2015). Sementara itu, profesionalisme menjadi aspek yang tidak kalah penting, yang mencakup tingkat kompetensi, etika, dan tanggung jawab pegawai dalam menjalankan tugas dan pekerjaan sehari-hari. Religiusitas juga menjadi faktor penting dalam konteks perbankan syariah. Karyawan yang memiliki tingkat religiusitas yang tinggi cenderung lebih memahami dan menghargai prinsip-prinsip syariah, yang dapat berpengaruh pada cara mereka memberikan pelayanan kepada nasabah.

Menurut (Zuhirsyan & Nurlinda, 2021) Dalam konteks perbankan syariah, religiusitas sering diartikan sebagai kesadaran dan pengamalan nilai-nilai Islam dalam setiap tindakan atau keputusan yang diambil oleh pegawai bank. Hal ini termasuk menghindari praktik yang bertentangan dengan syariah (seperti riba), berfokus pada transaksi yang halal, dan memberikan pelayanan dengan niat yang sesuai dengan ajaran Islam, serta menjaga etika dan moral yang tinggi dalam setiap aspek pekerjaan. Religiusitas dalam konteks perbankan syariah membentuk karakter individu dan nilai-nilai pribadi yang mendorong pegawai untuk bekerja secara lebih etis dan sesuai dengan prinsip Islam. Pegawai dengan tingkat religiusitas yang tinggi cenderung lebih berintegritas dan lebih bertanggung jawab, serta memprioritaskan kepentingan masyarakat dan nasabah daripada hanya mengejar keuntungan materi.

Menurut (Diah Maya Sari, 2017) profesionalisme dalam perbankan syariah dapat didefinisikan sebagai kemampuan dan sikap yang dimiliki oleh pegawai perbankan syariah dalam menjalankan tugas dan fungsinya dengan standar tinggi yang berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah. Profesionalisme ini mencakup kompetensi teknis, etika, serta tanggung jawab sosial yang mengutamakan kepatuhan terhadap hukum Islam dalam setiap aktivitas perbankan. Profesionalisme juga sebagai kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan dan tuntutan di industri perbankan, termasuk pemahaman yang mendalam tentang regulasi syariah. Profesionalisme di perbankan syariah juga mencakup kemampuan untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi dan sesuai dengan harapan nasabah.

Menurut (Aziz, 2020), profesionalisme dalam perbankan syariah lebih menekankan pada komitmen terhadap kepatuhan pada prinsip-prinsip syariah dalam segala bentuk pelayanan dan transaksi keuangan yang dilakukan oleh bank syariah. Seorang profesional di perbankan syariah harus memiliki pemahaman yang baik mengenai hukum Islam terkait transaksi keuangan, serta mampu menerapkannya dalam setiap aspek pekerjaan mereka.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mencari pengaruh motivasi kerja, lingkungan kerja, religiusitas, dan profesionalisme terhadap

kinerja pelayanan di PT. Bank Sumut Imam Bonjol Unit Usaha Syariah Medan. Dengan menggunakan metode kuantitatif, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan di perbankan syariah, serta memberikan rekomendasi bagi manajemen dalam meningkatkan kinerja pelayanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia dan perbankan syariah, serta memberikan wawasan bagi praktisi di industri perbankan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.

## **B. Identifikasi Masalah**

Adapun identifikasi masalah yang ditemukan oleh peneliti, yaitu :

1. Adanya penurunan kinerja pelayanan di PT. Bank Sumut Imam Bonjol Unit Usaha Syariah Medan.
2. Masih rendahnya motivasi kerja yang dapat berdampak negatif terhadap produktivitas dan kinerja pelayanan.
3. Lingkungan kerja yang kurang kondusif dapat menghambat kinerja karyawan.
4. Religiusitas karyawan diharapkan dapat mempengaruhi kinerja pelayanan dan komitmen terhadap prinsip-prinsip syariah.
5. Profesionalisme kerja karyawan di PT. Bank Sumut Imam Bonjol Unit Usaha Syariah Medan kurang baik dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalah yang dapat diambil sebagai dasar kajian dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pelayanan di PT. Bank Sumut Imam Bonjol Unit Usaha Syariah Medan?
2. Bagaimana lingkungan kerja mempengaruhi kinerja pelayanan di PT. Bank Sumut Imam Bonjol Unit Usaha Syariah Medan?

3. Bagaimana dampak religiusitas karyawan terhadap kinerja pelayanan di PT. Bank Sumut Imam Bonjol Unit Usaha Syariah Medan?
4. Bagaimana profesionalisme karyawan berkontribusi terhadap kinerja pelayanan di PT. Bank Sumut Imam Bonjol Unit Usaha Syariah Medan?
5. Bagaimana hubungan antara motivasi kerja, lingkungan kerja, religiusitas, dan profesionalisme secara simultan terhadap kinerja pelayanan di PT. Bank Sumut Imam Bonjol Unit Usaha Syariah Medan?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis bagaimana motivasi kerja karyawan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan di PT. Bank Sumut Syariah Imam Bonjol.
2. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh karyawan di PT. Bank Sumut Syariah Imam Bonjol.
3. Untuk menganalisis sejauh mana religiusitas karyawan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah di PT. Bank Sumut Syariah Imam Bonjol.
4. Untuk menganalisis pengaruh profesionalisme karyawan terhadap kinerja pelayanan di bank syariah tersebut di PT. Bank Sumut Syariah Imam Bonjol.
5. Untuk menganalisis apakah terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi kerja, lingkungan kerja, religiusitas, dan profesionalisme secara simultan terhadap kinerja pelayanan di PT. Bank Sumut Syariah Imam Bonjol.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara teoritis dan praktis :

1. Manfaat Teoritis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada khususnya, maupun bagi perusahaan

atau instansi pada umumnya mengenai pengaruh antara motivasi kerja, lingkungan kerja, religiusitas dan profesionalisme kerja terhadap kinerja pelayanan di PT. Bank Sumut Syariah Medan

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi yang dapat memberikan informasi teoritis dan empiris pada pihak-pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai manajemen perbankan, serta dapat menambah sumber pustaka yang telah ada.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang perbankan, khususnya dalam bidang perbankan syariah.

### b. Bagi Dosen

Bagi dosen dapat memberikan bimbingan pada mahasiswa dengan topik judul skripsi sesuai dengan keahlian dan pengalaman dosen.

### c. Bagi Penulis

Bagi penulis manfaat dari penelitian ini adalah diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan motivasi kerja, lingkungan kerja, religiusitas, profesionalisme kerja, dan kinerja pelayanan pada perbankan syariah.

### d. Peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperbaiki kekurangan dan kelemahan dari penelitian ini.

## **F. Sistematika Penulisan**

Bab I : Pendahuluan.

Bab ini berisikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II : Landasan teori.

Bab ini meliputi : deskripsi teori, penelitian yang relevan, kerangka berfikir dan hipotesis.

Bab III : Metode penelitian.

Bab ini berisikan metode penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi, sampel, dan penarikan sampel, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, teknik analisis data.

Bab IV : Hasil penelitian dan pembahasan.

Bab ini berisikan deskripsi institusi, deskripsi karakteristik responden, penyajian data, analisis data.

Bab V : Penutup.

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran.

## BAB II

### LANDASAN TEORETIS

#### A. Deskripsi Teoretis

##### 1. Kinerja Pelayanan

###### a. Pengertian Kinerja Pelayanan

Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* dan *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi, sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika (Novi Nurjanah, 2018).

Menurut (Muslih, 2022) secara garis besar, kinerja dapat dipahami sebagai hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, guna mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Kinerja adalah sejauh mana seseorang telah berkontribusi pada dirinya sendiri untuk pencapaian strategi organisasi, baik dengan mencapai tujuan tertentu yang terkait dengan peran individu atau dengan memperhatikan kompetensi yang diklaim terkait dengan organisasi (Ahmad Afandi, 2020). Kinerja merupakan suatu fungsi dari kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakana dan bagaimana mengerjakannya (Anwar Prabu Mangkunegara, 2005).

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyesuaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya (Bill Foster, 2011). Kinerja (*performance*) mengacu kepada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan pegawai. Kinerja merefleksikan seberapa baik pegawai memenuhi persyaratan sebuah pekerja. Sering disalah tafsirkan sebagai upaya yang mencerminkan energi yang dikeluarkan, kinerja diukur dari segi hasil (Bill Foster, 2011).

Kinerja pelayanan adalah hasil dari keberhasilan seorang karyawan secara keseluruhan dalam jangka waktu tertentu dalam melaksanakan tugas seperti standar hasil kerja, target atau sasaran, dan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya dan kemudian disepakati bersama (Mukzam, 2015). Kinerja juga merupakan sebuah perwujudan kerja yang dilakukan oleh karyawan sebagai dasar penilaian terhadap karyawan atau individu. Kinerja yang baik adalah suatu langkah yang dapat membawa kita kedalam tujuan individu. Oleh karena itu kinerja merupakan sasaran penentu dalam mencapai tujuan individu (Anzhari et al., 2016). Upaya peningkatan kinerja dapat dimulai dengan memberikan perhatian mendasar kepada sumber daya manusia sebagai pelaku, salah satu diantaranya dalam bentuk pengembangan diri (Anzhari et al., 2016).

Menurut (Bambang Guritno, 2015) kinerja karyawan terbagi menjadi 5, yaitu :

- 1) Mampu meningkatkan target pekerjaan
- 2) Mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu
- 3) Mampu menciptakan inovasi dalam menyelesaikan pekerjaan
- 4) Mampu menciptakan kreativitas dalam menyelesaikan pekerjaan
- 5) Mampu meminimalkan kesalahan pekerjaan.

Menurut (Siska Agustina Dewi, 2020), kinerja pelayanan di perbankan syariah adalah penilaian terhadap efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan oleh bank syariah kepada nasabah, yang mengintegrasikan aspek operasional (seperti waktu respon, ketepatan transaksi) dengan prinsip-prinsip syariah yang harus dijunjung tinggi dalam setiap aspek layanan. Hal ini mencakup kejujuran, transparansi, dan kepatuhan terhadap hukum Islam dalam setiap transaksi yang dilakukan. Menurut (Luciana Spica Almilia, 2017) kinerja pelayanan di bank syariah sebagai proses di mana bank syariah memberikan layanan yang responsif, dapat diandalkan, dan memenuhi kebutuhan nasabah sesuai dengan prinsip syariah. Kinerja yang optimal dalam hal ini tidak hanya berkaitan dengan kecepatan dan keakuratan dalam memberikan layanan, tetapi juga dengan pemenuhan nilai-nilai syariah seperti keadilan dan transparansi dalam transaksi,

Menurut (Ahmad Afandi, 2020) semakin tinggi atau semakin baik kinerja karyawan maka tujuan organisasi akan semakin mudah dicapai, begitu pula sebaliknya yang terjadi apabila kinerja karyawan rendah atau tidak baik maka tujuan itu akan sulit dicapai dan juga hasil yang diterima tidak akan sesuai keinginan organisasi. Terdapat faktor negatif yang dapat menurunkan kinerja karyawan, diantaranya seperti menurunnya keinginan karyawan untuk mencapai prestasi kerja, kurangnya ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan sehingga kurang menaati peraturan tidak adanya contoh yang harus dijadikan acuan dalam pencapaian prestasi kerja yang baik. Semua itu merupakan sebab menurunnya kinerja karyawan dalam bekerja. Faktor-faktor yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja diantaranya adalah kepemimpinan, motivasi dan disiplin kerja.

#### **b. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan**

Menurut (Sualang, K., Rumate, V, A & Rorong, I, P, 2020) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kinerja pelayanan jasa, antara lain :

- 1) Layanan yang Diharapkan Nasabah (*Expected Service*) : Kinerja pelayanan harus dimulai dari kebutuhan nasabah dan berakhir dengan kepuasan nasabah. Jika pelayanan sesuai dengan harapan nasabah, maka pelayanan tersebut dapat dianggap berkualitas.
- 2) Persepsi terhadap Layanan (*Perceived Service*) : Persepsi konsumen atas pelayanan yang mereka terima langsung juga sangat berpengaruh. Ketika nasabah merasa bahwa layanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan mereka, maka kinerja pelayanan akan dinilai tinggi.
- 3) Faktor-faktor Lain: Selain dua faktor di atas, ada juga faktor-faktor lain seperti keandalan (*reliability*), responsivitas (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan aspek fisik dari layanan yang juga berkontribusi terhadap penilaian kinerja pelayanan.

Sedangkan menurut (Hessel Nogi S. Tangkilisan, 2005)terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan antara lain yaitu : Profesionalisme, Kepemimpinan dan Kewenangan direksi.

Faktor yang memengaruhi pelayanan menurut (Kasmir, 2017) diantaranya adalah:

- 1) Jumlah tenaga kerja; banyaknya tenaga kerja yang ada dalam suatu perusahaan.
- 2) Kualitas tenaga kerja; meliputi pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh tenaga kerja.
- 3) Motivasi karyawan; suatu dorongan yang dimiliki oleh karyawan untuk melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan.
- 4) Kepemimpinan; proses mempengaruhi individu, biasanya dilakukan oleh atasan kepada bawahan supaya dapat bertindak sesuai dengan kehendak atasan demi tercapainya tujuan perusahaan.
- 5) Budaya organisasi; sebuah sistem dalam suatu perusahaan yang dianut oleh semua anggota organisasi dan menjadi pembeda antara organisasi yang satu dengan organisasi yang lain.

- 6) Kesejahteraan karyawan; pemenuhan kebutuhan-kebutuhan karyawan oleh suatu perusahaan.
- 7) Lingkungan kerja dan faktor lainnya meliputi sarana dan prasarana yang digunakan, teknologi, lay out gedung dan ruangan, kualitas produk dan lain sebagainya.

### c. Indikator Kinerja Pelayanan

Menurut (Philip Kotler, 2016) indikator kinerja pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu:

- 1) *Reliability* : Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten.
- 2) *Responsiveness*: Kesiediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat.
- 3) *Assurance* : Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menjamin mutu layanan.
- 4) *Empathy* : Perhatian individual terhadap pelanggan dan pemahaman akan kebutuhan mereka.
- 5) *Tangibles* : Penampilan fisik fasilitas, peralatan, dan personel yang terlibat dalam pelayanan.

## 2. Motivasi Kerja

### a. Pengertian Motivasi Kerja

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia motivasi adalah dorongan-dorongan yang timbul pada diri seseorang baik secara sadar maupun secara tidak sadar yang berfungsi untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu. Definisi Robbins tentang motivasi mengemukakan bahwa motivasi adalah keinginan untuk tampil sebagai kemauan untuk mengerahkan upaya yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi, yang ditentukan oleh kemampuan upaya untuk memenuhi kebutuhan individu tertentu (Didi Pianda, 2018).

Motivasi Menurut Vroom, motivasi termasuk memutuskan berapa banyak usaha yang diperlukan dalam situasi tertentu. Keitner dan Kinicki mendefinisikan motivasi sebagai proses psikologis yang menimbulkan tindakan terarah untuk mencapai tujuan tertentu. Sebagaimana dikemukakan oleh Kadarisman, motivasi kerja adalah daya dorong atau faktor yang mendorong seseorang agar mau berperilaku dan bekerja secara giat dan benar sesuai dengan tugas dan kewajiban yang dibebankan (Afni Can, Yasri, 2016). Motivasi kerja yang baik akan membuat kinerja kerja karyawan dan mampu mempengaruhi orang lain. Menurut (Wilson Bangun, 2018), motivasi adalah suatu tindakan untuk mempengaruhi orang lain agar berperilaku (*to behave*) secara teratur.

(Wibowo, 2018) menyatakan bahwa motivasi merupakan dorongan untuk bertindak terhadap serangkaian proses perilaku manusia dengan mempertimbangkan arah, intensitas, dan ketekunan pada pencapaian tujuan. Sedangkan elemen yang terkandung dalam motivasi meliputi unsur membangkitkan, mengarahkan, menjaga, menunjukkan intensitas, bersifat terus-menerus dan adanya tujuan. (Hamali, 2017) menyatakan bahwa Motivasi adalah proses mempengaruhi atau mendorong dari luar terhadap seseorang atau kelompok kerja agar mereka mau melaksanakan sesuatu yang telah ditetapkan. Motivasi atau dorongan dimaksudkan sebagai desakan yang alami untuk memuaskan dan mempertahankan kehidupan.

Motivasi kerja adalah aktivitas perilaku yang bekerja dalam usaha memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan. Salah satu cara yang dapat ditempuh oleh organisasi untuk meningkatkan prestasi kerja, motivasi dan kepuasan kerja karyawan adalah melalui kompensasi. Kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima karyawan sebagai balas jasa atas kerja yang telah dilakukan. (Anny Kusumo Laminingrum, 2016). Pemberian kompensasi ini bisa berbentuk finansial maupun non finansial, kompensasi finansial langsung terdiri dari, bayaran yang diperoleh karyawan dalam bentuk gaji, upah, bonus dan komisi. Kompensasi tidak langsung yang disebut juga dengan tunjangan, meliputi semua

imbalan finansial yang tidak tercakup dalam kompensasi langsung. Kompensasi non finansial terdiri dari kepuasan yang diperoleh seseorang dari pekerjaan itu sendiri, atau dari lingkungan fisik dimana orang tersebut bekerja. (Rd. Dandy Tresna Soeriawibawa, Ike Kusumawati, 2017).

Hakikat dari pengertian motivasi kerja yang diberikan di atas menyatakan bahwa motivasi kerja erat kaitannya dengan usaha seseorang dalam bekerja. Motivasi merupakan faktor penting dalam mencapai kinerja yang tinggi. Kunci dari prinsip motivasi menyatakan bahwa kinerja merupakan fungsi dari kemampuan dan motivasi (Kiki Cahaya Setiawan, 2015). Dalam penelitian pada variabel motivasi kerja yang akan dilakukan, peneliti akan mengkaji menggunakan pendekatan teori hierarki kebutuhan (Hierarchical of Needs Theory) yang dikemukakan oleh Abraham Maslow dimana motivasi menurut teori hierarki kebutuhan Abraham Maslow, yaitu hirarki lima kebutuhan dengan tiap kebutuhan secara berurutan dipenuhi.

Kebutuhan dapat didefinisikan sebagai suatu kesenjangan atau pertentangan yang dialami antara suatu kenyataan dengan dorongan yang ada dalam diri. Apabila pegawai kebutuhannya tidak terpenuhi maka pegawai tersebut akan menunjukkan perilaku kecewa. Sebaliknya jika kebutuhannya terpenuhi maka pegawai tersebut akan memperlihatkan perilaku yang gembira sebagai manifestasi dari rasa puasnya (Kiki Cahaya Setiawan, 2015)

#### **b. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja**

Menurut (Edy Soetrisno, 2019), terdapat dua kategori utama faktor yang mempengaruhi motivasi kerja, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal mencakup keinginan untuk hidup, memiliki, dan memperoleh penghargaan. Keinginan untuk hidup mencakup kebutuhan akan kompensasi yang memadai dan kondisi kerja yang aman. Sedangkan keinginan untuk memiliki mendorong individu untuk bekerja demi mencapai tujuan material. Faktor

eksternal, di sisi lain, melibatkan dukungan organisasi, lingkungan kerja, serta penghargaan yang diterima dari atasan atau rekan kerja.

