BAB IV
HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Umum Objek Penelitian

1. Gambaran Umum Objek Penelitian[1]

   a. Latar Belakang Berdirinya Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya

   Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

   Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (office channelling) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH.Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

[1] PT Bank BNI Syariah

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam Corporate Plan UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan spin off tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu spin off bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

Pada Bulan Juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 Kantor Cabang (KC), 161 Kantor Cabang Pembantu (KCP), 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 20 Payment Point. Beberapa Kantor Cabang BNI Syariah juga telah tersebar di Kota Surabaya, yakni KC Surabaya, KC Surabaya Dharmawangsa, KCP Rajawali, KCP Diponegoro, KCP Ngagel, KCP Mikro Rungkut, KCP Mikro Sunan Ampel, KCP Mikro PS Babat.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Visi dan Misi

1) Visi BNI Syariah

"Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja"

2) Misi BNI Syariah

a) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.

b) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah

c) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor

d) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah

e) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah

Amanah

f) Jujur dan menepati janji

g) Bertanggung jawab

h) Bersemangat untuk menghasilkan karya terbaik

i) Bekerja ikhlas dan mengutamakan niat ibadah

j) Melayani melebihi harapan

Jamaah

k) Peduli dan berani, memberi maupun menerima umpan balik yang konstruktif

l) Membangun sinergi yang profesional

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

m) Membagi pengetahuan yang bermanfaat

n) Memahami keterkaitan proses kerja

o) Memperkuat kepemimpinan yang efektif

c. Lokasi Perusahaan

Lokasi perusahaan sangat menentukan keberlangsungan usaha sebuah perusahaan. Semakin terjangkaunya lokasi perusahaan, maka semakin besar peluang perusahaan tersebut untuk mendapat perhatian konsumen yang dituju. Begitu pula dengan target dan omzet perusahaan yang akan dicapai. Oleh karena itu, tata letak dan lokasi yang tepat bagi sebuah perusahaan merupakan hal yang perlu dipertimbangkan dan diperhatikan.

Lokasi objek penelitian ini berada di satu kantor cabang dan dua kantor cabang pembantu Bank BNI Syariah yang tersebar di Kota Surabaya. Berikut lokasi KC Surabaya, KCP Rajawali, dan KCP Diponegoro:

1) KC Surabaya: Jl. Bukit Darmo Boulvard No. 8A-8B Surabaya

2) KCP Rajawali: Jl. Rajawali No. 16 Surabaya

3) KCP Diponegoro: Jl. Raya Diponegoro No. 54C Surabaya

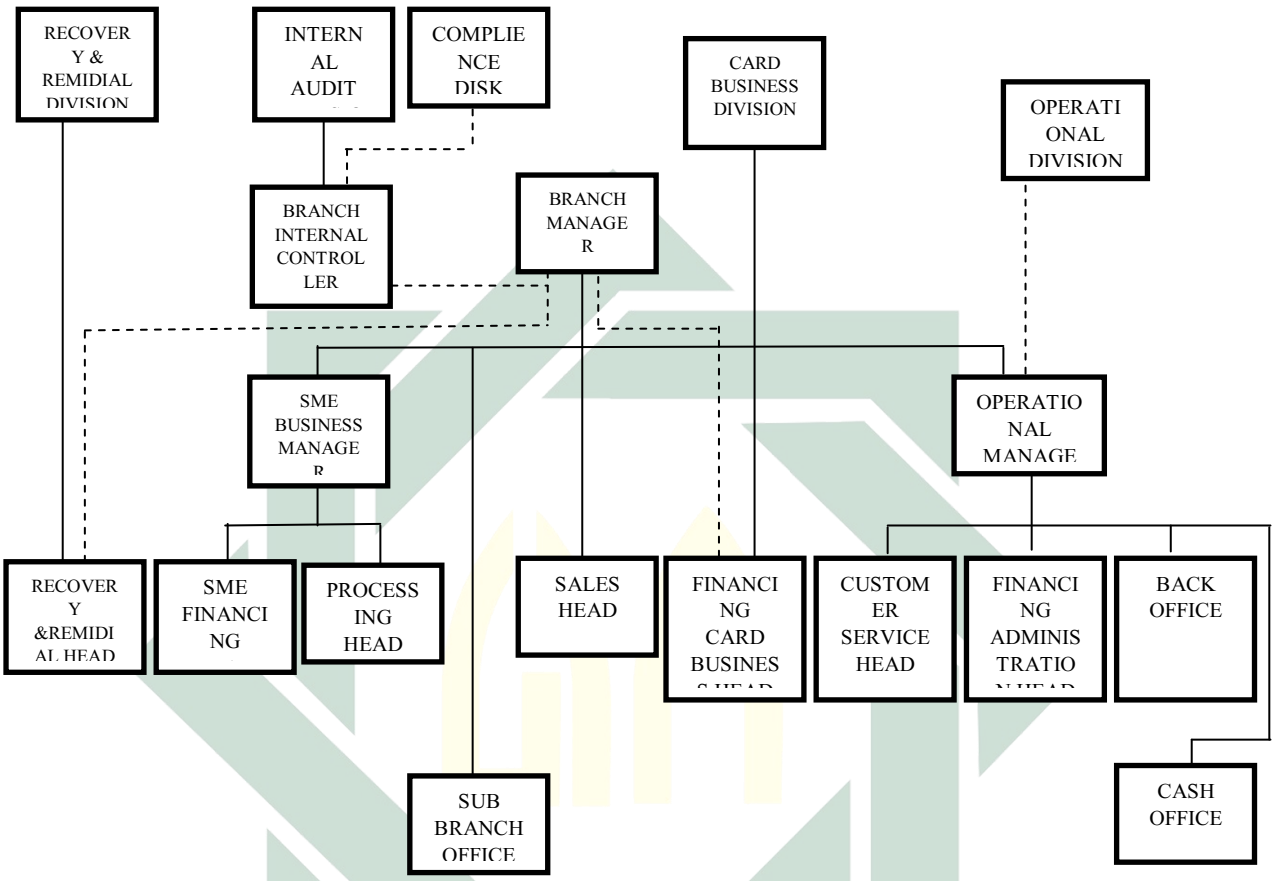
d. Struktur Organisasi dan Diskripsi Tugas

Berikut adalah struktur organisasi dan skripsi tugas dari setiap bagian dalam organisasi ini:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 4.1