Selanjutnya, (Anwar Prabu Mangkunegara, 2020) menambahkan bahwa motivasi kerja juga dipengaruhi oleh kondisi lingkungan. Ia menjelaskan bahwa kemampuan karyawan dalam menghadapi situasi kerja dan dukungan dari organisasi sangat penting untuk membangun motivasi. Karyawan yang merasa didukung oleh lingkungan kerjanya cenderung memiliki semangat yang lebih tinggi dalam bekerja. Hal ini sejalan dengan pendapat (Stephen P. Robbins, 2015) yang menyatakan bahwa kinerja karyawan merupakan fungsi dari interaksi antara kemampuan, motivasi, dan kesempatan. Dengan demikian, motivasi kerja tidak hanya ditentukan oleh faktor individu tetapi juga oleh konteks sosial dan organisasi tempat mereka bekerja.

Di sisi lain, menurut (Stephen P. Robbins, 2015), faktor psikologis juga memainkan peranan penting dalam mempengaruhi motivasi kerja. Mereka menekankan bahwa kebutuhan individu, seperti kebutuhan akan penghargaan dan aktualisasi diri, sangat mempengaruhi tingkat motivasi. Ketika karyawan merasa bahwa kebutuhan mereka diakui dan dipenuhi oleh organisasi, mereka cenderung lebih termotivasi untuk bekerja keras. Selain itu, lingkungan kerja yang positif dan dukungan dari manajemen dapat meningkatkan motivasi karyawan secara signifikan.

### **c. Indikator Motivasi Kerja**

Menurut (H. Malayu S.P. Hasibuan, 2017), indikator motivasi kerja terdiri dari empat kebutuhan utama :

- 1) Kebutuhan akan berprestasi yang mencerminkan keinginan individu untuk mengatasi tantangan dan mencapai tujuan.
- 2) Kebutuhan akan afiliasi yang menunjukkan keinginan untuk menjalin hubungan baik dengan orang lain.

- 3) Kebutuhan akan kompetensi yang mendorong individu untuk menyelesaikan pekerjaan dengan kualitas tinggi.
- 4) Kebutuhan akan kekuasaan yang berkaitan dengan dorongan untuk mengendalikan situasi dan mengambil risiko.

Selain itu, menurut (Anwar Prabu Mangkunegara, 2020), indikator lain dari motivasi kerja antara lain yaitu :

- 1) Tanggung jawab : di mana karyawan merasa memiliki tanggung jawab pribadi terhadap pekerjaan mereka.
- 2) Prestasi kerja : yang mencerminkan upaya karyawan dalam melakukan tugas dengan sebaik-baiknya.
- 3) Pengakuan atas kinerja : yang berkaitan dengan keinginan untuk mendapatkan penghargaan atas hasil kerja.
- 4) Penghargaan atas kinerja : dimana karyawan akan termotivasi jika diberikan penghargaan atas kinerjanya yang baik.

Indikator-indikator ini penting untuk dipahami karena dapat membantu organisasi dalam merancang strategi untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada produktivitas dan kepuasan kerja.

### **3. Lingkungan Kerja**

#### **a. Pengertian Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja adalah tempat di mana pegawai melakukan aktivitas setiap harinya. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan pegawai untuk dapat bekerja optimal (Khair, H., Basmala L., 2016). Lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosional karyawan. Jika karyawan menyenangi lingkungan kerja di mana dia bekerja, maka karyawan tersebut akan betah di tempat kerjanya, melakukan aktivitasnya sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif. Suatu kondisi lingkungan kerja dikatakan baik atau

sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman.

Kesesuaian lingkungan kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama. Lebih jauh lagi lingkungan-lingkungan kerja yang kurang baik dapat menuntut tenaga kerja dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rencangan sistem kerja yang efisien. Kondisi lingkungan kerja sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai. Lingkungan kerja merupakan suatu lingkungan dimana para pegawai bekerja dan dapat mempengaruhi mereka dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan.

(Sedarmayanti, 2019) menyatakan bahwa Lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Lingkungan kerja merupakan semua yang berkaitan dengan aspek fisik dan psikologis yang secara langsung atau tidak langsung mempengaruhi karyawan.

Lingkungan kerja menurut (Andini Regitasari, 2024) merupakan segala sesuatu di sekitar karyawan yang mendukungnya dalam segala pekerjaannya. Seseorang dapat melakukan aktivitasnya sedemikian rupa sehingga diperoleh hasil yang optimal bila salah satunya didukung oleh kondisi lingkungan yang sesuai

Lingkungan kerja merupakan salah satu hal yang penting untuk diperhatikan karena dapat mempengaruhi kinerja pegawai dalam bekerja baik itu dari aspek teknis maupun aspek sosial. Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan dapat mempengaruhi dirinya dalam tugas yang diberikan. Menurut (Sedarmayanti, 2019) mendefinisikan bahwa lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengakuan dan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok.

### **b. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja**

Menurut (Sedarmayanti, 2019) lingkungan kerja mencakup beberapa indikator penting, yaitu :

- 1) Pencahayaan : Cahaya yang cukup dan tepat dapat membantu karyawan menyelesaikan tugas dengan lebih efektif.
- 2) Temperatur/Suhu Udara : Suhu yang diatur dapat memaksimalkan produktivitas, karena setiap individu memiliki rentang suhu yang dapat diterima.
- 3) Kelembaban Udara : Kelembaban yang ideal sangat mempengaruhi kesehatan karyawan, karena udara yang tercemar dapat menyebabkan sakit kepala, mata perih, kelelahan, dan depresi
- 4) Sirkulasi Udara : Sirkulasi udara yang baik mencegah munculnya gas atau bau yang dapat mengganggu kesehatan karyawan.
- 5) Kebisingan : Kebisingan yang konstan tidak menyebabkan penurunan prestasi kerja, namun suara-suara yang tidak dapat diramalkan memberikan pengaruh negatif dan gangguan konsentrasi pegawai.

Sedangkan menurut (Siagian, 2006), faktor – faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja antara lain yaitu :

- 1) Struktur Kerja : Struktur kerja yang baik memastikan distribusi tugas yang efektif dan transparansi dalam organisasi.
- 2) Hubungan Antar Pegawai : Hubungan yang harmonis antara para karyawan dengan atasan sangat penting untuk meningkatkan motivasi dan kegairahan kerja.
- 3) Komunikasi : Komunikasi yang lancar antara departemen dan level hierarki mempermudah koordinasi dan respon terhadap perubahan.

### **c. Indikator Lingkungan Kerja**

Menurut (Alex S. Nitisemito, 2012), indikator utama lingkungan kerja antara lain yaitu :

- 1) Suasana kerja, yang mencakup kondisi di sekitar karyawan saat bekerja.

- 2) Hubungan antar rekan kerja, yang mencerminkan keharmonisan dan interaksi positif di antara mereka. Hubungan yang baik dengan atasan juga menjadi indikator penting, karena dapat meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan.
- 3) Tersedianya fasilitas kerja yang memadai, seperti alat dan sarana yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas, juga berkontribusi pada efektivitas kerja.
- 4) Kerjasama yang baik antar karyawan akan menciptakan lingkungan kerja yang baik.

Sedangkan Menurut (Purnami, N. M. I., & Utama, 2019) indikator lingkungan kerja antara lain yaitu :

- 1) Penerangan, yaitu pencahayaan yang cukup di tempat kerja
- 2) Keadaan udara, yang mencakup suhu dan sirkulasi udara. Kualitas udara yang baik dapat membantu karyawan merasa lebih nyaman dan fokus dalam bekerja.
- 3) fasilitas kerja secara umum, yang mencakup semua sarana dan prasarana yang mendukung aktivitas kerja.

#### **4. Religiusitas**

##### **a. Pengertian Religiusitas**

Istilah religiusitas berasal dari akar kata religi atau dalam bahasa Inggris yaitu *religion* yang berarti sebuah sistem yang mengatur tentang keyakinan dan kepercayaan terhadap Tuhan melalui pendekatan secara teoritis maupun praktis (Anggara et al., 2016). Menurut (Harahap & Hasanah, 2023) religiusitas berasal dari bahasa Latin *religio* yang akar katanya adalah *religare* yang berarti mengikat. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia religi berarti kepercayaan kepada Tuhan, yaitu percaya akan adanya kekuatan adikodrati di atas manusia.

Menurut (Anggara et al., 2016), agama merupakan rangkaian aturan yang mengatur hubungan antara manusia dengan Tuhan, manusia dengan sesamanya dan manusia dengan lingkungannya. Menurut (Hajeni et al., 2021) religiusitas secara sederhana disebut sebagai keadaan keyakinan seseorang pada Tuhan., yang ditandai

oleh semangat keagamaannya. Semakin tinggi kesalehannya, maka semakin kuat keyakinannya pada Tuhan dan semakin tinggi religiusitasnya. Agama adalah cara hidup atau jalan menuju Allah sebagai pusat yang meliputi seluruh pekerjaan, keyakinan, dan keberadaan seorang muslim.

Menurut (Susanti, 2015) religiusitas merupakan integrasi secara kompleks antara pengetahuan agama, perasaan serta Tindakan keagamaan dalam diri seseorang. Menurut Samsari dalam (Baihaqi, 2015) religiusitas merupakan tingkat keimanan seseorang dalam menghayati dan mengamalkan ajaran-ajaran agama yang dianutnya. Sedangkan menurut Patchsawang dan Duchon dalam (Utama & Surya, 2019) religiusitas dapat bertransformasi dimulai dari tempat kerja, ketika organisasi atau perusahaan membuka diri untuk meningkatkan spiritualitas karyawan mereka sendiri, sehingga dapat menangani karyawan sebagai manusia utuh dalam hal fisik, mental, kebutuhan emosional, dan spiritual.

Menurut (Pakkwaru, 2018) religiusitas adalah sikap hidup seseorang berdasarkan pada nilai-nilai yang diyakininya. Religiusitas dalam konteks keislaman pun sudah tersirat dalam ajaran agama Islam dalam proses menjalankan ajaran agama secara kaffahatau menyeluruh. Jadi dapat didefinisikan bahwa religiusitas adalah kedalaman penghayatan keagamaan seseorang dan keyakinannya terhadap adanya tuhan yang diwujudkan dengan mematuhi perintahdan menjauhi larangan dengan keikhlasan hati dan dengan seluruh jiwa dan raga.

Religiusitas dalam konteks Al-Qur'an dapat dipahami sebagai penghayatan dan praktik keagamaan yang menyeluruh, mencakup aspek keyakinan, ibadah, dan akhlak. Menurut (Djamaludin Ancok, 2005), religiusitas di dalam Al-Qur'an tidak hanya terbatas pada ritual ibadah, tetapi juga meliputi sikap dan perilaku sehari-hari yang mencerminkan nilai-nilai agama. Allah SWT memerintahkan kita untuk beriman secara penuh dan menjauhi musuh besar umat islam yakni setan. Sebagaimana yang difirmankan dalam Al-quran surat Al Baqarah ayat 208 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا ادْخُلُوا فِي السِّلْمِ كَآفَّةً وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ  
الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ ﴿٢٠٨﴾

*Artinya "Hai orang-orang yang beriman, masuklah kamu ke dalam Islam keseluruhan, dan janganlah kamu turut langkah-langkah syaitan. Sesungguhnya syaitan itu musuh yang nyata bagimu".*

(Q.S. Al Baqarah: 208.) (Departemen Agama RI., 2012)

Ayat di atas menekankan pentingnya untuk menjalankan ajaran Islam secara totalitas, tanpa setengah-setengah, yang merupakan indikator utama religiusitas dalam Islam.

#### **b. Faktor – faktor yang mempengaruhi Religiusitas**

Menurut Thouless dalam (Susy Setiowati, 2021), faktor-faktor yang mempengaruhi religiusitas seseorang yaitu :

- 1) Pengaruh Pendidikan dan Tekanan Sosial. Dalam hal ini, berbagai macam pengaruh sosial seperti pendidikan, tradisi dan tekanan sosial berpengaruh terhadap religiusitas dari individu tersebut.
- 2) Faktor Pengalaman, dalam hal ini dapat membentuk sikap keagamaan atau religiusitas dari individu. Pengalaman yang dimaksud yaitu berkenaan dengan keindahan, konflik dan pengalaman emosional dari ritual keagamaan. Melalui pengalaman spiritual tersebut, dapat berpengaruh terhadap perilaku individu dalam aspek religiusitasnya.
- 3) Faktor Kebutuhan. Dalam faktor ini, kebutuhan individu dibagi menjadi 4 jenis yaitu kebutuhan akan kasih sayang dan rasa aman, kebutuhan cinta dan kasih sayang, kebutuhan akan harga diri, dan kebutuhan yang timbul karena ancaman kematian.

- 4) Faktor Intelektual, faktor ini berkenaan dengan proses penalaran dan rasionalisasi individu dalam menyikapi ajaran agama dan fenomena-fenomena yang terjadi di sekitarnya.

### c. Indikator Religiusitas

Indikator religiusitas dalam Islam menurut Glock dan Stark dalam (Djamiludin Ancok, 2005) menyatakan bahwa terdapat 5 indikator yaitu :

- 1) Keyakinan (*ideologis*), tingkatan sejauh mana seseorang menerima hal-hal yang dogmatik dalam agamanya. Dimensi ini berisi pengharapan dimana orang yang religius berpegang teguh pada pandangan teologis tertentu dan mengakui kebenaran doktrin tersebut. Dengan sendirinya dimensi keyakinan ini menuntut dilakukannya praktik-praktek peribadatan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam;
- 2) Praktik Agama (*ritualistic*), tingkatan sejauh mana seseorang mengerjakan kewajiban-kewajiban ritual dalam agamanya. Dimensi ini mencakup perilaku pemujaan, ketaatan, dan hal-hal yang dilakukan orang untuk menunjukkan komitmen terhadap agama yang dianut. Wujud dari dimensi ini adalah perilaku masyarakat agama tertentu yang dalam menjalankan ritual-ritual berkaitan dengan agama.
- 3) Pengalaman (*eksperensial*), perasaan-perasaan atau pengalaman yang pernah dialami dan dirasakan. Dimensi ini mengacu indentifikasi akibat-akibat keyakinan keagamaan, praktik, pengalaman, dan pengetahuan seseorang dari hari kehari.
- 4) Pengetahuan Agama (*intellectual*), sejauh mana individu mengetahui, memahami tentang ajaran-ajaran agamanya, terutama yang ada dalam kitab suci dan sumber lainnya. Dalam Islam meliputi pengetahuan tentang isi Al-Quran, pokok-pokok ajaran yang harus diimani dan dilaksanakan, hukum Islam dan pemahaman terhadap kaidah-kaidah keilmuan ekonomi Islam/Perbankan Syariah.

- 5) Konsekuensi, dimensi yang mengukur seberapa jauh perilaku seseorang dimotivasi oleh ajaran-ajaran agamanya.

## **5. Profesionalisme**

### **a. Pengertian Profesionalisme**

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, profesional adalah bersangkutan dengan profesi, memerlukan kepandaian yang khusus untuk menjalankannya. Menurut (Stephen P. Robbins, 2015) Profesional adalah individu yang menunjukkan dedikasi, kompetensi, dan kemampuan untuk bekerja secara mandiri dengan mematuhi aturan, norma, dan standar kerja dalam organisasinya. Profesionalisme ditunjukkan dengan perilaku konsisten terhadap nilai-nilai etika dan tanggung jawab.

Menurut (Suhana et al., 2015), profesionalisme yaitu sikap mental untuk komitmen terhadap kinerja bermutu sesuai dengan standar yang diharapkan baik dari pengetahuan, sikap dan keterampilan. Menurut (Bayuaji Budihargo, 2017), profesionalisme adalah sikap kerja yang mencerminkan perilaku karyawan yang berlandaskan pada kecakapan, keahlian, dan disiplin. Profesionalisme ini merupakan komitmen dari anggota suatu profesi untuk melaksanakan tugas sesuai dengan bidang keahlian mereka dan mematuhi kode etik yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa profesionalisme tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis, tetapi juga dengan etika dan tanggung jawab sosial.

Menurut (Sutardjo Adisusilo, 2014), profesionalisme merupakan sebuah keahlian yang dimiliki oleh seseorang terkait dengan ilmu dan ketrampilan yang dimiliki. Seorang individu yang memegang jabatan atau kedudukan tertentu dituntut memiliki profesionalisme yang tinggi agar dalam pelaksanaan pekerjaannya dapat berjalan dengan efektif. Seorang individu yang mengenali dengan baik keahlian dan ketrampilan yang dimiliki akan lebih mudah menjalankan tugas dan

pekerjaannya dengan lebih baik dibandingkan individu lain yang kurang mampu mengenali keahliannya.

(Zulkarnain Zulkarnain & Wuri Mirawati, 2019) menekankan bahwa profesionalisme di perbankan syariah harus melibatkan pemahaman mendalam tentang syariah dan ekonomi. Mereka menjelaskan bahwa pegawai bank syariah harus memiliki kompetensi dalam kedua bidang tersebut untuk dapat memberikan layanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Hal ini menunjukkan bahwa profesionalisme tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis, tetapi juga dengan pemahaman etis dan komitmen terhadap nilai-nilai syariah.

Menurut (*Otoritas Jasa Keuangan*, 2024) dalam regulasi mengenai Good Corporate Governance menyatakan bahwa profesionalisme di lembaga perbankan syariah mencakup kemampuan untuk bertindak secara objektif dan independen, serta memiliki komitmen tinggi untuk mengembangkan bank syariah. Ini menegaskan pentingnya integritas dan tanggung jawab dalam menjalankan fungsi sebagai lembaga keuangan yang berlandaskan pada prinsip syariah.

#### **b. Faktor – faktor yang mempengaruhi Profesionalisme**

Menurut (Arifin, 2018), ada beberapa faktor yang mempengaruhi profesionalisme kerja para karyawan, antara lain yaitu :

##### 1) Memiliki *Knowledge*

Seorang pegawai sebuah perusahaan harus mempunyai pengetahuan yang komprehensif, apalagi seorang pegawai bank, sudah senantiasa harus mempunyai pengetahuan yang luas. Sehingga memudahkannya dalam pekerjaan yang berkaitan tentang perbankan.

##### 2) Memiliki *Skill*

Seorang karyawan juga harus mempunyai keahlian, baik dalam segi komputer, manajemen, akuntansi, komunikasi maupun keahlian lainnya sehingga ada point plus, yang memudahkan sebuah perusahaan untuk menempatkan karyawan tersebut dalam sebuah pekerjaan.

### 3) Senantiasa bersikap profesional

Mahir, cerdas, mempunyai ilmu pengetahuan, selalu bertanggung jawab atas apa yang di bebaskan, berani mengambil resiko dan lain lain.

Sedangkan menurut (M. Nawawi, 2018), ada beberapa faktor yang mempengaruhi profesionalisme kerja para karyawan, antara lain yaitu :

- 1) Menguasai seperangkat keahlian yang dipersiapkan melalui program pendidikan atau pelatihan keahlian sebagai spesialisasi.
- 2) Memiliki kemampuan untuk memperbaiki / meningkatkan keterampilan dan atau keahlian khusus yang dikuasai sesuai perkembangan dan kemajuan ilmu dan teknologi di bidangnya, sehingga keahlian atau spesialisasinya selalu terkini (*up to date*).
- 3) Dihargai dengan penghasilan yang memadai sebagai imbalan profesi berdasarkan keahlian khusus yang dikuasai.

### c. Indikator Profesionalisme

Menurut Hall & Singleton dalam (Bayuaji Budihargo, 2017) untuk mencari tahu baik atau buruknya tingkat profesionalisme kerja seorang karyawan saat bekerja dapat diukur menggunakan indikator sebagai berikut :

- 1) Pengabdian pada profesi (*dedication*), yaitu yang tercermin dalam dedikasi profesional melalui penggunaan pengetahuan dan kecakapan yang dimiliki.
- 2) Kewajiban sosial (*social obligation*), yaitu pandangan tentang pentingnya peran profesi serta manfaat yang diperoleh baik oleh masyarakat maupun profesionalisme itu sendiri, karena adanya pekerjaan tersebut.
- 3) Kemandirian (*autonomy demands*), yaitu suatu pandangan bahwa seorang profesionalisme harus mampu membuat keputusan sendiri tanpa tekanan dari pihak lain.
- 4) Keyakinan terhadap peraturan profesi (*belief in self-regulation*), yaitu suatu keyakinan bahwa yang paling berwenang dalam menilai pekerjaan profesional

adalah rekan sesama profesi bukan pihak luar yang tidak mempunyai kompetensi dalam bidang ilmu dan pekerjaannya.