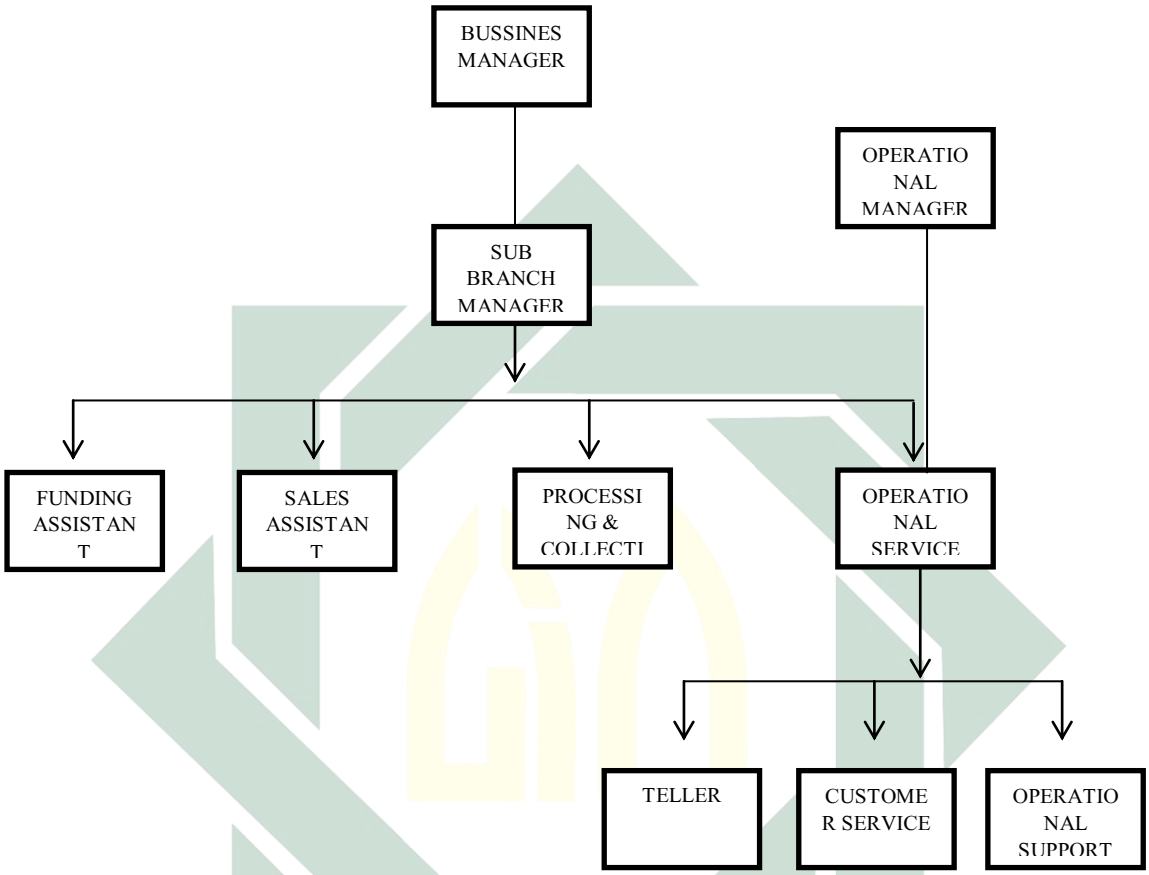
Struktur Organisasi Kantor Cabang



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 4.2

Struktur Organisasi Kantor Cabang Pembantu



Adapun deskripsi atau pembagian tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian adalah sebagai berikut:

1) Recovery and Remedial Head

a) Recovery and Remedial Officer

(1) Aktivitas *collection* kepada nasabah pembiayaan katagori kolektibilitas 3, 4, 5 dan Hapus Buku (HB)

(2) Proses usulan penyelamatan nasabah pembiayaan dengan katagori kolektibilitas 3, 4, 5

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(3) Proses usulan dan eksekusi penyelesaian nasabah dengan katagori kolektibilitas 3, 4, 5 dan Hapus Buku (HB)

(4) Proses usulan Hapus Buku nasabah pembiayaan dengan katagori kolektibilitas 3, 4, 5

b) Recovery and Remedial Assistant

(1) Aktivitas *collection* kepada nasabah pembiayaan dengan katagori kolektibilitas 3, 4, 5

(2) Proses usulan penyelamatan nasabah pembiayaan dengan katagori kolektibilitas 3, 4, 5

(3) Proses usulan dan eksekusi penyelesaian nasabah dengan katagori kolektibilitas 3, 4, 5 dan Hapus Buku (HB)

(4) Proses usulan Hapus Buku nasabah pembiayaan dengan katagori kolektibilitas 3, 4, 5

2) SME Financing Head

a) Pemasaran produk pembiayaan produktif

b) Proses permohonan pembiayaan produktif

c) Penilaian jamianan nasabah terkait proses permohonan pembiayaan produktif

d) Aktivitas collection dan proses usulan penyelamatan pembiayaan produktif dengan katagori kolektabilitas 1 dan 2

e) Proses pengalihan pengolahan nasabah pembiayaan produktif kepada Recovery and Remedial Head sesuai ketentuan yang berlaku

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Sales Head

a) Sales Officer

(1) Monitoring Pemasaran produk pembiayaan konsumen

(2) Pembinaan hubungan, pemantauan perkembangan dan aktivitas *cross/up selling* kepada nasabah *exciting*, khususnya nasabah institusi dan kerjasama lembaga

(3) Pengelolaan aktivitas pemasaran yang dilakukan petugas *Sales Assistant* dan *Direct Sales*

b) Funding Officer

(1) Pemasaran produk dana/ jasa kepada nasabah institusi dan perorangan sesuai limit dan ketentuan

(2) Pembinaan hubungan, pemantauan perkembangan dan aktivitas *cross/up selling* kepada nasabah *exciting*, khususnya nasabah institusi dan kerjasama lembaga

c) Sales Assistant

(1) Pemasaran produk pembiayaan konsumen

(2) Proses verifikasi awal permohonan pembiayaan konsumen

d) Funding Assistant

(1) Pemasaran produk dana kepada nasabah perorangan sesuai limit dan kewenangan

(2) Pembinaan hubungan, pemantauan pekembangan dan aktivitas *cross/up selling* kepada nasabah *existing*, khususnya nasabha institusi dan kerjasama lembaga

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) Processing Head

a) Consumer Processing Assistant

(1) Proses sertifikasi data dan kelengkapan dokumen permohonan pembiayaan konsumen

(2) Aktivitas penilaian jaminan nasabah terkait proses permohonana pembiayaan konsumen dan SME, jika Cabang belum mengikuti aktivitas Sentra Transaksi

(3) Proses pengajuan taksasi yang melibatkan pihak ketiga (*appraisal independent*)

(4) Proses permohonan pembiayaan konsumen melalui aplikasi proses pembiayaan (*origination*), dan pengelolaan validitas datanya

(5) Pengajuan keputusan atas pembiayaan konsumen yang telah diproses

(6) Pemeriksaan data sistem informasi debitur untuk pembiayaan produktif dan konsumen

b) Collection Asisstant

(1) Aktivitas collection dan memproses usulan penyelamatan pembiayaan konsumen dengan katagori kolektabilitas 1 dan 2, termasuk atas nasabah non-skoring agunan likuid

(2) Proses pengalihan pengelolaan nasabah pembiayaan konsumen kepada Recovery and Remidial Head sesuai ketentuan berlaku

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(3) Usulan R3 pembiyaan konsumer kolektibilitas 1 dan 2

Financing Card Business Head

- Penyusunan rencana, strategi dan laporan penjualan kartu pembiayaan (*Hasanah Card*) untuk wilayah pemasaran yang menjadi tanggung jawabnya
- Pemasaran produk kartu pembiayaan
- Proses verifikasi awal permohonan kartu pembiayaan
- Aktivitas supervisi aktivitas *collection* kartu pembiayaan di wilayah yang menjadi tanggung jawabnya
- Pengelolaan kepegawaian dan proses rekrutmen tenaga pemasar kartu pembiayaan yang berstatus *outsurcing*
- Koordinasi terkait permasalahan pemasaran, operasional dan *collection* kartu pembiayaan di wilayah yang menjadi tanggung jawabnya

5) Customer Service Head

a) Teller

(1) Peroses pemintaan transaksi keuangan dan non-keuangan terkait rekening dana yang dilakukan melalui cabang

(2) Pengelolaan kebutuhan kas harian sesuai dengan ketentuan pagu kas

(3) Pelaksanaan prinsip APU & PPT

b) Customer Service

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(1) Pemasaran dana konsumen kepada nasabah *walk in* dan *cross/ up selling* kepada nasabah dana *existing*