- 5) Hubungan dengan sesama profesi (*profesional community affiliation*), yaitu penggunaan ikatan profesi sebagai acuan, termasuk organisasi formal dan kelompok-kelompok kolega informal sebagai sumber ide utama pekerjaan ini.

Sedangkan menurut (Siagian, 2006), untuk mencari tahu baik atau buruknya tingkat profesionalisme kerja seorang karyawan saat bekerja dapat diukur menggunakan indikator sebagai berikut :

- 1) Kemampuan

Kemampuan adalah kecakapan atau potensi menguasai suatu keahlian yang merupakan bawaan sejak lahir atau merupakan hasil latihan atau praktik dan digunakan untuk mengerjakan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya.

- 2) Kualitas

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, layanan, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

- 3) Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai.

- 4) Jumlah SDM

Jumlah SDM suatu potensi yang ada dalam diri seseorang yang dapat berguna untuk menyokong suatu organisasi atau perusahaan sesuai dengan keterampilan atau kemampuan yang dimiliki.

- 5) Teknologi informasi

Teknologi informasi seperangkat alat yang membantu anda bekerja dengan informasi dan melaksanakan tugastugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi.

#### 6) Keandalan

Keandalan adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur. Hal tersebut bisa berupa pengukuran dari alat ukur yang sama (tes dengan tes ulang) akan memberikan hasil yang sama.

Berdasarkan indikator di atas, untuk mengukur tingkat profesionalisme kerja pegawai pada penelitian ini menggunakan indikator kompetensi, efektivitas, efisiensi, dan tanggung jawab sebagai tolak ukurnya.

### **B. Kajian Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu yang digunakan oleh penulis sebagai referensi dan acuan untuk menyusun penelitian ini adalah sebagai berikut :

Penelitian ini dilakukan oleh Muhammad Alvin Jayadi Wiriateja dan Ahmad Mardalis pada tahun 2024 dengan judul “Pengaruh Motivasi Kerja, Profesionalisme, Locus Of Control dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta” yang menyimpulkan bahwa motivasi kerja, locus of control, dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, sementara profesionalisme tidak memiliki dampak positif dan signifikan pada kepuasan kerja.

Penelitian berikutnya adalah penelitian Rizal Nabawi pada tahun 2019 dengan judul penelitiannya adalah “Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai” yang menunjukkan bahwa secara parsial Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Aceh Tamiang. Secara simultan Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Aceh Tamiang.

Penelitian yang dilakukan oleh Sarifah Siregar pada tahun 2023 dengan judul “Pengaruh Spiritualitas dan Religiusitas Terhadap Kinerja Pegawai Lembaga Keuangan Syariah Gunung Tua” Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh spiritualitas terhadap kinerja Pegawai. Religiusitas terdapat pengaruh terhadap kinerja Pegawai, sedangkan secara simultan menunjukkan bahwa spiritualitas dan religiusitas terdapat pengaruh terhadap kinerja Pegawai. Kemudian dari perhitungan koefisien determinan sebesar 81,5% menunjukkan variabel spiritualitas dan religiusitas berpengaruh terhadap kinerja Pegawai, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas di penelitian ini.

Penelitian lain yaitu dilakukan oleh Ahmad Afandi dan Syaiful Bahri pada tahun 2020 yang berjudul “Pengaruh Kepemimpinan Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan” yang menyimpulkan bahwa secara parsial, kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, serta diperoleh hasil bahwa kepemimpinan, motivasi, dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Asia Muslim Charity Foundation (AMCF) Sumatera Utara.

Penelitian lain yaitu dilakukan oleh Muslih dan Nisa Zamara pada tahun 2022 yang berjudul “Pengaruh Disiplin Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening” yang menyimpulkan bahwa disiplin kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Disiplin kerja dan motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Secara tidak langsung disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja, motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja.

Berdasarkan uraian di atas penulis merangkumnya pada Tabel 2.1 tentang penelitian terdahulu antaranya yaitu sebagai berikut :

**Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**

<b>NO</b>	<b>Nama Peneliti</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
<b>1.</b>	Muhammad Alvin Jayadi Wiriateja dan Ahmad Mardalis, 2024	“Pengaruh Motivasi Kerja, Profesionalisme, Locus Of Control dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta”	Hasil Penelitian ini menyimpulkan bahwa motivasi kerja, locus of control, dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, sementara profesionalisme tidak memiliki dampak positif dan signifikan pada kepuasan kerja.
<b>2.</b>	Rizal Nabawi, 2019	“Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai”	Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Aceh Tamiang. Secara simultan Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pekerjaan Umum

NO	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			dan Perumahan Rakyat Kabupaten Aceh Tamiang.
3.	Sarifah Siregar, 2023	“Pengaruh Spiritualitas dan Religiusitas Terhadap Kinerja Pegawai Lembaga Keuangan Syariah Gunung Tua”	Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh spiritualitas terhadap kinerja Pegawai. Religiusitas terdapat pengaruh terhadap kinerja Pegawai, sedangkan secara simultan menunjukkan bahwa spiritualitas dan religiusitas terdapat pengaruh terhadap kinerja Pegawai. Kemudian dari perhitungan koefisien determinan sebesar 81,5% menunjukkan variabel spiritualitas dan religiusitas berpengaruh terhadap kinerja Pegawai, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas di penelitian ini.
4.	Ahmad Afandi dan Syaiful Bahri, 2020	“Pengaruh Profesionalisme, Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan”	Hasil Penelitian ini menyimpulkan bahwa secara parsial, profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja,

NO	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			<p>motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, serta diperoleh hasil bahwa profesionalisme, motivasi, dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan kinerja karyawan Asia Muslim Charity Foundation (AMCF) Sumatera Utara.</p>
5.	Muslih dan Nisa Zamara, 2022	<p>“Pengaruh Disiplin Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening”</p>	<p>Hasil Penelitian ini menyimpulkan bahwa disiplin kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Disiplin kerja dan motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Secara tidak langsung disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja, motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja.</p>

Dari beberapa penelitian di atas, adapun yang menjadi persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sekarang antara lain dalam menggunakan metode pendekatan kuantitatif, namun berbeda analisis penelitian ini dengan penelitian terdahulu. Penelitian ini sama-sama meneliti pengaruh motivasi kerja, lingkungan kerja, religiusitas dan profesionalisme terhadap kinerja pelayanan pegawai, sementara itu yang menjadi perbedaan dengan penelitian terdahulu yaitu terletak pada tempat melakukan penelitian dan waktu yang digunakan dalam proses penelitian.

### **C. Kerangka Pemikiran**

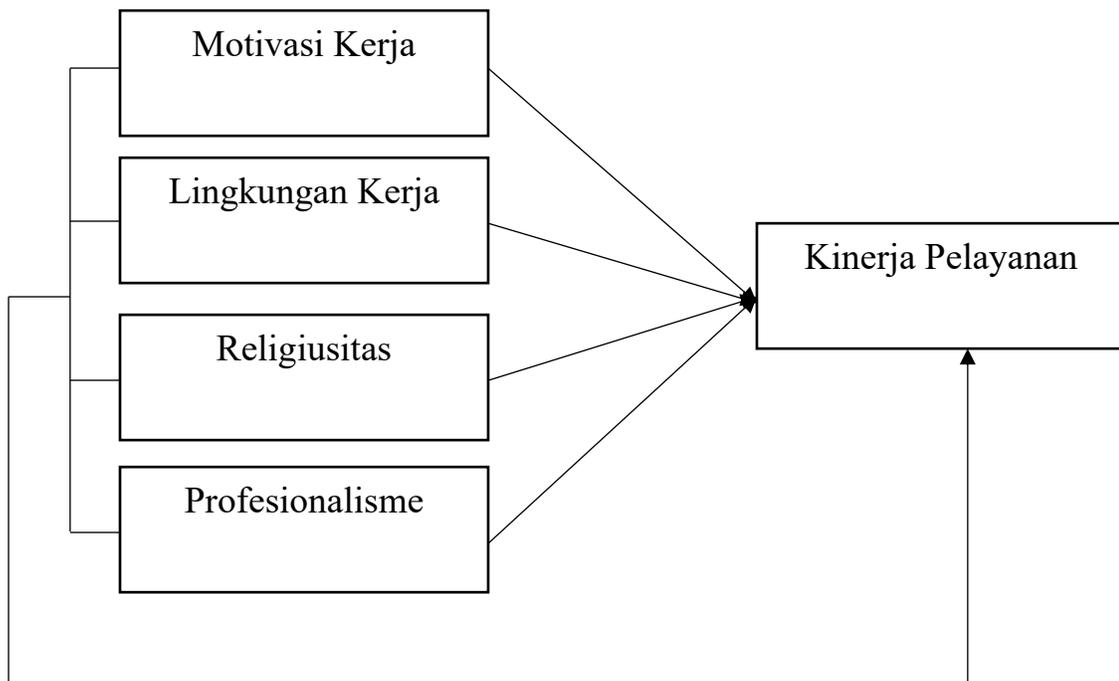
Menurut (Sugiyono, 2016) Kerangka pemikiran adalah penjelasan logis dan rasional yang disusun dari hubungan antara variabel-variabel penelitian berdasarkan teori, hasil penelitian sebelumnya, dan fakta-fakta empiris. Kerangka ini membantu menjelaskan fenomena yang diteliti serta menjadi pedoman dalam menyusun hipotesis.

Kinerja pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Oleh karena itu, kinerja pelayanan yang dilakukan Bank Sumut Syariah harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah baik dari segi sarana maupun prasarana, agar nasabah merasa nyaman dan tetap betah dalam melakukan berbagai transaksi dalam bank tersebut.

Minat menjadi nasabah merupakan cara agar dapat menambah nasabah di suatu bank. Tujuannya agar bank dapat meningkat lebih pesat. Salah satu cara menarik konsumen adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabahnya. Oleh karena itu, Bank Sumut Syariah harus memperhatikan faktor - faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja pelayanan pegawainya, antara lain dengan meningkatkan motivasi kerja, lingkungan kerja, religiusitas dan profesionalisme kerja pegawainya, karena keempat faktor tersebut sangat dominan untuk menentukan baik atau buruknya kinerja pelayanan pegawai dalam usaha jasa perbankan. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Sarifah Siregar, 2023), (Rizal Nabawi,

2019), (Ahmad Afandi dan Syaiful Bahri, 2020), (Muslih dan Nisa Zamara, 2022) yang menyimpulkan bahwa motivasi kerja, lingkungan kerja, religiusitas dan profesionalisme kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan karyawan.

Untuk mempermudah gambaran kerangka pemikiran penelitian ini, berikut ini akan digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 2. 1**  
**Skema Kerangka Berfikir**

Kerangka pemikiran di atas, dimaksudkan untuk menjelaskan, mengungkapkan dan menentukan persepsi-persepsi keterkaitan antara variabel yang akan diteliti yaitu pengaruh motivasi kerja (X1) terhadap kinerja pelayanan (Y), lingkungan kerja (X2) terhadap kinerja pelayanan (Y), religiusitas (X3) terhadap kinerja pelayanan (Y) dan pengaruh profesionalisme (X4) terhadap kinerja pelayanan (Y). Dengan kerangka pemikiran di atas dapat mempermudah untuk memahami apa yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini.

#### **D. Hipotesis**

Hipotesis menurut (Sugiyono, 2016) adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan

Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh serta hubungan yang positif antara dua variabel atau lebih perlu dirumuskan suatu hipotesis. Penelitian ini bermaksud memperoleh gambaran objektif tentang pengaruh motivasi kerja, lingkungan kerja, religiusitas dan profesionalisme terhadap kinerja pelayanan di PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Imam Bonjol Medan.

Berdasarkan uraian teori dan kerangka konsep yang telah dipaparkan sebelumnya, maka hipotesis dari penelitian ini adalah :

- H<sub>1</sub> : Terdapat pengaruh positif motivasi kerja terhadap kinerja pelayanan di PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Imam Bonjol Medan.
- H<sub>2</sub> : Terdapat pengaruh negatif lingkungan kerja terhadap kinerja pelayanan di PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Imam Bonjol Medan.
- H<sub>3</sub> : Terdapat pengaruh positif religiusitas terhadap kinerja pelayanan di PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Imam Bonjol Medan.
- H<sub>4</sub> : Terdapat pengaruh positif profesionalisme terhadap kinerja pelayanan di PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Imam Bonjol Medan.
- H<sub>5</sub> : Terdapat pengaruh positif motivasi kerja, lingkungan kerja, religiusitas dan profesionalisme terhadap kinerja pelayanan di PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Imam Bonjol Medan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan secara kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode penelitian yang dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2016).

Teknik pemeriksaan adalah sekumpulan aturan, latihan, dan metode yang digunakan oleh pelaku disiplin ilmu. Filsafat juga merupakan pemeriksaan hipotesis dari suatu teknik atau strategi. Pemeriksaan adalah pemeriksaan yang tepat untuk memperluas ukuran informasi, juga merupakan pekerjaan yang metodis dan terkoordinasi untuk mengeksplorasi masalah-masalah tertentu yang memerlukan jawaban (Suharsimi Arikunto, 2015).

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, untuk mendapatkan data-data yang diinginkan oleh peneliti. Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Medan yang beralamat di jalan Imam Bonjol, No. 18, Kota Medan

## 2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian merupakan jadwal lamanya penelitian yang akan dilakukan, sampai pada akhir penelitian. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan November 2024 sampai bulan Maret 2025. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini

**Tabel 3. 1**  
**Pelaksanaan Penelitian**

No.	Kegiatan	Bulan / Tahun				
		Nov 2024	Des 2024	Jan 2025	Feb 2025	Mar 2025
1.	Pengajuan Judul					
2.	Penyusunan Proposal					
3.	Bimbingan Proposal					
4.	Seminar Proposal					
5.	Penelitian Skripsi					
6.	Penyusunan Skripsi					
7.	Bimbingan Skripsi					
8.	Sidang Meja Hijau					

## C. Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian. 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 kesimpulannya (Sugiyono, 2016). Adapun jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu 30 orang yang merupakan karyawan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Imam Bonjol Medan.

## 2. Sampel

Menurut (Sugiyono, 2016), sampel adalah “bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar dan penulis tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka penulis dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk seluruh populasi”.

Adapun penentuan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode sensus berdasarkan pada ketentuan yang dikemukakan oleh Sugiyono yang mengatakan bahwa “Sampling jenuh adalah teknik pengambilan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2016). Dengan demikian, jumlah sampel penelitian ini adalah sebesar 30 orang.

## 3. Teknik Penarikan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh. Teknik pengambil sampel jenuh adalah apabila semua anggota populasi dijadikan sampel yaitu 30 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 timbulnya variabel terkait (*dependent*). Variabel bebas pada penelitian ini adalah variabel Motivasi Kerja (X1), Lingkungan Kerja (X2), Religiusitas (X3) dan Profesionalisme (X4)
2. Variabel terikat (*dependent variabel*) yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas (*independent*). Adapun variabel terikat pada penelitian ini adalah Kinerja Pelayanan (Y)

### E. Definisi Operasional Variabel

Setelah ditetapkan mana variabel bebas (*independent variabel*) dan variabel terikat (*dependent variabel*) maka akan dilakukan penjelasan atau pendefinisian terhadap masing-masing variabel yang digunakan. Adapun definisi operasional variabel penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 3. 2**  
**Definisi Operasional Variabel**

No.	Variabel	Definisi Operasional Variabel	Indikator	Skala
1.	<b>Motivasi Kerja (X1)</b>	Motivasi merupakan dorongan untuk bertindak terhadap serangkaian proses perilaku manusia dengan mempertimbangkan arah, intensitas, dan ketekunan pada pencapaian tujuan. (Wibowo 2015)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tanggung jawab</li> <li>2. Prestasi kerja</li> <li>3. Pengakuan atas kinerja</li> <li>4. Penghargaan (Mangkunegara 2020)</li> </ol>	<i>Likert</i>
2.	<b>Lingkungan Kerja (X2)</b>	Lingkungan kerja adalah tempat di mana pegawai melakukan aktivitas setiap harinya. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan pegawai	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Suasana kerja,</li> <li>2. Hubungan antar rekan kerja,</li> <li>3. Tersedianya fasilitas kerja yang memadai,</li> </ol>	<i>Likert</i>

No.	Variabel	Definisi Operasional Variabel	Indikator	Skala
		<p>untuk dapat bekerja optimal.</p> <p>(Khair, Bismala, Arianty, &amp; Pratami, 2016).</p>	<p>4. Kerjasama yang baik antar karyawan</p> <p>(Alex S. Nitisemito, 2012)</p>	
3.	<p><b>Religiusitas (X3)</b></p>	<p>Religiusitas berasal dari bahasa latin <i>religio</i> yang akar katanya adalah <i>religure</i> yang berarti mengikat.</p> <p>(Nur Rizky Ardianty dan Uswah Hasanah 2023)</p>	<p>1. Keyakinan (ideologis),</p> <p>2. Praktik Agama (<i>ritualistic</i>),</p> <p>3. Pengalaman (<i>eksperensial</i>),</p> <p>4. Pengetahuan Agama (<i>intellectual</i>),</p> <p>5. Konsekuensi, Glock dan Stark dalam (Djamaludin Ancok, 2005)</p>	Likert
4.	<p><b>Profesionalisme (X4)</b></p>	<p>Profesionalisme merupakan sebuah keahlian yang dimiliki oleh seseorang terkait dengan ilmu dan ketrampilan yang dimiliki.</p> <p>(Sutarjo 2014)</p>	<p>1. Kemampuan</p> <p>2. Kualitas</p> <p>3. Sarana dan prasarana</p> <p>4. Jumlah SDM</p> <p>5. Teknologi informasi</p>	Likert

No.	Variabel	Definisi Operasional Variabel	Indikator	Skala
			6. Keandalan (Siagian, 2006)	
5.	<b>Kinerja Pelayanan (Y)</b>	Kinerja pelayanan adalah hasil dari keberhasilan seorang karyawan secara keseluruhan dalam jangka waktu tertentu dalam melaksanakan tugas seperti standar hasil kerja, target atau sasaran, dan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya dan kemudian disepakati bersama.  (Koko, Djamhur, & M, 2015).	1. <i>Reliability</i> 2. <i>Responsiveness</i> 3. <i>Assurance</i> 4. <i>Empathy</i> 5. <i>Tangibles</i> (Philip Kotler, 2016)	<i>Likert</i>

## F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data penulis menggunakan Kuesioner (Angket). Kuesioner (Angket) merupakan penyelidikan mengenai suatu masalah yang banyak menyangkut kepentingan orang banyak dengan cara menyebarkan *google* formulir yang berisi daftar pernyataan dan diajukan kepada subjek, untuk mendapatkan jawaban (tanggapan atau respon) (Kartini Kartono, 2015). Metode ini merupakan metode utama dalam mencari dan mengumpulkan data yang berkenaan dengan pengaruh motivasi kerja, lingkungan kerja, religiusitas dan profesionalisme terhadap kinerja pelayanan karyawan Bank Sumut Unit Usaha Syariah Imam Bonjol Medan.

Setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata sebagai berikut :

**Tabel 3. 3**  
**Tabel Skala Likert**

<b>No.</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Bobot</b>
<b>1.</b>	<b>Sangat Setuju (SS)</b>	<b>5</b>
<b>2.</b>	<b>Setuju (S)</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>Netral (N)</b>	<b>3</b>
<b>4.</b>	<b>Tidak Setuju (TS)</b>	<b>2</b>
<b>5.</b>	<b>Sangat Tidak Setuju (STS)</b>	<b>1</b>

### **G. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan sebagai pengumpul data dalam suatu penelitian. Instrumen dalam penelitian ini berupa angket (kuisisioner) yang berisi pernyataan yang perlu dijawab dan diisi oleh karyawan Bank Sumut Syariah sebagai responden. Angket tersebut berisi pernyataan tentang pengaruh motivasi kerja, lingkungan kerja, religiusitas dan profesionalisme terhadap kinerja pelayanan karyawan. Data-data dalam penelitian ini berbentuk kuantitatif, yaitu dengan membagikan kuisisioner kepada responden. Responden diminta untuk melakukan penilaian tentang pola motivasi kerja, lingkungan kerja, religiusitas dan profesionalisme terhadap kinerja pelayanan, agar penyusunan instrumen lebih sistematis, sehingga dapat dikontrol dan dikoreksi.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menghasilkan data yang akurat yaitu dengan menggunakan Skala Likert. menyatakan bahwa Skala Likert digunakan untuk mengukur suatu sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tertentu tentang suatu fenomena sosial.

## H. Teknik Analisis Data

Analisa data dilakukan dengan menggunakan teknik analisa kuantitatif yaitu dengan mengumpulkan, mengolah dan menginterpretasikan data yang diperoleh sehingga memberi keterangan yang benar dan lengkap untuk pemecahan masalah yang dihadapi. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

### 1. Uji Coba Instrumen

Instrumen kuesioner akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap item-item pernyataan yang dipergunakan dalam pengukuran variabel bebas dan terikat penelitian. Untuk menguji validitas dan reliabilitas, hal ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis apakah butir-butir instrumen yang dikumpulkan benar-benar sesuai dan rasional dalam mengukur variabel penelitian.

Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas kuesioner, dilakukan uji instrumen pengumpulan data. Pengujian instrumen yang dilakukan meliputi :

#### a. Uji Validitas

Menurut (Sugiyono, 2016) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner penelitian. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Tujuan uji validitas adalah untuk mengetahui sejauh mana ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dilaporkan oleh peneliti.

Menurut (Suharsimi Arikunto, 2015), untuk menentukan koefisien validitas angka digunakan korelasi produk moment dengan membandingkan harga  $r_{hitung}$  yang diperoleh dengan  $r_{tabel}$  untuk  $n$  (jumlah karyawan sebagai sampel) dan taraf signifikan 95% atau  $\alpha = 0,05$  dimana  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka hasil tersebut dikatakan valid tetapi jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka hasil tersebut dinyatakan tidak valid. Adapun tingkat hubungan antara item pernyataan dengan variabel yang diukur dapat dilihat pada kriteria penilaian sebagai berikut :

0,00 - 0,20	: validitas sangat rendah
0,21 - 0,40	: validitas rendah
0,41 - 0,60	: validitas cukup
0,61 - 0,80	: validitas tinggi
0,81 - 1,00	: validitas sangat tinggi

### **b. Uji Reabilitas**

Reliabilitas adalah pemahaman bahwa suatu instrumen cukup reliabel untuk dipergunakan sebagai alat pengumpulan data, karena instrumen tersebut sudah baik. Menurut (Suharsimi Arikunto, 2015), untuk mencari reliabilitas instrument dalam penelitian digunakan rumus Alpha, dengan menginterpretasikan nilai keandalan pernyataan kuesioner, nilai tersebut dikonfirmasi dengan tabel nilai kritis pada  $r$  tabel product moment. Dengan kriteria jika  $r_{hitung} > r_{batas}$  kritis maka pernyataan angket keseluruhan tergolong reliabel.

Untuk jumlah sampel sebesar 30 responden, kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut :

- 1) Jika nilai koefisien reliabilitas  $> 0,60$  (batas kritis) maka instrument memiliki reliabilitas yang baik.
- 2) Jika nilai koefisien reliabilitas  $< 0,60$  (batas kritis) maka instrument memiliki reliabilitas yang tidak baik.

Setelah instrumen angket (*quisioner*) setiap variabel telah memenuhi kriteria uji validitas dan reliabilitas, kemudian instrumen angket (*quisioner*) tersebut disebarkan pada sampel penelitian, dan hasilnya akan dilakukan uji selanjutnya.

## **2. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui apakah hasil analisis regresi linier berganda yang digunakan untuk menganalisis dalam penelitian ini terbebas dari penyimpangan asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinieritas,

heteroskedastisitas, autokorelasi. Adapun masing-masing pengujian tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

#### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah suatu model regresi linier variabel terikat dan variabel bebas mempunyai distribusi normal atau tidak. Menurut Ghozali, Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal (Ghozali, 2016). Alat analisis yang digunakan dalam uji ini adalah dengan analisis grafik untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas, demikian sebaliknya. Selain itu bisa juga melalui uji statistik *Kolmogrov-Smirnov* atau biasa disingkat K-S. Uji K-S dibuat dengan membuat hipotesis :

$H_0$  : Data residual berdistribusi normal

$H_a$  : Data residual tidak berdistribusi normal

Bila  $\text{sig} > 0,05$  dengan  $\alpha = 5\%$  berarti distribusi data normal ( $H_0$  diterima), sebaliknya bila  $\text{sig} < 0,05$  dengan  $\alpha = 5\%$  berarti distribusi data tidak normal ( $H_a$  diterima).

#### **b. Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi di antara variabel independen. Model regresi yang baik jika tidak terjadi korelasi di antara variabel independen (Erlina et al., 2023). Untuk mengetahui ada tidaknya gejala multikolinieritas dapat dilihat dari besarnya nilai Tolerance dan VIF (Variable Inflation Factor) melalui SPSS. Tolerance mengukur variabilitas variabel terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen

lainnya. Menurut (Erlina et al., 2023) nilai umum yang dapat dipakai adalah sebagai berikut :

- 1) Nilai Tolerance  $< 0,1$  atau nilai VIF 10, maka tidak terjadi multikolinearitas yang tidak serius.
- 2) Nilai Tolerance  $> 0,1$  atau nilai VIF 10, maka tidak terjadi. multikolenearitas yang tidak serius.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari suatu residual pengamatan ke pengamatan lain. Apabila varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan apabila berbeda disebut heteroskedastisitas. Jika asumsi heteroskedastisitas tidak terpenuhi, sehingga model regresi dikatakan tidak valid selaku peramalan. Suatu model regresi yang baik adalah tidak ada gejala heteroskedastisitas.

### d. Uji Autokorelasi

Menurut (Ghozali, 2016), uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah dalam suatu model regresi linier terdapat korelasi antara pengganggu pada 55 periode  $t$  dengan kesalahan pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Alat analisis yang digunakan adalah uji *Durbin-Watson Statistic*. Untuk mengetahui terjadi atau tidak autokorelasi dilakukan dengan membandingkan nilai statistik hitung *Durbin Watson* dengan statistik tabel *Durbin Watson* pada tabel.

Dasar pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi yaitu :

- 1) Bila nilai DW terletak diantara batas atas atau *upper bound* ( $du$ ) dan  $(4 - du)$  maka koefisien autokorelasi = 0, berarti tidak ada autokorelasi.
- 2) Bila nilai DW lebih rendah daripada batas bawah atau *lower bound* ( $dl$ ) maka koefisien autokorelasi  $> 0$ , berarti ada autokorelasi positif.

- 3) Bila nilai DW lebih besar dari  $(4-dl)$  maka koefisien autokorelasi  $< 0$ , berarti ada autokorelasi negatif.
- 4) Bila nilai DW terletak antara  $du$  dan  $dl$  atau DW terletak antara  $(4-du)$  dan  $(4-dl)$ , maka hasilnya tidak dapat disimpulkan.

### 3. Pengujian Hipotesis

Adapun pengujian hipotesis penelitian ini menggunakan bantuan *software SPSS for v.23*. Adapun tahapan pengujian hipotesis penelitian ini antara lain :

#### a. Uji Regresi Berganda

Uji Regresi Berganda digunakan untuk mengukur pengaruh antara lebih dari satu variabel prediktor (variabel bebas) terhadap variabel terikat. Adapun analisis dengan model regresi berganda adalah menggunakan rumus :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan :

- Y : Kinerja Pelayanan Karyawan
- $X_1$  : Motivasi Kerja
- $X_2$  : Lingkungan Kerja
- $X_3$  : Religiusitas
- $X_4$  : Profesionalisme
- $\alpha$  : Konstanta
- e : *error* (tingkat kesalahan)

#### b. Uji Parsial dengan $t_{test}$

Uji  $t_{test}$  digunakan untuk mengetahui apakah secara individu atau parsial variabel independen berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan (Y) dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. Dasar pengambilan keputusan adalah:  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima jika nilai signifikan  $t$  atau  $p$  value

< 5%. Variabel motivasi kerja (X1), lingkungan kerja (X2), religiusitas (X3) dan profesionalisme (X4) diuji masing-masing dengan menggunakan uji t, dengan kriteria sebagai berikut :

$H_0$  diterima apabila  $t_{hitung} < t_{table}$

$H_a$  diterima apabila  $t_{hitung} > t_{table}$

**c. Uji Simultan dengan  $F_{test}$**

Uji Ftest digunakan untuk mengetahui apakah variabel motivasi kerja (X1), lingkungan kerja (X2), religiusitas (X3) dan profesionalisme (X4) secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel kinerja pelayanan (Y).

**d. Uji Determinasi R Square ( $R^2$ )**

Uji Determinasi R Square ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi ini adalah 0 sampai dengan 1. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Menurut (Ghozali, 2016), nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Deskripsi Lokasi Penelitian**

###### **a. Sejarah Singkat PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Medan**

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. Sejak dikeluarkannya UU No. 10 Tahun 1998 yang memberikan kesempatan bagi bank konvensional untuk mendirikan Unit Usaha Syariah. PT Bank Sumut Unit Usaha Syariah beroperasi pada tanggal 04 November 2004, dengan dibukanya 2 unit Kantor Operasional yaitu :

- 1) Kantor Cabang Syariah Medan
- 2) Kantor Cabang Syariah P. Sidimpuan

Sejalannya waktu sampai tahun 2024 ini Bank Sumut Unit Usaha Syariah telah memiliki 22 Kantor Operasional yang terdiri dari 5 Kantor Cabang dan 17 Kantor Cabang Pembantu yang tersebar di Kota Medan dan kota-kota besar lainnya di Sumatera Utara yaitu :

- 1) Kantor Cabang Syariah Medan
- 2) Kantor Cabang pembantu Syariah Stabat
- 3) Kantor Cabang pembantu Syariah Multatuli
- 4) Kantor Cabang pembantu Syariah Karya
- 5) Kantor Cabang pembantu Syariah HM. Joni
- 6) Kantor Cabang Syariah Medan Ringroad
- 7) Kantor Cabang pembantu Syariah Binjai
- 8) Kantor Cabang pembantu Syariah Kota Baru Marelan
- 9) Kantor Cabang pembantu Syariah HM. Yamin

- 10) Kantor Cabang pembantu Syariah Marelan Raya
- 11) Kantor Cabang pembantu Syariah Hamparan Perak
- 12) Kantor Cabang pembantu Syariah Kayu Besar
- 13) Kantor Cabang Syariah Padang Sidempuan
- 14) Kantor Cabang pembantu Syariah Panyabungan
- 15) Kantor Cabang Syariah Tebing Tinggi
- 16) Kantor Cabang pembantu Syariah Lubuk Pakam
- 17) Kantor Cabang pembantu Syariah Kisaran

Sejalannya waktu sampai tahun 2024 ini Bank Sumut Unit Usaha Syariah telah memiliki 22 Kantor Operasional yang terdiri dari 5 Kantor Cabang dan 17 Kantor Cabang Pembantu yang tersebar di Kota Medan dan kota-kota besar lainnya di Sumatera Utara yaitu :

- 1) Kantor Cabang Syariah Medan
- 2) Kantor Cabang pembantu Syariah Stabat
- 3) Kantor Cabang pembantu Syariah Multatuli
- 4) Kantor Cabang pembantu Syariah Karya
- 5) Kantor Cabang pembantu Syariah HM. Joni
- 6) Kantor Cabang Syariah Medan Ringroad
- 7) Kantor Cabang pembantu Syariah Binjai
- 8) Kantor Cabang pembantu Syariah Kota Baru Marelan
- 9) Kantor Cabang pembantu Syariah HM. Yamin
- 10) Kantor Cabang pembantu Syariah Marelan Raya
- 11) Kantor Cabang pembantu Syariah Hamparan Perak
- 12) Kantor Cabang pembantu Syariah Kayu Besar
- 13) Kantor Cabang Syariah Padang Sidempuan
- 14) Kantor Cabang pembantu Syariah Panyabungan
- 15) Kantor Cabang Syariah Tebing Tinggi
- 16) Kantor Cabang pembantu Syariah Lubuk Pakam
- 17) Kantor Cabang pembantu Syariah Kisaran

- 18) Kantor Cabang pembantu Syariah Kampung Pon
- 19) Kantor Cabang Syariah Sibolga
- 20) Kantor Cabang Syariah Pematang Siantar
- 21) Kantor Cabang pembantu Syariah Perdagangan
- 22) Kantor Cabang pembantu Syariah Rantau Prapat

**b. Visi dan Misi PT. Bank Sumut Syariah Medan**

PT Bank Sumut memiliki visi dan misi yang telah menjadi pedoman untuk setiap langkah yang akan dilakukan untuk setiap kegiatan, dimana visi dan misi tersebut adalah sebagai berikut :

1) Visi PT. Bank Sumut Syariah

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

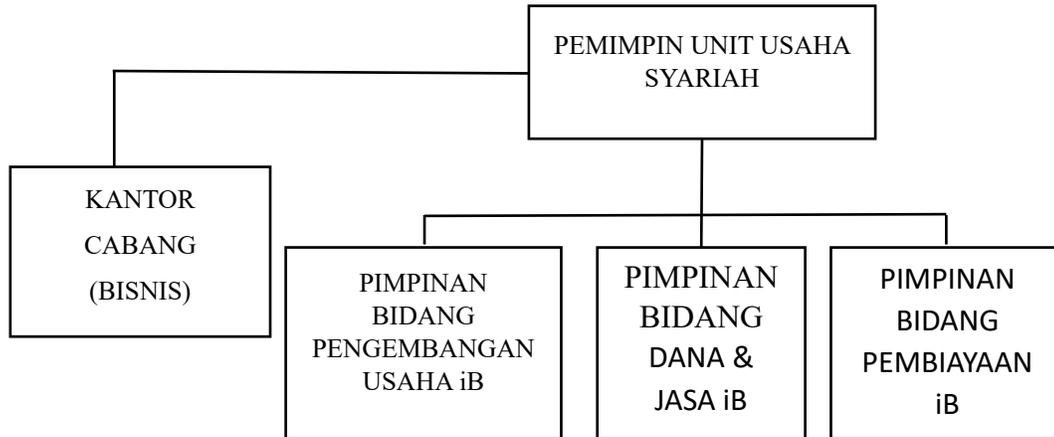
2) Misi PT. Bank Sumut Syariah

Mengelola dana pemerintah dan masyarakat secara profesional yang didasarkan pada prinsip-prinsip syariah compliance (PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara, 2021).

**c. Struktur Organisasi PT. Bank Sumut Syariah Medan**

Struktur organisasi merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh pimpinan perusahaan. Struktur organisasi juga dapat memberikan gambaran secara skematis tentang hubungan kerjasama antara orang-orang yang terdapat dalam organisasi dengan jelas.

Struktur organisasi PT. Bank Sumut Syariah Medan adalah sebagai berikut :



*Sumber : PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah*

**Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah**

## **2. Uraian Tentang Hasil Penelitian**

Untuk memperoleh data yang lengkap dalam penelitian ini, penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan instrumen Kuesioner. Dalam penelitian ini penilaian terhadap kuesioner yang digunakan dievaluasi dengan menggunakan metode skala likert.

Instrumen kuesioner akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap item-item pertanyaan yang dipergunakan dalam pengukuran variabel bebas dan variable terikat penelitian. Untuk menguji validitas dan reliabilitas, hal ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis apakah butir-butir instrumen yang dikumpulkan benar-benar sesuai dan rasional dalam mengukur variabel penelitian. Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas kuesioner, dilakukan uji instrumen pengumpulan data. Pengujian instrumen yang dilakukan meliputi :

### **a. Deskripsi Responden Penelitian**

Di dalam penelitian ini sampel yang digunakan menggunakan teknik sampling jenuh dengan sasaran para pegawai Bank Sumut Unit Usaha Syariah Medan. Adapun sampel berjumlah 30 orang. Karakteristik responden yang ditentukan adalah jenis kelamin dan usia.

## 1) Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

**Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Laki-Laki	23	76,7%
Perempuan	7	23,3%
Total	30	100%

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa dari 30 orang responden, sebanyak 23 orang (76,7%) responden berjenis kelamin laki-laki dan 7 orang (23,3%) berjenis kelamin perempuan. Sehingga dapat diketahui mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 76,7%.

## 2) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Rentang Usia	Jumlah	Presentase (%)
20 – 30 Tahun	2	6,7%
30 – 40 Tahun	12	40%
> 40 Tahun	16	53,3%
Total	30	100%

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa dari 30 orang responden, sebanyak 2 orang (6,7%) berusia 20-30 tahun, 12 orang (40%) berusia 30-40 dan 16 orang (53,3%) berusia >40 tahun. Sehingga dapat diketahui mayoritas responden berusia >40 tahun yaitu sebesar 53,3%

**b. Uji Validitas**

Uji validitas dapat dilakukan dengan membandingkan harga  $r_{hitung}$  yang diperoleh dengan  $r_{tabel}$  untuk  $n$  (jumlah karyawan sebagai sampel) dan taraf signifikan 95% atau  $\alpha = 0,05$  dimana  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka hasil tersebut dikatakan valid tetapi jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka hasil tersebut dinyatakan tidak valid.

0,00-0,20 : validitas sangat rendah

0,21-0,40 : validitas rendah

0,41-0,60 : validitas cukup

0,61-0,80 : validitas tinggi

0,81- 1,00 : validitas sangat tinggi

Adapun hasil uji validitas untuk setiap item pernyataan tiap variabel penelitian ini dapat dilihat pada data berikut ini :

1) Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja (  $X_1$  )

**Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja (  $X_1$  )**

No	Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$ (0,05)	Ket
1.	Saya merasa bertanggung jawab terhadap setiap tugas yang diberikan oleh perusahaan.	0,611	0,349	Valid
2.	Saya merasa puas saat prestasi kerja saya diakui oleh perusahaan.	0,533	0,349	Valid
3.	Saya merasa lebih termotivasi ketika usaha saya diakui secara langsung oleh manajemen.	0,516	0,349	Valid
4.	Penghargaan yang diberikan perusahaan memotivasi saya untuk bekerja lebih baik.	0,547	0,349	Valid
5.	Pengakuan dari perusahaan membuat saya ingin terus meningkatkan kualitas kerja saya.	0,417	0,349	Valid

Sumber : Data Penelitian (diolah) 2025

Setelah dilakukan pengujian data variabel motivasi kerja ( $X_1$ ) yang terlihat pada tabel di atas dengan ketentuan  $df = n$  yaitu = 30 dan  $\alpha = 0,05$ , maka  $r_{tabel} = 0,349$ . Seluruh pernyataan variabel motivasi kerja ( $X_1$ ) adalah valid yaitu nilai *Corrected Item Total Correlatiion* seluruhnya bernilai lebih besar dari 0,349.