(2) Proses pembukaan dan penutupan rekening giro/ tabungan/ deposito

(3) Pelaksanaan prinsip APU & PPT

6) Financing Administration Head

a) Proses BI *Checking* seluruh segmen pembiayaan cabang

b) Penyusunan akad pembiayaan

c) Proses pengikatan pembiayaan

d) Penyusunan Surat Keputusan Pembiayaan

e) Proses adminitrasi pembiayaan (ceklist kelengkapan dokumen dan proses)

f) Pemantauan dokumen *to be obtained*

g) Proses penyimpanan dokumen pembiayaan dan dokumen jaminan pembiayaan

h) Pengelolaan laporan kepada regulator terkait data debitur

i) *Maintain* hubungan dengan notaris

7) Back Office Head

a) Operational Assistant

(1) Pembukuan transaksi Cabang

(2) Proses transaksi kliring

(3) Pengelolaan Daftar Hitam Nasabah

(4) Penyelesaian Daftar Pos Terbuka

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(5) Proses pembukaan Garansi Bank, L/C, dan SKBDN

(6) Input dan pemantauan rekening

(7) Pembiayaan, termasuk perubahan data rekening dan jaminan

(8) Proses transaksi pencairan pembiayaan, pendebetan, angsuran, dan pelunasan

b) Administration Assistant

(1) Pengelolaan laporan keuangan dan kebenaran pembukuan transaksi-transaksi Cabang

(2) Pengelolaan administrasi dan data kepegawaian Cabang

(3) Pengelolaan urusan pengadaan Cabang dan urusan umum lainnya

(4) Pengelolaan kepegawaian penunjang (Satuan Pengamanan, Supir, Pelayan, Jaga Malam, dll) Cabang

(5) Usulan penambahan/ perubahan/ *update user* CS, SCO, HRIS dan sistem lainnya

e. Beberapa produk yang terdapat di BNI Syariah, diantaranya :

1) Pendanaan

Pada setiap produk pendanaan, *Sales Assistent* yang bertugas untuk mencari nasabah. Alurnya sangat mudah, yakni bisa mengisi formulir melalui *Sales Assistent* atau langsung datang ke *Customer Service* PT BNI Syariah, namun tetap dengan melengkapi persyaratan yang harus dipenuhi dari masing – masing produk.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berikut penjelasan mengenai produk pendanaan Bank BNI Syariah:

a) Tabungan

(1) iB Hasanah

Merupakan Simpanan transaksional yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu, tidak dapat ditarik dengan Cek / Bilyet Giro atau alat yang dipersamakan dengan itu.

(2) iB Prima Hasanah

Merupakan simpanan transaksional yang ditujukan bagi nasabah prima BNI Syariah.

(3) Tabungan iB Tapenas Hasanah

Merupakan tabungan berjangka bagi nasabah perorangan untuk investasi dana pendidikan ataupun perencanaan lainnya dengan manfaat asuransi.

(4) Tabungan iB Bisnis Hasanah

Merupakan simpanan transaksional para penguasaha dengan detail mutasi debit dan kredit pada buku tabungan.

(a) Tabungan iB THI Hasanah

Merupakan tabungan yang digunakan sebagai sarana penghimpun dan pembayaran biaya penyelenggaraan ibadah haji.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(b) Tabunganku iB

Merupakan produk simpanan generik dari Bank Indonesia untuk meningkatkan kesadaran menabung.

(5) iB Hasanah untuk Mahasiswa

Merupakan tabungan yang diberikan kepada para mahasiswa perguruan tinggi negeri atau swasta yang bekerjasama dengan BNI Syariah

(6) Tabungan iB Hasanah (KTA) untuk anggota institusi

Merupakan tabungan yang diberikan kepada para anggota institusi yang bekerjasama dengan BNI Syariah

(7) Giro iB Hasanah

(a) Giro Rupiah (IDR)

Merupakan simpanan transaksional dalam mata uang rupiah (IDR) yang penarikannya dilakukan dengan cek atau bilyet giro (BG)

(b) Giro Valas (USD)

Merupakan simpanan transaksional dalam mata uang asing yang penarikannya dengan slip penarikan khusus valas

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(8) Deposito iB Hasanah

(a) Deposito Rupiah (IDR)

Merupakan simpanan berjangka dalam mata uang rupiah (IDR) ditujukan untuk investasi dan dapat dicairkan pada saat jatuh tempo.