2) Uji validitas Variabel Lingkungan Kerja (  $X_2$  )**Tabel 4. 4 Hasil Uji validitas Variabel Lingkungan Kerja (  $X_2$  )**

No	Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$ (0,05)	Ket
1.	Lingkungan kerja di kantor ini nyaman dan kondusif untuk bekerja.	0,629	0,349	Valid
2.	Saya memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja saya.	0,781	0,349	Valid
3.	Perusahaan menyediakan fasilitas kerja yang memadai untuk mendukung pekerjaan saya.	0,627	0,349	Valid
4.	Kerjasama antar karyawan mendukung tercapainya tujuan perusahaan.	0,618	0,349	Valid
5.	Saya merasa suasana kerja di perusahaan ini mendukung kinerja saya.	0,617	0,349	Valid

Sumber : Data Penelitian (diolah) 2025

Setelah dilakukan pengujian data variabel lingkungan kerja ( $X_2$ ) yang terlihat pada tabel di atas dengan ketentuan  $df = n$  yaitu = 30 dan  $\alpha = 0,05$ , maka  $r_{tabel} = 0,349$ . Seluruh pernyataan variabel lingkungan kerja ( $X_2$ ) adalah valid yaitu nilai *Corrected Item Total Correlatiion* seluruhnya bernilai lebih besar dari 0,349.

3) Uji Validitas Variabel Religiusitas (  $X_3$  )**Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Religiusitas (  $X_3$  )**

No	Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$ (0,05)	Ket
1.	Saya percaya bahwa Allah selalu mengawasi setiap tindakan saya.	0,482	0,349	Valid
2.	Saya aktif menghadiri kegiatan keagamaan yang diadakan oleh perusahaan.	0,482	0,349	Valid

No	Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$ (0,05)	Ket
3.	Pengalaman spiritual saya membantu meningkatkan semangat kerja.	0,437	0,349	Valid
4.	Pengetahuan agama membantu saya dalam mengambil keputusan yang bijak.	0,481	0,349	Valid
5.	Saya percaya bahwa menjalankan ajaran agama akan membawa keberkahan dalam pekerjaan saya.	0,537	0,349	Valid

Sumber : Data Penelitian (diolah) 2025

Setelah dilakukan pengujian data variabel religiusitas (X3) yang terlihat pada tabel di atas dengan ketentuan  $df = n$  yaitu = 30 dan  $\alpha = 0,05$ , maka  $r_{tabel} = 0,349$ . Seluruh pernyataan variabel religiusitas (X3) adalah valid yaitu nilai *Corrected Item Total Correlatiion* seluruhnya bernilai lebih besar dari 0,349.

### 3) Uji Validitas Variabel Profesionalisme ( X4 )

**Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Profesionalisme ( X4 )**

No	Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$ (0,05)	Ket
1.	Saya memiliki kemampuan yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan di Bank Sumut Unit Usaha Syariah.	0,763	0,349	Valid
2.	Saya selalu berusaha menjaga kualitas pekerjaan saya agar sesuai dengan harapan perusahaan.	0,697	0,349	Valid
3.	Fasilitas kerja yang baik membantu saya dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah.	0,433	0,349	Valid
4.	Perusahaan memiliki jumlah SDM yang memadai untuk memenuhi kebutuhan operasional.	0,560	0,349	Valid

No	Item Pernyataan	$T_{hitung}$	$T_{tabel}$ (0,05)	Ket
5.	Perusahaan menggunakan teknologi informasi terkini untuk mendukung operasional kerja.	0,576	0,349	Valid
6.	Saya dapat diandalkan dalam menyelesaikan tugas tepat waktu.	0,694	0,349	Valid

Sumber : Data Penelitian (diolah) 2025

Setelah dilakukan pengujian data variabel profesionalisme (X4) yang terlihat pada tabel di atas dengan ketentuan  $df = n$  yaitu = 30 dan  $\alpha = 0,05$ , maka  $t_{tabel} = 0,349$ . Seluruh pernyataan variabel profesionalisme (X4) adalah valid yaitu nilai *Corrected Item Total Correlatiion* seluruhnya bernilai lebih besar dari 0,349.

#### 4) Uji Validitas Variabel Kinerja Pelayanan ( Y )

**Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Pelayanan ( Y )**

No	Item Pernyataan	$T_{hitung}$	$T_{tabel}$ (0,05)	Ket
1.	Pelayanan yang saya berikan selalu konsisten dengan standar yang telah ditetapkan.	0,897	0,349	Valid
2.	Saya selalu siap membantu nasabah yang membutuhkan informasi atau bantuan.	0,869	0,349	Valid
3.	Saya dapat memberikan rasa aman dan percaya kepada nasabah melalui pelayanan saya.	0,861	0,349	Valid
4.	Saya selalu berusaha memahami kebutuhan dan keinginan nasabah.	0,877	0,349	Valid
5.	Saya menjaga penampilan diri agar terlihat profesional di depan nasabah.	0,783	0,349	Valid

Sumber : Data Penelitian (diolah) 2025

Setelah dilakukan pengujian data variabel kinerja pelayanan (Y) yang terlihat pada tabel di atas dengan ketentuan  $df = n$  yaitu = 30 dan  $\alpha = 0,05$ , maka  $r_{tabel} = 0,349$ . Seluruh pernyataan variabel kinerja pelayanan (Y) adalah valid yaitu nilai *Corrected Item Total Correlatiion* seluruhnya bernilai lebih besar dari 0,349.

### c. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah pemahaman bahwa suatu instrumen cukup reliabel untuk dipergunakan sebagai alat pengumpulan data, karena instrumen tersebut sudah baik. Untuk menginterpretasikan nilai keandalan pernyataan kuesioner, nilai tersebut dikonfirmasi dengan tabel nilai kritis pada  $r_{tabel}$  product moment. Dengan kriteria jika  $r_{hitung} > r_{batas}$  kritis maka pernyataan angket keseluruhan tergolong reliabel.

Untuk jumlah sampel sebesar 30, kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut :

- 1) Jika nilai koefisien reliabilitas  $> 0,60$  (batas kritis) maka instrument memiliki reliabilitas yang baik.
- 2) Jika nilai koefisien reliabilitas  $< 0,60$  (batas kritis) maka instrument memiliki reliabelitas yang tidak baik.

Adapun hasil uji reliabilitas untuk setiap variabel penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4. 8 Hasil Uji Realibilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Batas Kritis	Keterangan
Motivasi Kerja (X <sub>1</sub> )	0,836	0,60	Reliabel
Lingkungan Kerja (X <sub>2</sub> )	0,890	0,60	Reliabel
Religiusitas (X <sub>3</sub> )	0,858	0,60	Reliabel
Profesionalisme (X <sub>4</sub> )	0,755	0,60	Reliabel

Variabel	Cronbach Alpha	Batas Kritis	Keterangan
Kinerja Pelayanan (Y)	0,911	0,60	Reliabel

Sumber: Data Penelitian (diolah) 2025

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat nilai *Cronbach's alpha* yaitu variabel motivasi kerja (X1), lingkungan kerja (X2), religiusitas (X3), profesionalisme (X4) dan kualitas pelayanan (Y) lebih besar dari 0,60 dapat dikatakan data telah reliabel.

Setelah instrumen angket (*quisioner*) setiap variabel telah memenuhi kriteria uji validitas dan reliabilitas, kemudian instrumen angket (*quisioner*) tersebut disebarakan pada sampel penelitian, dan hasilnya adalah sebagai berikut:

#### d. Distribusi Jawaban Responden tentang Motivasi Kerja (X<sub>1</sub>)

Berdasarkan hasil penelitian tentang jawaban responden mengenai Motivasi Kerja (X<sub>1</sub>) di PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Medan yang dinyatakan responden dalam kuisisioner dapat digambarkan sebagai berikut :

**Tabel 4. 9 Distribusi Jawaban Angket Motivasi Kerja (X<sub>1</sub>)**

No.	Motivasi Kerja	SS		S		N		TS		STS		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Saya merasa bertanggung jawab terhadap setiap tugas yang diberikan oleh perusahaan.	25	83%	5	16%	0	0%	0	0%	0	0%	30	100%
2.	Saya merasa puas saat prestasi kerja	25	83%	5	16%	0	0%	0	0%	0	0%	30	100%

No.	Motivasi Kerja	SS		S		N		TS		STS		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	saya diakui oleh perusahaan.												
3.	Saya merasa lebih termotivasi ketika usaha saya diakui secara langsung oleh manajemen.	22	73%	8	26%	0	0%	0	0%	0	0%	30	100%
4.	Penghargaan yang diberikan perusahaan memotivasi saya untuk bekerja lebih baik.	23	76%	7	23%	0	0%	0	0%	0	0%	30	100%
5.	Pengakuan dari perusahaan membuat saya ingin terus meningkatkan kualitas kerja saya.	22	73%	8	26%	0	0%	0	0%	0	0%	30	100%
<b>Rata - Rata</b>		<b>78%</b>		<b>22%</b>		<b>0%</b>		<b>0%</b>		<b>0%</b>		<b>100%</b>	

Sumber : Data Penelitian (diolah) 2025

Data-data di atas dapat dijelaskan bahwa :

- 1) Untuk pernyataan “Saya merasa bertanggung jawab terhadap setiap tugas yang diberikan oleh perusahaan.” sebahagian besar responden menyatakan sangat setuju, yaitu sebesar 83% dari 30 responden.

- 2) Untuk pernyataan “Saya merasa puas saat prestasi kerja saya diakui oleh perusahaan.” sebahagian besar responden menyatakan sangat setuju, yaitu sebesar 83% dari 30 responden.
- 3) Untuk pernyataan “Saya merasa lebih termotivasi ketika usaha saya diakui secara langsung oleh manajemen.” sebahagian besar responden menyatakan sangat setuju, yaitu sebesar 73% dari 30 responden.
- 4) Untuk pernyataan “Penghargaan yang diberikan perusahaan memotivasi saya untuk bekerja lebih baik.” sebahagian besar responden menyatakan sangat setuju, yaitu sebesar 76% dari 30 responden.
- 5) Untuk pernyataan “Pengakuan dari perusahaan membuat saya ingin terus meningkatkan kualitas kerja saya.” sebahagian besar responden menyatakan sangat setuju, yaitu sebesar 73% dari 30 responden.

Dari tabel di atas bisa dilihat rata-rata persentase jawaban responden terhadap variabel motivasi kerja sebahagian besar menjawab sangat setuju, hal ini berarti menunjukkan bahwa motivasi kerja yang diterapkan oleh PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Medan dalam kondisi yang sangat baik.

#### e. Distribusi Jawaban Responden Tentang Lingkungan Kerja ( X<sub>2</sub> )

Berdasarkan hasil penelitian tentang jawaban responden mengenai lingkungan kerja yang dinyatakan responden dalam kuisisioner dapat digambarkan sebagai berikut :

**Tabel 4. 10 Distribusi Jawaban Responden Tentang Lingkungan Kerja ( X<sub>2</sub> )**

No.	Lingkungan Kerja	SS		S		N		TS		STS		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Lingkungan kerja di kantor ini nyaman dan kondusif untuk bekerja.	13	44%	12	40%	5	16%	0	0%	0	0%	30	100%

No.	Lingkungan Kerja	SS		S		N		TS		STS		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
2.	Saya memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja saya.	18	60%	11	37 %	1	3%	0	0%	0	0%	30	100%
3.	Perusahaan menyediakan fasilitas kerja yang memadai untuk mendukung pekerjaan saya.	6	20%	15	50%	7	24%	1	3%	1	3%	30	100%
4.	Kerjasama antar karyawan mendukung tercapainya tujuan perusahaan.	17	57%	11	37%	1	3%	0	0%	1	3%	30	100%
5.	Saya merasa suasana kerja di perusahaan ini mendukung kinerja saya.	9	31%	16	53%	4	13%	0	0%	1	3%	30	100%

No.	Lingkungan Kerja	SS		S		N		TS		STS		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Rata - Rata</b>		<b>42%</b>		<b>43%</b>		<b>12%</b>		<b>1%</b>		<b>2%</b>		<b>100%</b>	

Sumber : Data Penelitian (diolah) 2025

Data-data di atas dapat dijelaskan bahwa :

- 1) Untuk pernyataan “Lingkungan kerja di kantor ini nyaman dan kondusif untuk bekerja.” sebahagian besar responden menyatakan sangat setuju, yaitu sebesar 44% dari 30 responden.
- 2) Untuk pernyataan “Saya memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja saya.” sebahagian besar responden menyatakan sangat setuju, yaitu sebesar 60% dari 30 responden.
- 3) Untuk pernyataan “Perusahaan menyediakan fasilitas kerja yang memadai untuk mendukung pekerjaan saya.” sebahagian besar responden menyatakan setuju, yaitu sebesar 50% dari 30 responden.
- 4) Untuk pernyataan “Kerjasama antar karyawan mendukung tercapainya tujuan perusahaan.” sebahagian besar responden menyatakan sangat setuju, yaitu sebesar 57% dari 30 responden.
- 5) Untuk pernyataan “Saya merasa suasana kerja di perusahaan ini mendukung kinerja saya.” sebahagian besar responden menyatakan setuju, yaitu sebesar 53% dari 30 responden.

Dari tabel di atas bisa dilihat rata-rata persentase jawaban responden terhadap variabel lingkungan kerja sebahagian besar menjawab setuju, hal ini berarti menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang diterapkan oleh PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Medan dalam kondisi yang baik.

#### **f. Distribusi Jawaban Responden Tentang Religiusitas ( X<sub>3</sub> )**

Berdasarkan hasil penelitian tentang jawaban responden mengenai Religiusitas ( X<sub>3</sub> ) di PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Medan yang dinyatakan responden dalam kuisisioner dapat digambarkan sebagai berikut :

**Tabel 4. 11 Distribusi Jawaban Responden Tentang Religiusitas ( X<sub>3</sub> )**

No.	Religiusitas	SS		S		N		TS		STS		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Saya percaya bahwa Allah selalu mengawasi setiap tindakan saya.	28	93%	2	7%	0	0%	0	0%	0	0%	30	100%
2.	Saya aktif menghadiri kegiatan keagamaan yang diadakan oleh perusahaan.	28	93%	2	7%	0	0%	0	0%	0	0%	30	100%
3.	Pengalaman spiritual saya membantu meningkatkan semangat kerja.	22	74%	7	23%	1	3%	0	0%	0	0%	30	100%
4.	Pengetahuan agama membantu saya dalam mengambil	25	83%	5	17%	0	0%	0	0%	0	0%	30	100%

No.	Religiusitas	SS		S		N		TS		STS		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	keputusan yang bijak.												
5.	Saya percaya bahwa menjalankan ajaran agama akan membawa keberkahan dalam pekerjaan saya.	27	90%	3	10%	0	0%	0	0%	0	0%	30	100%
<b>Rata - Rata</b>		<b>86%</b>		<b>13%</b>		<b>1%</b>		<b>0%</b>		<b>0%</b>		<b>100%</b>	

Sumber : Data Penelitian (diolah) 2025

Data-data di atas dapat dijelaskan bahwa :

- 1) Untuk pernyataan “Saya percaya bahwa Allah selalu mengawasi setiap tindakan saya.” sebahagian besar responden menyatakan sangat setuju, yaitu sebesar 93% dari 30 responden.
- 2) Untuk pernyataan “Saya aktif menghadiri kegiatan keagamaan yang diadakan oleh perusahaan.” sebahagian besar responden menyatakan sangat setuju, yaitu sebesar 93% dari 30 responden.
- 3) Untuk pernyataan “Pengalaman spiritual saya membantu meningkatkan semangat kerja.” sebahagian besar responden menyatakan sangat setuju, yaitu sebesar 74% dari 30 responden.

- 4) Untuk pernyataan “Pengetahuan agama membantu saya dalam mengambil keputusan yang bijak.” sebahagian besar responden menyatakan sangat setuju, yaitu sebesar 83% dari 30 responden.
- 5) Untuk pernyataan “Saya percaya bahwa menjalankan ajaran agama akan membawa keberkahan dalam pekerjaan saya.” sebahagian besar responden menyatakan sangat setuju, yaitu sebesar 90% dari 30 responden.

Dari tabel di atas bisa dilihat rata-rata persentase jawaban responden terhadap variabel religiusitas sebahagian besar menjawab setuju, hal ini berarti menunjukkan bahwa religiusitas yang diterapkan oleh PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Medan dalam kondisi yang baik.

#### **g. Distribusi Jawaban Responden Tentang Profesionalisme ( X<sub>4</sub> )**

Berdasarkan hasil penelitian tentang jawaban responden mengenai Profesionalisme ( X<sub>4</sub> ) di PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Medan yang dinyatakan responden dalam kuisisioner dapat digambarkan sebagai berikut :

**Tabel 4. 12 Distribusi Jawaban Responden Tentang Profesionalisme ( X<sub>4</sub> )**

No.	Profesionalisme	SS		S		N		TS		STS		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Saya memiliki kemampuan yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan di Bank Sumut Unit Usaha Syariah.	17	57%	13	43%	0	0%	0	0%	0	0%	30	100%

No.	Profesionalisme	SS		S		N		TS		STS		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
2.	Saya selalu berusaha menjaga kualitas pekerjaan saya agar sesuai dengan harapan perusahaan.	19	63%	11	37%	0	0%	0	0%	0	0%	30	100%
3.	Fasilitas kerja yang baik membantu saya dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah.	18	60%	11	37%	1	3%	0	0%	0	0%	30	100%
4.	Perusahaan memiliki jumlah SDM yang memadai untuk memenuhi kebutuhan operasional.	4	13%	10	33%	10	33%	5	17%	1	3%	30	100%
5.	Perusahaan menggunakan	7	24%	13	43%	9	30%	1	3%	0	0%	30	100%

No.	Profesionalisme	SS		S		N		TS		STS		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	teknologi informasi terkini untuk mendukung operasional kerja.												
6.	Saya dapat diandalkan dalam menyelesaikan tugas tepat waktu.	18	60%	11	37%	1	3%	0	0%	0	0%	30	100%
<b>Rata - Rata</b>		<b>46%</b>		<b>38%</b>		<b>12%</b>		<b>3%</b>		<b>1%</b>		<b>100%</b>	

Sumber : Data Penelitian (diolah) 2025

Data-data di atas dapat dijelaskan bahwa :

- 1) Untuk pernyataan “Saya memiliki kemampuan yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan di Bank Sumut Unit Usaha Syariah.” sebahagian besar responden menyatakan sangat setuju, yaitu sebesar 57% dari 30 responden.
- 2) Untuk pernyataan “Saya selalu berusaha menjaga kualitas pekerjaan saya agar sesuai dengan harapan perusahaan.” sebahagian besar responden menyatakan sangat setuju, yaitu sebesar 63% dari 30 responden.
- 3) Untuk pernyataan “Fasilitas kerja yang baik membantu saya dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah.” sebahagian besar responden menyatakan sangat setuju, yaitu sebesar 60% dari 30 responden.

- 4) Untuk pernyataan “Perusahaan memiliki jumlah SDM yang memadai untuk memenuhi kebutuhan operasional.” sebahagian besar responden menyatakan setuju, yaitu sebesar 33% dari 30 responden.
- 5) Untuk pernyataan “Perusahaan menggunakan teknologi informasi terkini untuk mendukung operasional kerja.” sebahagian besar responden menyatakan setuju, yaitu sebesar 43% dari 30 responden.
- 6) Untuk pernyataan “Saya dapat diandalkan dalam menyelesaikan tugas tepat waktu.” sebahagian besar responden menyatakan sangat setuju, yaitu sebesar 60% dari 30 responden.

Dari tabel di atas bisa dilihat rata-rata persentase jawaban responden terhadap variabel profesionalisme sebahagian besar menjawab sangat setuju, hal ini berarti menunjukkan bahwa profesionalisme yang diterapkan oleh PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Medan dalam kondisi yang baik.

#### **h. Distribusi Jawaban Responden Tentang Kinerja Pelayanan ( Y )**

Berdasarkan hasil penelitian tentang jawaban responden mengenai Kinerja Pelayanan ( Y ) di PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Medan yang dinyatakan responden dalam kuisisioner dapat digambarkan sebagai berikut :

**Tabel 4. 13 Distribusi Jawaban Responden Tentang Kinerja Pelayanan ( Y )**

No.	Kinerja Pelayanan	SS		S		N		TS		STS		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Pelayanan yang saya berikan selalu konsisten dengan standar yang telah ditetapkan.	14	47%	16	53%	0	0%	0	0%	0	0%	30	100%

No.	Kinerja Pelayanan	SS		S		N		TS		STS		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
2.	Saya selalu siap membantu nasabah yang membutuhkan informasi atau bantuan.	16	53%	14	47%	0	0%	0	0%	0	0%	30	100%
3.	Saya dapat memberikan rasa aman dan percaya kepada nasabah melalui pelayanan saya.	20	67%	10	33%	0	0%	0	0%	0	0%	30	100%
4.	Saya selalu berusaha memahami kebutuhan dan keinginan nasabah.	17	57%	13	43%	0	0%	0	0%	0	0%	30	100%
5.	Saya menjaga penampilan diri agar terlihat profesional di depan nasabah.	21	70%	9	30%	0	0%	0	0%	0	0%	30	100%
<b>Rata - Rata</b>		<b>59%</b>		<b>41%</b>		<b>0%</b>		<b>0%</b>		<b>0%</b>		<b>100%</b>	

Sumber : Data Penelitian (diolah) 2025

Data-data di atas dapat dijelaskan bahwa :

- 1) Untuk pernyataan “Pelayanan yang saya berikan selalu konsisten dengan standar yang telah ditetapkan.” sebahagian besar responden menyatakan setuju, yaitu sebesar 53% dari 30 responden.
- 2) Untuk pernyataan “Saya selalu siap membantu nasabah yang membutuhkan informasi atau bantuan.” sebahagian besar responden menyatakan sangat setuju, yaitu sebesar 53% dari 30 responden.
- 3) Untuk pernyataan “Saya dapat memberikan rasa aman dan percaya kepada nasabah melalui pelayanan saya.” sebahagian besar responden menyatakan sangat setuju, yaitu sebesar 67% dari 30 responden.
- 4) Untuk pernyataan “Saya selalu berusaha memahami kebutuhan dan keinginan nasabah.” sebahagian besar responden menyatakan sangat setuju, yaitu sebesar 57% dari 30 responden.
- 5) Untuk pernyataan “Saya menjaga penampilan diri agar terlihat profesional di depan nasabah.” sebahagian besar responden menyatakan sangat setuju, yaitu sebesar 70% dari 30 responden.

Dari tabel di atas bisa dilihat rata-rata persentase jawaban responden terhadap variabel kinerja pelayanan sebahagian besar menjawab sangat setuju, hal ini berarti menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang diterapkan oleh PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Medan dalam kondisi yang baik.

Berdasarkan penyajian data di atas, untuk melakukan pengujian terhadap hipotesis penelitian yang telah ditetapkan sebagaimana dinyatakan dalam tujuan penelitian ini, data yang didapatkan dan digunakan dalam penelitian ini haruslah memenuhi kriteria uji asumsi klasik.

### **3. Pengujian Asumsi Klasik**

Dalam regresi linier berganda dapat ditemukan beberapa asumsi klasik regresi berganda atau dikenal dengan BLUE (*Best Linear Unbias Estimation*) yang memiliki tujuan guna memberitahu apakah model regresi tersebut merupakan model yang baik

atau tidak. Ada beberapa pengujian asumsi klasik sederhana yang menerangkan kriteria apakah model regresi tersebut baik atau tidak. Adapun pengujian asumsi klasik tersebut yakni :

**a. Uji Normalitas**

Tujuan dari uji normalitas data ini adalah untuk mengetahui apakah variabel pengganggu atau residual dalam model regresi berdistribusi normal. Jika datanya normal, digunakan statistik parametrik, dan jika datanya tidak normal, digunakan statistik nonparametrik. (Ghozali, 2016), memberikan pedoman pengambilan keputusan ketika rentang data mendekati atau berdistribusi normal berdasarkan uji *Kolmogorov-Smirnov* yang dapat ditentukan dengan ketentuan :

- 1) Jika nilai signifikan  $< 0.05$  maka distribusi data tidak normal.
- 2) Jika nilai signifikan  $> 0.05$  maka distribusi data normal.

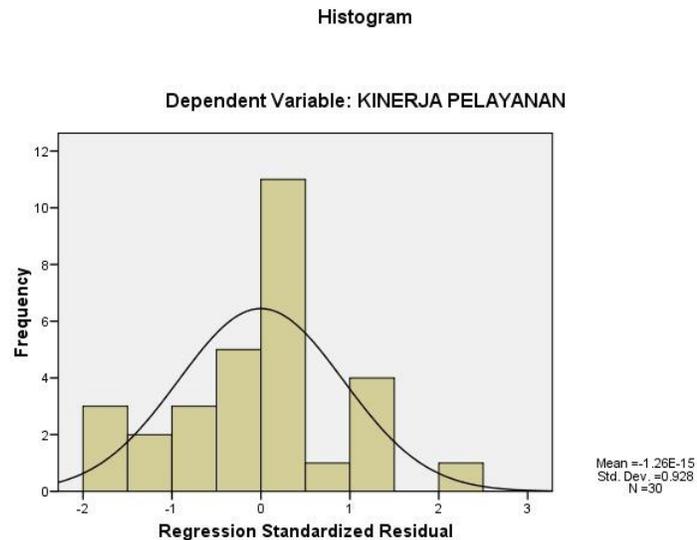
Hipotesis yang digunakan :

$H_0$  : data residual berdistribusi normal

$H_a$  : data residual tidak berdistribusi normal

Uji normalitas data dapat dilakukan secara kasat mata, yang dapat dilihat pada *plot histogram* dan *plot PP*. Data akan berdistribusi normal jika grafik histogramnya menyerupai lonceng ke atas. Adapun hasil uji normalitas data penelitian ini dapat dilihat pada tampilan grafis berikut :

**Gambar 4. 2 Histogram Uji Normalitas**



Berdasarkan *histogram* plot di atas diketahui bahwa sebaran data meluas ke seluruh daerah kurva normal dan memberikan pola sebaran yang tidak bergeser ke kiri atau ke kanan, maka dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini memiliki distribusi normal.

#### **b. Uji Multikolinieritas**

Untuk melihat apakah terdapat gejala multikolinieritas, penulis melihat besarnya korelasi antara variabel bebas dengan tingkat kolinearitas yang masih dapat ditoleransi yaitu toleransi  $> 0,1$  dan VIF (Variance Inflation Factor)  $< 10$ . Uji multikolinieritas dengan mengamati nilai toleransi dan VIF menunjukkan hasil seperti pada tabel berikut :

**Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolineritas**  
**Coefficients(a)**

Mode 1	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Motivasi kerja	,437	2,286
Lingkungan kerja	,683	1,464
Religiusitas	,538	1,858
Profesionalisme	,515	1,940

a Dependent Variable: KINERJA PELAYANAN

Sumber: Data Penelitian (diolah) 2025

Tabel di atas menunjukkan bahwa data penelitian ini bebas dari gejala multikolinearitas. Hal ini dapat dilihat dengan membandingkan nilai toleransi dan nilai VIF. Masing-masing variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai toleransi lebih besar dari 0,1. Variabel motivasi kerja memiliki nilai toleransi 0,437, variabel lingkungan kerja memiliki nilai toleransi 0,683, variabel religiusitas memiliki nilai toleransi 0,538 dan variabel profesionalisme memiliki nilai toleransi 0,515. Jika dilihat dari VIF masing-masing variabel bebas kurang dari 10 yaitu variabel motivasi kerja memiliki nilai VIF sebesar 2,286, variabel lingkungan kerja memiliki nilai VIF sebesar 1,464, variabel religiusitas memiliki nilai VIF sebesar 1,858 dan variabel profesionalisme memiliki nilai VIF sebesar 1,940. Kesimpulan yang diperoleh adalah tidak terdapat gejala multikolinearitas.

### c. Uji Heteroskedastisitas

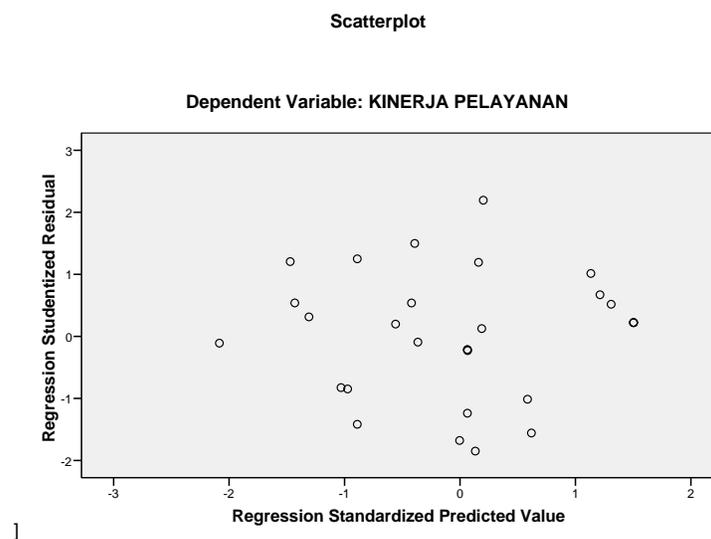
Tujuan uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan variabel-variabel dalam residual dari satu pengamatan ke

pengamatan lain dalam model regresi. Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan dasar analisis sebagai berikut :

- 1) Jika terdapat suatu pola tertentu, seperti titik-titik yang akan membentuk suatu pola tertentu yang teratur, menunjukkan telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil dari uji heteroskedastisitas dapat ditunjukkan pada gambar berikut ini :

**Gambar 4. 3 Grafik Scatterplot**



Sumber : Dana penelitian (diolah) 2025

Pada scatter plot pada gambar di atas, terlihat bahwa titik-titik terdistribusi secara acak baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk pola tertentu atau tidak beraturan. Titik-titik yang menjauh dari titik lain menunjukkan bahwa terdapat data observasi yang sangat berbeda dengan data penelitian lainnya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi ini, sehingga model ini layak digunakan untuk melihat pengaruh motivasi kerja, lingkungan kerja, religiusitas dan profesionalisme terhadap kinerja pelayanan karyawan pada PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Medan pada tahun 2025.

#### d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah ada korelasi dalam model regresi linier antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dan kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Autokorelasi muncul karena pengamatan berturut-turut dari waktu ke waktu terkait satu sama lain. Untuk menentukan ada atau tidaknya autokorelasi dapat diuji menggunakan uji *Durbin-Watson*, dengan kriteria sebagai berikut :

- 1) Angka D-W di bawah -2 berarti ada ditemukan autokorelasi positif.
- 2) Angka D-W di antara -2 sampai +2, berarti tidak ada ditemukan autokorelasi.
- 3) Angka D-W di atas +2 berarti ada ditemukan autokorelasi negatif.

Hasil uji autokorelasi dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4. 15 Hasil Uji Autokorelasi**

#### Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,842(a)	,709	,662	1,99961	2,070

A predictors: (constant), Profesionalisme, Motivasi Kerja, Religiusitas, Lingkungan Kerja

B Dependent Variable: Kinerja Pelayanan

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji autokorelasi *Durbin-Watson* menunjukkan sebesar 2,070. Karena angkanya antara -2 dan +2, berarti tidak ditemukan autokorelasi. Dapat disimpulkan bahwa karena tidak ditemukan adanya autokorelasi, maka dapat dilakukan pengujian hipotesis lebih lanjut.

#### 4. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian hipotesis dilakukan secara statistik dengan menggunakan uji regresi berganda, uji parsial (uji  $t$ ), dan uji simultan (uji  $F$ ).

### a. Uji Regresi Berganda

Uji regresi berganda digunakan untuk mengukur pengaruh lebih dari satu variabel prediktor (variabel bebas) terhadap variabel terikat. Hasil perhitungan uji regresi berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 4. 16 Hasil Uji Regresi Berganda**

#### Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	3,741	2,486		1,504	,145
	Motivasi kerja	1,161	,323	1,281	3,594	,001
	Lingkungan kerja	-,881	,403	-,987	-2,185	,039
	Religiusitas	,114	,214	,104	,533	,599
	Profesionalisme	,366	,201	,511	1,819	,081

a Dependent Variable: Kinerja Pelayanan

Sumber : Data Penelitian (diolah) 2025

Berdasarkan tabel di atas, model regresi yang terbentuk adalah sebagai berikut :

Model regresi yang terbentuk adalah sebagai berikut :

$$Y = 3,741 + 1,61X_1 - 0,881X_2 + 0,114X_3 + 0,366X_4 + e$$

Dimana :

Y : Kinerja Pelayanan

X<sub>1</sub> : Motivasi Kerja

X<sub>2</sub> : Lingkungan Kerja

X<sub>3</sub> : Religiusitas

X<sub>4</sub> : Profesionalisme

α : konstanta

e : *error* (tingkat kesalahan)

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ : Koefisien Regresi

Berdasarkan hasil persamaan regresi berganda, masing-masing variabel menjelaskan bahwa :

- 1) Konstanta sebesar 3,741 menyatakan bahwa apabila tidak ada variabel bebas maka nilai tingkat kualitas pelayanan adalah sebesar 3,741.
- 2) Motivasi kerja memiliki arah hubungan yang positif sebesar 1,161, dengan asumsi setiap kenaikan variabel motivasi kerja sebesar 100% akan menyebabkan kenaikan pada variabel kualitas pelayanan karyawan sebesar 16,1% dan sebaliknya penurunan variabel motivasi kerja sebesar 100% akan menyebabkan penurunan pada tingkat kinerja pelayanan karyawan sebesar 16,1%.
- 3) Lingkungan kerja memiliki arah hubungan yang negatif signifikan sebesar -0,881, dengan asumsi setiap kenaikan variabel lingkungan kerja sebesar 100% akan menyebabkan kenaikan pada variabel kinerja pelayanan karyawan sebesar 88,1% dan sebaliknya penurunan variabel lingkungan kerja sebesar 100% akan menyebabkan penurunan pada tingkat kinerja pelayanan karyawan sebesar 88,1%.
- 4) Religiusitas memiliki arah hubungan yang negatif signifikan sebesar 0,114, dengan asumsi setiap kenaikan variabel religiusitas sebesar 100% akan menyebabkan kenaikan pada variabel kinerja pelayanan karyawan sebesar 11,4% dan sebaliknya penurunan variabel religiusitas sebesar 100% akan menyebabkan penurunan pada tingkat kinerja pelayanan karyawan sebesar 11,4%.
- 5) Profesionalisme kerja memiliki arah hubungan yang positif sejauh 0,366, dengan asumsi setiap kenaikan variabel profesionalisme sebesar 100% akan menyebabkan kenaikan pada variabel kinerja pelayanan karyawan sebesar 36,6% dan sebaliknya penurunan variabel profesionalisme sebesar 100% akan menyebabkan penurunan pada variabel kinerja pelayanan karyawan sebesar 36,6%.

### b. Uji t

Uji-t digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara parsial mempengaruhi variabel terikat. Adapun hasil uji-t data penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4. 17 Hasil Uji t**

**Coefficients(a)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1 (Constant)	3,741	2,486		1,504	,145
Motivasi kerja	1,161	,323	1,281	3,594	,001
Lingkungan kerja	-,881	,403	-,987	-2,185	,039
Religiusitas	,114	,214	,104	,533	,599
Profesionalisme	,366	,201	,511	1,819	,081

a Dependent Variable: Kinerja Pelayanan

Sumber : Data Penelitian (diolah) 2025

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan mengenai uji hipotesis secara parsial dari masing-masing variabel independen adalah sebagai berikut :

Variabel motivasi kerja mempunyai nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$ , sedangkan nilai  $t_{hitung} 3,594 > 1,701$  ( $t$ -tabel  $\alpha = 0,05$ ,  $N = (df = n-k = 30-2) 28 = 1,701$ ). Berdasarkan kedua nilai tersebut disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak, ini menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan karyawan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Medan pada Tahun 2025.

Variabel lingkungan kerja mempunyai nilai signifikansi  $0,039 < 0,05$ , sedangkan nilai  $t_{hitung} -2,185 < 1,701$  ( $t$ -tabel  $\alpha = 0,05$ ,  $N = (df = n-k = 30-2) 28 = 1,701$ ). Berdasarkan kedua nilai tersebut disimpulkan bahwa  $H_2$  diterima dan  $H_0$

ditolak, ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan karyawan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Medan pada Tahun 2025.

Variabel religiusitas mempunyai nilai signifikansi  $0,599 > 0,05$ , sedangkan nilai  $t_{hitung} 0,533 < 1,701$  ( $t$ -tabel  $\alpha = 0,05$ ,  $N = (df = n-k = 30-2) 28 = 1,701$ ). Berdasarkan kedua nilai tersebut disimpulkan bahwa  $H_3$  ditolak dan  $H_0$  diterima, ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pelayanan karyawan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Medan pada Tahun 2025.

Variabel profesionalisme mempunyai nilai signifikansi  $0,081 > 0,05$ , sedangkan nilai  $t_{hitung} 1,819 > 1,701$  ( $t$ -tabel  $\alpha = 0,05$ ,  $N = (df = n-k = 30-2) 28 = 1,701$ ). Berdasarkan kedua nilai tersebut disimpulkan bahwa  $H_4$  ditolak dan  $H_0$  diterima, ini menunjukkan bahwa profesionalisme tidak berpengaruh terhadap kinerja pelayanan karyawan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Medan pada Tahun 2025.

### c. Uji F

Uji F atau disebut juga uji signifikan simultan bertujuan untuk melihat kapasitas global dari variabel independen yaitu motivasi kerja, lingkungan kerja, religiusitas dan profesionalisme, untuk dapat menjelaskan perilaku atau keragaman variabel dependen yaitu variabel kinerja pelayanan karyawan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Medan. Uji F juga dimaksudkan untuk mengetahui apakah semua variabel mempunyai koefisien regresi sama dengan nol. Adapun hasil uji F data penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. 18 Hasil Uji F

## ANOVA(b)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	243,406	4	60,851	15,219	,000(a)
Residual	99,961	25	3,998		
Total	343,367	29			

a Predictors: (Constant), Profesionalisme, Motivasi Kerja, Religiusitas, Lingkungan Kerja

b Dependent Variable: Kinerja Pelayanan

Sumber: Data Penelitian (diolah) 2025

Nilai  $F_{hitung}$  akan dibandingkan dengan nilai  $F_{tabel}$  dengan tingkat kesalahan = 0,05 dan derajat bebas  $df = k-4$ , dengan kriteria pengujian :

Hipotesis :  $H_0$  diterima jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$

Hipotesis :  $H_0$  ditolak jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$

Adapun nilai  $F_{tabel}$  untuk uji F ini dengan jumlah  $N = 30$  dan  $df = n - k$  atau  $df = 30-4 = 26$ , maka  $df n = 26$   $\alpha = 5\%$ , maka diperoleh  $F_{tabel}$  sebesar 2,74. Berdasarkan tabel di atas diperoleh  $F_{hitung}$  untuk motivasi kerja, lingkungan kerja, religiusitas dan profesionalisme sebesar 15,219 untuk kesalahan 5% uji 2 pihak. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  sehingga didapatkan data X1, X2, X3 dan X4 berpengaruh signifikan terhadap data Y, demikian juga sebaliknya jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka didapatkan data X1, X2, X3 dan X4 tidak berpengaruh signifikan terhadap data Y. Sedangkan dalam data penelitian ini didapatkan nilai  $F_{hitung} = 15,219 > F_{tabel} 2,74$ . Nilai tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan motivasi kerja, lingkungan kerja, religiusitas dan profesionalisme terhadap kinerja pelayanan karyawan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Medan.