(b) Deposito Valas (USD)

Merupakan simpanan erjangka dalam mata uang dolar (USD) ditujukan untuk investasi dan dapat dicairkan pada saat jatuh tempo

2) Pembiayaan

a) BNI Syariah Otomotif

Oto iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif murabahah yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian kendaraan bermotor dengan agunan kendaraan bermotor yang dibiayai dengan pembiayaan ini.

b) Multiguna iB Hasanah

Fasilitas Pembiayaan Konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian barang kebutuhan konsumtif dan/ atau jasa sesuai prinsip syariah dengan disertai agunan berupa tanah dan bangunan yang ditinggali berstatus SHM atau SHGB dan bukan barang yang dibiayai.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c) BNI Syariah KPR Syariah

BNI Syariah KPR Syariah (Griya iB Hasanah) adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli, membangun, merenovasi rumah (termasuk ruko, rusun, rukan, apartemen dan sejenisnya), dan membeli tanah kavling serta rumah indent, yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar kembali masing-masing calon.

d) BNI Syariah Pembiayaan Jaminan Cash

CCF iB Hasanah adalah pembiayaan yang dijamin dengan cash, yaitu dijamin dengan Simpanan dalam bentuk Deposito, Giro, dan Tabungan yang diterbitkan BNI Syariah.

e) BNI Syariah Wirausaha

Wirausaha iB Hasanah (WUS) adalah fasilitas pembiayaan produktif yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan usaha-usaha produktif (modal kerja dan investasi) yang tidak bertentangan dengan syariah dan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.

f) Hasanah Card

iB hasanah card merupakan kartu pembiayaan yang berfungsi sebagai kartu kredit berdasarkan prinsip syariah, yaitu dengan sistem perhitungan biaya bersifat tetap, adil, transparan, dan kompetitif tanpa perhitungan bunga.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

iB hasanah card adalah kartu berbasis Syariah yang berfungsi seperti kartu pembiayaan sehingga diterima di seluruh tempat bertanda MasterCard dan semua ATM yang bertanda CIRRUS di seluruh dunia.

f. Jam Kerja Perusahaan

Jam kerja yang berlaku di Bank BNI Syariah untuk semua cabang adalah sebagai berikut:

1) Layanan Nasabah:

Senin-Kamis	: 08.00-16.00 WIB
Jumat	: 07.30-11.30 WIB
	13.00-16.00 WIB
Sabtu-Minggu	: Libur

2) Back Office:

Senin-Jumat	: 08.00-17.00 WIB
Istirahat	: ISHOMA tidak ditentukan (sesuai kebutuhan)
Sabtu-Minggu	: Libur

2. Gambaran Umum Responden

Dalam penyebaran kuesioner, terdapat jumlah hasil sebaran kuesioner dari responden yang kembali kepada peneliti dimana jumlah tersebut tidak sesuai dengan jumlah kuesioner yang tersebar. Untuk itu suatu penelitian dapat dilanjutkan jika tingkat pengembalian kuesioner lebih dari 75%. Sedangkan dalam penelitian ini, total pengembalian kuesioner yakni 44 kuesioner, dimana

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

jumlah tersebut telah melebihi yang ditentukan yakni 84,6% dari total kuesioner sehingga penelitian ini dapat dilanjutkan.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