#### d. Uji R-Square ( $R^2$ )

Uji R-Square ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dengan mengkuadratkan koefisien yang ditemukan. Dalam perhitungannya, Uji R-Square ( $R^2$ ) dinyatakan sebagai persentase (%). Untuk mengetahui sejauh mana kontribusi atau persentase variabel motivasi kerja, lingkungan kerja, religiusitas dan profesionalisme terhadap kinerja pelayanan karyawan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Medan, dapat diketahui melalui Uji R-Square ( $R^2$ ).

**Tabel 4. 19 Hasil Uji R-Square ( $R^2$ )**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,842 <sup>a</sup>	,709	,662	1,99961

a. Predictors: (Constant), PROFESIONALISME, MOTIVASI KERJA, RELIGIUSITAS, LINGKUNGAN KERJA

b. Dependent Variable: KINERJA PELAYANAN

Sumber : Data Penelitian (diolah) 2025

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai R-Square dalam penelitian ini sebesar 0,709 yang berarti 70,9% kinerja pelayanan dapat dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu motivasi kerja, lingkungan kerja, religiusitas dan profesionalisme. Sedangkan sisanya 29,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti faktor komunikasi, usia, insentif, fasilitas kerja dan lainnya yang secara teoritis dapat mempengaruhi kinerja pelayanan karyawan.

## B. Pembahasan

Analisis temuan penelitian ini merupakan analisis kecukupan teori, pendapat dan penelitian sebelumnya yang telah dikemukakan dengan hasil penelitian sebelumnya dan pola perilaku yang harus dilakukan untuk mengatasi hal tersebut. Ada

lima (5) bagian utama yang akan dibahas dalam analisis temuan penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

### **1. Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pelayanan Karyawan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah pada Tahun 2025**

Berdasarkan hasil penelitian di atas antara motivasi kerja terhadap kinerja pelayanan Karyawan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah pada Tahun 2025 diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 3,594 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,701 dan mempunyai angka signifikan sebesar  $0,001 < 0,05$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh signifikan antara motivasi kerja terhadap kinerja pelayanan karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat dipahami bahwa kondisi motivasi kerja karyawan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Medan tergolong baik pada tahun 2025, dan kondisi tersebut sesuai kondisi kinerja pelayanan karyawan yang ditetapkan oleh perusahaan yang tergolong memuaskan, dimana menurut data kuisioner, persepsi karyawan mengenai motivasi kerja karyawan tergolong baik atau 78% dalam kondisi baik. Oleh karena itu dengan adanya motivasi kerja dengan sangat baik akan membuat karyawan lebih bersemangat dalam bekerja dan bisa memberikan kemampuan terbaiknya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Alvin Jayadi Wiriateja dan Ahmad Mardalis, (2024), dimana dalam penelitiannya menyatakan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan.

### **2. Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pelayanan Karyawan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah pada Tahun 2025**

Berdasarkan hasil penelitian di atas antara lingkungan kerja terhadap kinerja pelayanan Karyawan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah pada Tahun 2025 diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar -2,185 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,701 dan mempunyai angka signifikan sebesar  $0,039 < 0,05$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Dengan demikian, dapat

disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima yang menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh negatif dan signifikan antara lingkungan kerja terhadap kinerja pelayanan karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat dipahami bahwa kondisi lingkungan kerja karyawan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Medan tergolong baik pada tahun 2025, dan kondisi tersebut sesuai kondisi kinerja pelayanan karyawan yang ditetapkan oleh perusahaan yang tergolong memuaskan, dimana menurut data kuisioner, persepsi karyawan mengenai lingkungan kerja karyawan tergolong sangat baik atau 42% dan sebesar 43% dalam kondisi baik. Oleh karena itu dengan adanya lingkungan kerja yang baik akan membuat karyawan merasa nyaman bekerja dan melayani para nasabah. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizal Nabawi, (2019), dimana dalam penelitiannya menyatakan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja pelayanan.

### **3. Religiusitas tidak berpengaruh terhadap Kinerja Pelayanan Karyawan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah pada Tahun 2025**

Berdasarkan hasil penelitian di atas antara religiusitas terhadap kinerja pelayanan Karyawan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah pada Tahun 2025 diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 0,533 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,701 dan mempunyai angka signifikan sebesar  $0,599 > 0,05$  berarti  $H_0$  diterima dan  $H_3$  ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_3$  ditolak yang menunjukkan bahwa secara parsial tidak ada pengaruh antara religiusitas terhadap kinerja pelayanan karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat dipahami bahwa kondisi religiusitas karyawan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Medan tidak mempengaruhi kinerja pelayanan karyawan, akan tetapi religiusitas karyawan tergolong baik pada tahun 2025, dan kondisi tersebut sesuai kondisi kinerja pelayanan karyawan yang ditetapkan oleh perusahaan yang tergolong memuaskan, dimana menurut data kuisioner, persepsi karyawan mengenai religiusitas karyawan tergolong sangat baik atau 82% dalam

kondisi baik. Oleh karena itu adanya religiusitas di dalam diri para karyawan adalah suatu hal yang wajib karena, akan terus menuntun manusia kejalan yang benar. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sarifah Siregar, (2023), dimana dalam penelitiannya menyatakan bahwa religiusitas memiliki pengaruh terhadap kinerja pelayanan.

#### **4. Profesionalisme tidak berpengaruh terhadap Kinerja Pelayanan Karyawan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah pada Tahun 2025**

Berdasarkan hasil penelitian di atas antara profesionalisme terhadap kinerja pelayanan Karyawan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah pada Tahun 2025 diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 1.819 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,701 dan mempunyai angka signifikan sebesar  $0,081 > 0,05$  berarti  $H_0$  diterima dan  $H_4$  ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_4$  ditolak yang menunjukkan bahwa secara parsial tidak ada pengaruh antara profesionalisme terhadap kinerja pelayanan karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat dipahami bahwa kondisi profesionalisme karyawan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Medan tidak mempengaruhi kinerja pelayanan karyawan, akan tetapi profesionalisme karyawan tergolong baik pada tahun 2025, dan kondisi tersebut sesuai kondisi kinerja pelayanan karyawan yang ditetapkan oleh perusahaan yang tergolong memuaskan, dimana menurut data kuisisioner, persepsi karyawan mengenai profesionalisme karyawan tergolong sangat baik atau 46% dalam kondisi baik. Oleh karena itu adanya sikap profesionalisme di dalam diri para karyawan adalah suatu hal yang wajib karena, para karyawan harus bisa menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya dan bekerja secara professional. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Afandi dan Syaiful Bahri, (2020), dimana dalam penelitiannya menyatakan bahwa profesionalisme memiliki pengaruh terhadap kinerja pelayanan.

## **5. Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Religiusitas dan Profesionalisme berpengaruh terhadap Kinerja Pelayanan Karyawan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah pada Tahun 2025**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh mengenai pengaruh motivasi kerja, lingkungan kerja, religiusitas dan profesionalisme kerja terhadap kinerja pelayanan karyawan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Medan pada Tahun 2025 bahwa uji ANOVA (*Analysis Of Varians*) pada tabel di atas didapat  $F_{hitung}$  sebesar 15,219 sedangkan  $F_{tabel}$  diketahui sebesar 2,743. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa tingkat signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel motivasi kerja, lingkungan kerja, religiusitas dan profesionalisme kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan karyawan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Medan pada Tahun 2025.

Hasil perhitungan uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa motivasi kerja, lingkungan kerja, religiusitas dan profesionalisme sebesar 70,9% dapat menjelaskan variabel kinerja pelayanan karyawan, sementara sisanya atau 29,1% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti. Untuk dapat menghasilkan keputusan yang tepat, tentu manajemen harus mendapatkan informasi yang cukup, tepat dan akurat mengenai peningkatan kinerja pelayanan karyawan yang efektif dan efisien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Alvin Jayadi Wirianteja dan Ahmad Mardalis, (2024), Rizal Nabawi, (2019), Sarifah Siregar, (2023) dan Ahmad Afandi dan Syaiful Bahri, (2020), dimana dalam penelitiannya menyatakan bahwa motivasi kerja, lingkungan kerja, religiusitas dan profesionalisme memiliki pengaruh terhadap kinerja pelayanan.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan tentang pengaruh bahwa motivasi kerja, lingkungan kerja, religiusitas dan profesionalisme terhadap kinerja pelayanan karyawan PT. Bank Sumut Unit usaha Syariah Medan pada Tahun 2025. Adapun kesimpulan penelitian adalah :

1. Motivasi kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan karyawan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Medan pada Tahun 2025. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,594 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,701 dan mempunyai angka signifikan sebesar  $0,001 < 0,05$ . Selanjutnya dari hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pola motivasi kerja sangat baik, sehingga karyawan selalu merasa termotivasi dan merasa dihargai oleh perusahaan, sehingga kinerja pelayanan karyawan menjadi sangat baik.
2. Lingkungan kerja secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan karyawan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Medan pada Tahun 2025. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar sebesar -2,185 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,701 dan mempunyai angka signifikan sebesar  $0,039 < 0,05$ . Selanjutnya dari hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pola lingkungan kerja sangat baik, sehingga karyawan selalu merasa nyaman dan aman bekerja di Bank Sumut Unit Usaha Syariah, sehingga kinerja pelayanan karyawan menjadi sangat baik.
3. Religiusitas secara parsial tidak berpengaruh terhadap kinerja pelayanan karyawan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Medan pada Tahun 2025. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar sebesar 0,533 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,701 dan mempunyai angka signifikan sebesar  $0,599 > 0,05$ . Selanjutnya dari hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pola religiusitas sangat baik dan selalu ada di dalam diri

karyawan Bank Sumut Unit Usaha Syariah. Akan tetapi, hal ini sama sekali tidak mempengaruhi kinerja pelayanan para karyawan.

4. Profesionalisme secara parsial tidak berpengaruh terhadap kinerja pelayanan karyawan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Medan pada Tahun 2025. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar sebesar 1.819 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,701 dan mempunyai angka signifikan sebesar  $0,081 > 0,05$ . Selanjutnya dari hasil penelitian juga menunjukkan bahwa profesionalisme karyawan sangat baik dan selalu ada di dalam diri karyawan Bank Sumut Unit Usaha Syariah karena para karyawan selalu dituntut harus profesional dalam menjalankan tugasnya masing-masing. Sehingga hal ini sama sekali tidak mempengaruhi kinerja pelayanan para karyawan.
5. Motivasi kerja, lingkungan kerja, religiusitas dan profesionalisme kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Medan pada Tahun 2025. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 15,219 sedangkan  $F_{tabel}$  diketahui sebesar 2,743. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa tingkat signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (*Adjust R Square*) diketahui bahwa variabel motivasi kerja, lingkungan kerja, religiusitas dan profesionalisme sebesar 70,9% dapat menjelaskan variabel kinerja pelayanan karyawan, sementara sisanya atau 29,1% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti.

## **B. Saran**

Adapun saran-saran yang dapat diberikan penulis adalah sebagai berikut :

1. Disarankan kepada PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah untuk terus menjaga motivasi para karyawan dan memberikan apresiasi kepada para karyawan yang memiliki kinerja yang baik.
2. Disarankan kepada PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah untuk terus menekankan kepada para karyawan betapa pentingnya memiliki sikap religiusitas dan tetap menjaga profesionalismenya untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang terbaik.

3. Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian tentang pengaruh variabel lain yang belum diteliti terhadap kinerja pelayanan karyawan, agar pengelola PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Medan mendapatkan solusi dalam meningkatkan kinerja pelayanan karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Afandi, S. B. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2).
- Alex S. Nitisemito. (2012). *Manajemen Personalia (Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Ghalia.
- Andini Regitasari, I. E. (2024). Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Biro Hukum, Kerjasama Kementerian Koperasi UKM. *Lensa Ilmiah: Jurnal Manajemen Dan Sumberdaya*, 2(3), 67–71. <https://doi.org/10.54371/jms.v2i3.292>
- Anggara, W. Y., Mahmudi, I., & Triningtyas, D. A. (2016). Pengaruh Religiusitas Dan Interaksi Sosial Terhadap Perilaku Seks Bebas Siswa Kelas Xi Smk Negeri 1 Wonoasri Kabupaten Madiun. *Counsellia: Jurnal Bimbingan Dan Konseling*, 6(1), 26. <https://doi.org/10.25273/counsellia.v6i1.455>
- Anny Kusumo Lamingrum. (2016). *Pengaruh Kompensasi Terhadap Motivasi Kerja Pada Karyawan Biro Pelayanan Sosial Dasar Di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat*. Universitas Telkom Bandung.
- Anwar Prabu Mangkunegara, A. . (2005). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Anwar Prabu Mangkunegara, A. . (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Instansi*. PT Remaja Rosdakarya.
- Anzhari, I., J. Sumampouw, H., & G. Kaparang, S. (2016). Pengaruh Perilaku Pemimpin Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) TBK. Kantor Cabang Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1–6.
- Arif Yusuf Hamali. (2017). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. CAPS.
- Arifin, Z. (2018). *Manajemen Pengembangan Kurikulum Pendidikan Islam: Teori Dan Praktik*. Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Aziz, A. (2020). Pengaruh Stres Kerja dan Perilaku Kepemimpinan terhadap Kepuasan

- Kerja Perawat. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 9(01), 48–52.  
<https://doi.org/10.33221/jikm.v9i01.484>
- Baihaqi, A. (2015). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi dan Religiusitas Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Unza Vitalis Salatiga. *Muqtasid: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 6(2), 43.  
<https://doi.org/10.18326/muqtasid.v6i2.43-64>
- Bambang Guritno, W. (2015). Pengaruh Persepsi Karyawan Mengenai Perilaku Kepemimpinan, Kepuasan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja. *JRBI*, 1(1), 63–74.
- Bayuaji Budihargo. (2017). *Profesionalisme Ditinjau Dari Faktor Demografis Pada Karyawan Tetap Administrative Universitas Muhammadiyah Purwokerto*. Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Bill Foster. (2011). *Pembinaan Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan*. PPM : Jakarta.
- Departemen Agama RI. (2012). *Al-Qur'an dan Terjemahannya dengan Transliterasi*.
- Diah Maya Sari. (2017). *Pengaruh Etika Kerja Islam, Motivasi Kerja Islam dan Lingkungan Kerja Islam Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Karyawan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Jakarta BSD)* (Vol. 11, Issue 1).
- Didi Pianda. (2018). *Kinerja guru: kompetensi guru, motivasi kerja dan kepemimpinan kepala sekolah*. CV Jejak.
- Djamaludin Ancok, F. N. S. (2005). *Psikologi islam solusi Islam atas problem-problem psikologi*. Pustaka Pelajar.
- Edy Soetrisno. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana.
- Erlina, Atmanegara, A. W., & Nasution, M. I. (2023). *Metodologi Penelitian*. Yayasan Al-Hayat.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23. *IOSR Journal of Economics and Finance*, 3(1), 98.
- H. Malayu S.P. Hasibuan. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi aksara.
- Hajeni, H., Pajarianto, H., Pribadi, I., Rahmatia, R., Galugu, N., & Amri, S. R. (2021).

- Peran Orang Tua terhadap Pemahaman Anak Usia Dini tentang Covid-19 Berbasis Religiosity Approach. *Jurnal Obsesi : Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 5(2), 2231–2240. <https://doi.org/10.31004/obsesi.v5i2.1173>
- Harahap, N. R. A., & Hasanah, U. (2023). Pengaruh Religiusitas dan Pengetahuan Produk Bank Syariah terhadap Keputusan Masyarakat Menabung di Bank Syariah (Studi Kasus Masyarakat Kec. Air Joman). *Ekonomi Bisnis Manajemen Dan Akuntansi (EBMA)*, 4(1), 1384–1400.
- Hessel Nogi S. Tangkilisan. (2005). *Manajemen publik*. Grasindo.
- Isra Hayati. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Padang Bulan Medan). *Aghniya Jurnal Ekonomi Islam*, 1(2), 1–14.
- Kartini Kartono. (2015). *Pengantar Metodologi Research Sosial*. Pustaka Baru Press.
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent*. Raja Grafindo.
- Khair, H., Basmala L., & A. N. (2016). *Manajemen Strategi*. UMSU Press Medan.
- Kiki Cahaya Setiawan. (2015). Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan level Pelaksana di divisi operasi PT. Pusri Palembang. *PSIKIS –Jurnal Psikologi Islami*, 1(2).
- Luciana Spica Almilia, I. B. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi pada bank umum pemerintah di wilayah surabaya dan sidoarjo. *Jurnal STIE Perbanas Surabaya*, 1–7.
- M. Nawawi. (2018). *Efl Teacher Professional Development: Purpose, Method, And Impact*. Sebelas Maret University.
- Mary Uhl-Bien, John R. Schermerhorn, Jr., R. N. O. (2014). *Organizational Behavior*. Wiley.
- Mukzam, K. H. A. D. H. M. D. (2015). PENGARUH INSENTIF DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi Pada Karyawan Cv Suka Alam (Kaliwatu Rafting) Kota Batu, Jawa Timur). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 28(1), 50–55.
- Muslih, N. Z. (2022). Pengaruh Disiplin Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja

- Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 1(4). <https://journal.sinergicendikia.com/index.php/inov>
- Novi Nurjanah. (2018). *Pengaruh Motivasi Kerja Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. Universitas 17 Agustus 1945.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2024). <https://www.ojk.go.id/id/Default.aspx>
- Pakkwaru. (2018). Pengaruh Tingkat Religiusitas, Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menabung Dan Informasi Sebagai Variabel Moderating. *Jurnal. Studi Ilmu Syariah Dan Hukum*, 12(2).
- Philip Kotler, K. L. K. (2016). *Marketing Management*. Pearson.
- Purnami, N. M. I., & Utama, I. W. M. (2019). Pengaruh Pemberdayaan, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(9), 5611–5631.
- Rahmayati, M. S., & Omar Fadhli bin Wan Mahmud Khairi, W. (2023). Determinant Analysis of The Role of Islamic Banking in Micro Small Medium Enterprises in The New Normal Period. *IKONOMIKA: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 8(1). <https://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/ikonomika>
- Rd. Dandy Tresna Soerawibawa, Ike Kusumawati, A. S. (2017). Pengaruh Kompensasi Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Bagian Produksi CV.Triady Motor. *SMART – Study & Management Research*, 14(2), 1–10. <https://doi.org/10.37278/insearch.v18i2.192>
- Riyan Pradesyah. (2018). Analisis Perkembangan Akad-Akad Di Bank Syariah. *AGHNIYA: Jurnal Ekonomi Islam*, 1(1). <https://doi.org/10.30596/aghniya.v1i1.2561>
- Sari Ramadhani. (2023). *Pengaruh Komunikasi, Tingkat Pendidikan, dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan di Perbankan Syariah (Studi di PT. Bank Sumut Syariah Medan)*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Sedarmayanti. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Refika Aditama.
- Siagian, S. P. (2006). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi aksara.
- Siska Agustina Dewi, M. T. (2020). *Analisis Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja*

- Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. 2(1).*
- Stephen P. Robbins, T. A. J. (2015). *Perilaku Organisasi Organizational Behavior*. Salemba Empat.
- Sualang, K., Rumat, V, A & Rorong, I, P, F. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perizinan Di Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Pembangunan Ekonomi Dan Keuangan Daerah, 21(2)*, 59–75.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suhana, C., Idi, A., & Hanafiah, N. (2015). *Konsep Strategi Pembelajaran*. Refika Aditama.
- Suharsimi Arikunto. (2015). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. *Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya*.
- Susanti, R. (2015). Relationship between Religiosity and Quality of Work Life with Organizational Citizenship Behavior (OCB) in Employees. *Journal of Psychology UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 11(December)*, 94–102.
- Susy Setiowati. (2021). *Golden Age Parenting Periode Emas Tumbuh Kembang Anak*. Media Nusa Creative.
- Sutardjo Adisusilo. (2014). *Pembelajaran Nilai Karakter*. Raja Grafindo.
- Trimulato. (2016). *URGENSI PENERAPAN CELESTIAL MANAGEMENT A . Pendahuluan Seiring dengan perbaikan dan reformasi perbankan nasional pasca krisis ekonomi , perbankan syaria ' ah yang merupakan bagian dari perbankan nasional mulai memasuki babak baru implementasi sistem perban*. 197–212.
- Utama, I. K. A. B., & Surya, I. B. K. (2019). Pengaruh Religiusitas, Adversity Quotient Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Stres Kerja. *E-Jurnal Manajemen, 8(5)*, 3138–3165.
- Wibowo. (2018). *Manajemen Kinerja*. Rajagrafindo Persada.
- Wilson Bangun. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Erlangga.
- Yusuf, T. (2015). Pengaruh Religiusitas Dan Penyesuaian Diri Terhadap Kinerja Karyawan Perbankan Syariah Di Kota Balikpapan. *ProBank, 1(1)*, 162431.
- Zuhirsyan, M., & Nurlinda, N. (2021). Pengaruh Religiusitas, Persepsi Dan Motivasi

- Nasabah Terhadap Keputusan Memilih Perbankan Syariah. *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 2(2), 114–130. <https://doi.org/10.46367/jps.v2i2.342>
- Zulkarnain Zulkarnain, & Wuri Mirawati. (2019). Karakteristik Dewan Direksi dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan. *Cakrawala Repositori IMWI*, 2(2), 72–81. <https://doi.org/10.52851/cakrawala.v2i2.31>

**KUSIONER PENELITIAN PENGARUH MOTIVASI KERJA,  
LINGKUNGAN KERJA, RELIGIUSITAS DAN PROFESIONALISME  
TERHADAP KINERJA PELAYANAN DI PERBANKAN SYARIAH (STUDI  
KASUS DI PT. BANK SUMUT IMAM BONJOL UNIT USAHA SYARIAH  
MEDAN)**

**Petunjuk Pengisian:** Bapak/Ibu/Saudara/i dimohon untuk menjawab setiap pernyataan di bawah ini dengan memberikan tanda centang (✓) pada salah satu pilihan jawaban yang paling sesuai dengan keadaan atau pendapat Anda. Skala yang digunakan adalah sebagai berikut:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

**DAFTAR PENYATAAN**

**1. VARIABEL MOTIVASI KERJA**

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa bertanggung jawab terhadap setiap tugas yang diberikan oleh perusahaan.					
2.	Saya merasa puas saat prestasi kerja saya diakui oleh perusahaan.					
3.	Saya merasa lebih termotivasi ketika usaha saya diakui secara langsung oleh manajemen.					
4.	Penghargaan yang diberikan perusahaan memotivasi saya untuk bekerja lebih baik.					

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		STS	TS	N	S	SS
5.	Pengakuan dari perusahaan membuat saya ingin terus meningkatkan kualitas kerja saya.					

## 2. VARIABEL LINGKUNGAN KERJA

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Lingkungan kerja di kantor ini nyaman dan kondusif untuk bekerja.					
2.	Saya memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja saya.					
3.	Perusahaan menyediakan fasilitas kerja yang memadai untuk mendukung pekerjaan saya.					
4.	Kerjasama antar karyawan mendukung tercapainya tujuan perusahaan.					
5.	Saya merasa suasana kerja di perusahaan ini mendukung kinerja saya.					

## 3. VARIABEL RELIGIUSITAS

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya percaya bahwa Allah selalu mengawasi setiap tindakan saya.					
2.	Saya aktif menghadiri kegiatan keagamaan yang diadakan oleh perusahaan atau komunitas.					

3.	Pengalaman spiritual saya membantu meningkatkan semangat kerja.					
4.	Pengetahuan agama membantu saya dalam mengambil keputusan yang bijak.					
5.	Saya percaya bahwa menjalankan ajaran agama akan membawa keberkahan dalam pekerjaan saya.					

#### 4. VARIABEL PROFESIONALISME

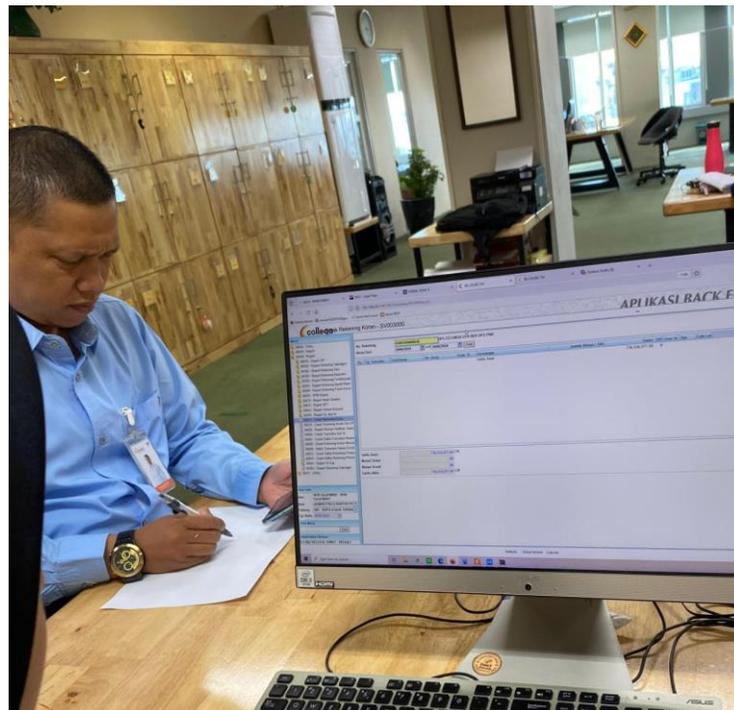
No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya memiliki kemampuan yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan di Bank Sumut Unit Usaha Syariah.					
2.	Saya selalu berusaha menjaga kualitas pekerjaan saya agar sesuai dengan harapan perusahaan.					
3.	Fasilitas kerja yang baik membantu saya dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah.					
4.	Perusahaan memiliki jumlah SDM yang memadai untuk memenuhi kebutuhan operasional.					
5.	Perusahaan menggunakan teknologi informasi terkini untuk mendukung operasional kerja.					

6.	Saya dapat diandalkan dalam menyelesaikan tugas tepat waktu.					
----	--	--	--	--	--	--

### 5. VARIABEL KINERJA PELAYANAN

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Pelayanan yang saya berikan selalu konsisten dengan standar yang telah ditetapkan.					
2.	Saya selalu siap membantu nasabah yang membutuhkan informasi atau bantuan.					
3.	Saya dapat memberikan rasa aman dan percaya kepada nasabah melalui pelayanan saya.					
4.	Saya selalu berusaha memahami kebutuhan dan keinginan nasabah.					
5.	Saya menjaga penampilan diri agar terlihat profesional di depan nasabah.					

## DOKUMENTASI PENELITIAN







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

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No.89/SK/BAN-PT/Akre/PT/III/2019  
 Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 6631003  
<http://fai.umsu.ac.id> [fai@umsu.ac.id](mailto:fai@umsu.ac.id) [umsu](https://www.facebook.com/umsu) [umsu](https://www.instagram.com/umsu) [umsu](https://www.youtube.com/umsu) [umsu](https://www.tiktok.com/umsu)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan  
 Nomor dan tanggalnya



Hal : Permohonan Persetujuan Judul  
 Kepada Yth :  
 Dekan FAI UMSU

27 Jumadil Awal 1446 H  
 29 November 2024 M

Di -  
 Tempat



Dengan Hormat  
 Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Filyana Sabhina  
 NPM : 2101270018  
 Program Studi : Perbankan Syariah  
 Kredit Kumalatif : 3,79

Megajukan Judul sebagai berikut:

No	Pilihan Judul	Pilihan Tugas Akhir		Persetujuan Prodi	Usulan Pembimbing	Persetujuan Dekan
		Skripsi	Jurnal			
1	Pengaruh Motivasi kerja, Lingkungan Kerja, Religiusitas Dan Profesionalisme Terhadap Kinerja Pelayanan Di Perbankan Syariah (Studi Kasus di PT. Bank Sumut Imam Bonjol Unit Usaha Syariah Medan)	-	-	29/11/24 	 R. Pahar M.E	 
2	Pengaruh pembiayaan murabahah terhadap peningkatan jumlah aset pada PT Bank Sumut Imam Bonjol Unit Usaha Syariah Medan					
3	Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Syariah dan Bank Konvensional di PT. Bank Sumut Imam Bonjol Medan					

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

Wassalam  
 Hormat Saya

Filyana Sabhina

Keterangan:

Dibuat rangkap 3 setelah di ACC :

1. Duplikat untuk Biro FAI UMSU
2. Duplikat untuk Arsip Mahasiswa dilampirkan di skripsi
3. Asli untuk Ketua/Sekretaris Program Studi yang dipakai pas photo dan Map

\*\* Paraf dan tanda ACC Dekan dan Program Studi pada lajur yang di setujui dan tanda silang pada judul yang di tolak



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

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

<http://fai@umsu.ac.id> [fai@umsu.ac.id](mailto:fai@umsu.ac.id) [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.tiktok.com/@umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya



**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, S.E.I., M.E.I  
Dosen Pembimbing : Dr. Rahmayati, S.E.I., M.E.I

Nama Mahasiswa : Filyana Sabhina  
Npm : 2101270018  
Semester : VII  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Religiusitas dan Profesionalisme terhadap Kinerja Pelayanan di Perbankan Syariah (Studi Kasus PT. Bank Sumut Imam Bonjol Unit Usaha Syariah Medan)

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
11/12/24	- Buatlah referensi & latar belakang - Di Lbrt tambahkan data kinerja SDM Bank Syariah secara global dengan grafik		
	- Rumusan masalah tambahkan objek penelitian - Sitasi dosen umsu minimal 3 - Perbaiki typus error - perbaiki aplikasi wordley		

Medan,

2024

Diketahui/Disetujui

Dekan



Diketahui/ Disetujui

Ketua Program Studi

Pembimbing Proposal

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Dr. Rahmayati, S.E.I., M.E.I

Dr. Rahmayati, S.E.I., M.E.I



UMSU  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

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

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

http://fai@umsu.ac.id | Email: fai@umsu.ac.id | Facebook: umsumedan | Instagram: umsumedan | Twitter: umsumedan | YouTube: umsumedan

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**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, S.E.I., M.E.I.  
Dosen Pembimbing : Dr. Rahmayati, S.E.I., M.E.I.

Nama Mahasiswa : Filyana Sabhina  
Npm : 2101270018  
Semester : VII  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Religiusitas dan Profesionalisme terhadap Kinerja Pelayanan di Perbankan Syariah (Studi Kasus di PT. Bank Sumut Imam Bonjol Unit Usaha Syariah Medan)

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
19/12/24	- Di LBM perbaiki bagian tambahan referensi - Daftar pustaka belum ada - hipotesis perbaiki	rl	
	- bab 3 Metode penelitian perbaiki populasi dan sampel	rl	
23/12/2024	ACC proposal untuk di semiratkan	rl	

Medan, Desember 2024

Diketahui/Disetujui



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui  
Ketua Program Studi

Dr. Rahmayati, S.E.I., M.E.I.

Pembimbing Proposal

Dr. Rahmayati, S.E.I., M.E.I.



UMSU  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan  
Nomor dan tanggalnya

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

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

<http://fai@umsu.ac.id> [fai@umsu.ac.id](mailto:fai@umsu.ac.id) [umsu](https://www.facebook.com/umsu) [umsu](https://www.instagram.com/umsu) [umsu](https://www.twitter.com/umsu) [umsu](https://www.youtube.com/umsu)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**Pengesahan Proposal**

Berdasarkan Hasil Seminar Proposal Program Studi Perbankan Syariah yang diselenggarakan pada Hari Selasa, 7 Januari 2025 dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Filyana Sabhina  
Npm : 2101270018  
Semester : VII ( Tujuh )  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Proposal : Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Religiusitas dan Profesionalisme Terhadap Kinerja Pelayanan Di Perbankan Syariah (Studi Kasus Di PT. Bank Sumut Imam Bonjol Unit Usaha Syariah Medan)

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

Medan, 7 Januari 2025

**Tim Seminar**

**Ketua Program Studi**

(Assoc. Prof. Dr. Rahmayati, SE.I, M.EI)

**Sekretaris Program Studi**

(Dr. Riyan Pradesyah, SE. Sy, M.EI)

**Pembimbing**

(Assoc. Prof. Dr. Rahmayati, SE.I, M.EI)

**Pembahas**

(Dr. Riyan Pradesyah, SE. Sy, M.EI)

**Diketahui/ Disetujui**

A.n Dekan

Wakil Dekan I



( Assoc. Prof. Dr. Zailani, SPd.I, MA )



Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

**BERITA ACARA PENILAIAN SEMINAR PROPOSAL PROGRAM STUDI  
PERBANKAN SYARIAH/ BISNIS MANAJEMEN SYARIAH**

Pada hari Selasa, 7 Januari 2025 telah diselenggarakan Seminar Program Studi Perbankan Syari'ah dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Filyana Sabhina  
Npm : 2101270018  
Semester : VII ( Tujuh)  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Proposal : Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Religiusitas dan Profesionalisme Terhadap Kinerja Pelayanan Di Perbankan Syariah (Studi Kasus Di PT. Bank Sumut Imam Bonjol Unit Usaha Syariah Medan)

Disetujui/ Tidak disetujui

Item	Komentar
Judul	
Bab I	<i>perbaiki rumus dan tujuan penelitian</i>
Bab II	
Bab III	
Lainnya	
Kesimpulan	Lulus <input checked="" type="checkbox"/> Tidak Lulus <input type="checkbox"/>

Medan, 7 Januari 2025

Tim Seminar

Ketua

(Assoc. Prof. Dr. Rahmayati, SE.I, M.EI)

Sekretaris

(Dr. Riyan Pradesyah, SE. Sy, M.EI)

Pembimbing

(Assoc. Prof. Dr. Rahmayati, SE.I, M.EI)

Pembahas

(Dr. Riyan Pradesyah, SE. Sy, M.EI)



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

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/IBAN-PT/IAK.Py/PT/10/2024  
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

Website: <https://fai.umsu.ac.id> Email: [fai@umsu.ac.id](mailto:fai@umsu.ac.id) Facebook: [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) Instagram: [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) Twitter: [umsumedan](https://twitter.com/umsumedan) YouTube: [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Nomor : 41/IL3/UMSU-01/F/2024  
 Lamp : -  
 Hal : Izin Riset

09 Rajab 1446 H  
 09 Januari 2025 M

Kepada Yth :  
**Pimpinan PT. Bank Sumut Imam Bonjol Unit Usaha Syariah**  
 di-

Tempat.

*Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa guna 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 : Filyana Sabhina  
 NPM : 2101270018  
 Semester : VII  
 Fakultas : Agama Islam  
 Program Studi : Perbankan Syariah  
 Judul Skripsi : Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Religiusitas, dan Profesionalisme Terhadap Kinerja Pelayanan Di Perbankan Syariah ( Studi Kasus di PT. Bank Sumut Imam Bonjol Unit Usaha Syariah)

Demikianlah hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih. Semoga Allah meridhoi segala amal yang telah kita perbuat. Amin.

*Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

Dekan  
  
**Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA**  
 FAKULTAS AGAMA ISLAM  
 NIDN : 0103067503

UTC : Pyi .  
 30/1-25  
 Vdi - f-up of 3-2-2024

CC. File

30 JAN 2025



**KANTOR PUSAT**

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

No. : 0163/DSDM-UTC/L/2025  
Lamp. : --

Medan, 06 Februari 2025

Kepada Yth:  
Bapak Assoc. Prof.Dr.Muhammad Qorib,MA  
Dekan Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Jl. Mukhtar Basri No.3 Medan  
Di -  
Tempat

**Hal : Izin Riset/ Penelitian**

Sehubungan dengan surat Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara No. 41/II.3/UMSU-01/F/2024 tanggal 09 Januari 2025 hal Izin Riset, dengan ini kami sampaikan sebagai berikut:

1. Permohonan izin riset/penelitian di PT. Bank Sumut atas Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan data dibawah ini :

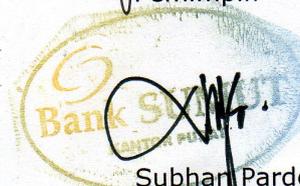
- Nama : Filyana Sabhina
- NIM : 210127018
- Program Studi : Perbankan Syariah
- Judul : Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, religiusitas, dan Profesionalisme Terhadap Kinerja Pelayanann Di Perbankan Syariah (Studi Kasus di PT bank Sumut Imam Bonjol Unit Usaha Syariah)

**disetujui** dan dilaksanakan maksimal 3 (tiga) bulan sejak tanggal surat ini diterbitkan.

2. Dalam pelaksanaan Riset, mahasiswa tersebut agar melakukan koordinasi dengan Pemimpin Unit Usaha Syariah, dalam hal kebutuhan data-data terkait survei dan wajib menjaga rahasia Bank serta diharapkan dapat mensosialisasikan keberadaan PT. Bank Sumut di lingkungannya.
3. Selesai pelaksanaan Riset, mahasiswa bersangkutan wajib untuk memaparkan hasil penelitiannya dan menyerahkan 1 (satu) eksemplar dokumen pelaksanaan survei kepada PT. Bank Sumut Cq. Divisi Sumber Daya Manusia.

Demikian agar dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Divisi Sumber Daya Manusia  
Pemimpin



Subhan Pardosi  
NPP.3897.13061978.01102020

Tembusan :

- Sdri. Filyana Sabhina.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### DATA PRIBADI

Nama : FILYANA SABHINA  
NPM : 2101270018  
Tempat & tanggal lahir : Medan, 25 Februari 2003  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : Jl. Letda Sujono Gg. Parsambilan No. 21  
Anak Ke : 2 dari 5 bersaudara

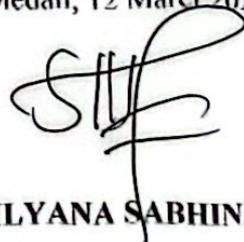
### NAMA ORANG TUA

Ayah : Muhammad Fahrudin  
Ibu : Devi Elvidayani Sihombing  
Alamat : Jl. Letda Sujono Gg. Parsambilan No. 21

### PENDIDIKAN FORMAL

1. MIN Medan Tembung (2008-2014)
2. Mts Al- Washliyah Tembung (2014-2017)
3. MAN 1 Medan (2017-2020)
4. Tahun 2021-2025, tercatat sebagai Mahasiswa pada Fakultas Agama Islam, Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, 12 Maret 2025



FILYANA SABHINA