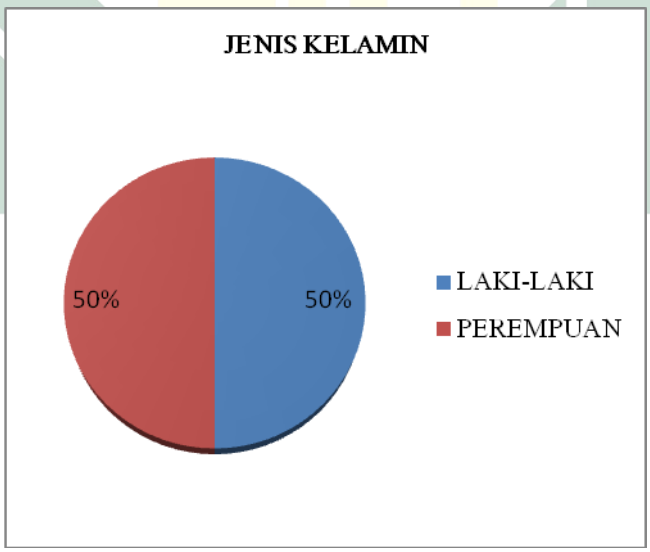
Berikut dapat disajikan dalam tabel jumlah tenaga kerja berdasarkan frekuensi jenis kelamin responden atau pegawai bank BNI Syariah KC Surabaya, KC Surabaya Dharmawangsa, KCP Rajawali, KCP Diponegoro sebagai berikut:

Tabel 4.1
Klasifikasi responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	22
2	Perempuan	22
	Total	44

Sumber: Hasil Olahan SPSS v. 21, 2016

Gambar 4.3
Klasifikasi responden berdasarkan Jenis Kelamin



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasarkan tabel dan gambar di atas, dapat dilihat bahwa karyawan di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 22 orang dengan prosentase sebesar 50%, kemudian yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 22 orang dengan jumlah prosentase sebesar 50% . Total dari keseluruhan responden adalah sebanyak 44 orang. Dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa karyawan di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya sebagai responden memiliki kapasitas yang sama yakni masing-masing 50%.

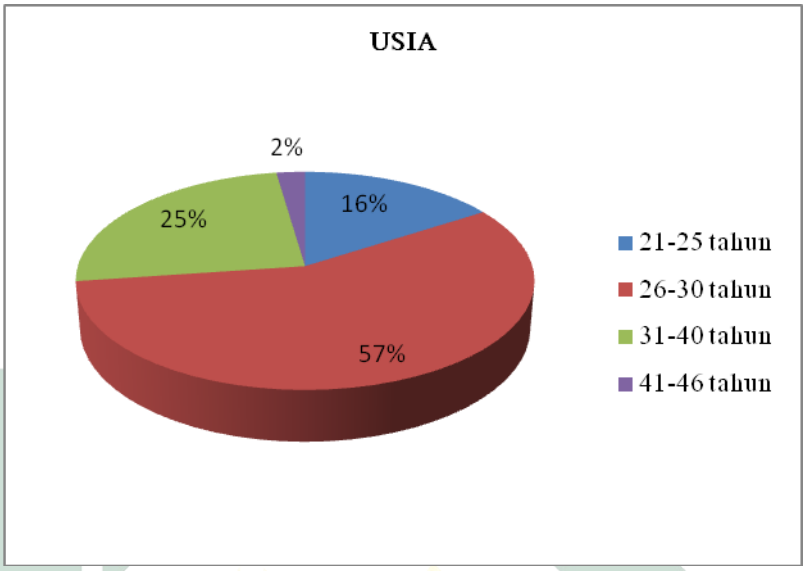
Tabel 4.2
Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah
1.	21-25 tahun	7
2.	26-30 tahun	25
3.	31-40 tahun	11
4.	41-46 tahun	1
	Total	44

Sumber: Hasil Olahan SPSS v. 21, 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 4.4
Klasifikasi responden berdasarkan usia



Berdasarkan tabel dan gambar di atas, dapat dilihat bahwa yang menjadi karyawan di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya yang berusia 21-25 tahun berjumlah 7 orang dengan prosentase sebesar 16%, kemudian yang berusia 26-30 tahun berjumlah 25 orang dengan jumlah prosentase sebesar 57% sedangkan yang berusia 31-40 tahun berjumlah 11 orang dengan jumlah prosentase sebesar 25% yang berusia 46 tahun berjumlah 1 orang dengan prosentase sebesar 2%. Total dari keseluruhan responden adalah sebanyak 44 orang. Dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa rata-rata karyawan di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya adalah berusia antara 26-30 tahun dengan jumlah prosentase sebesar 57%.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.3

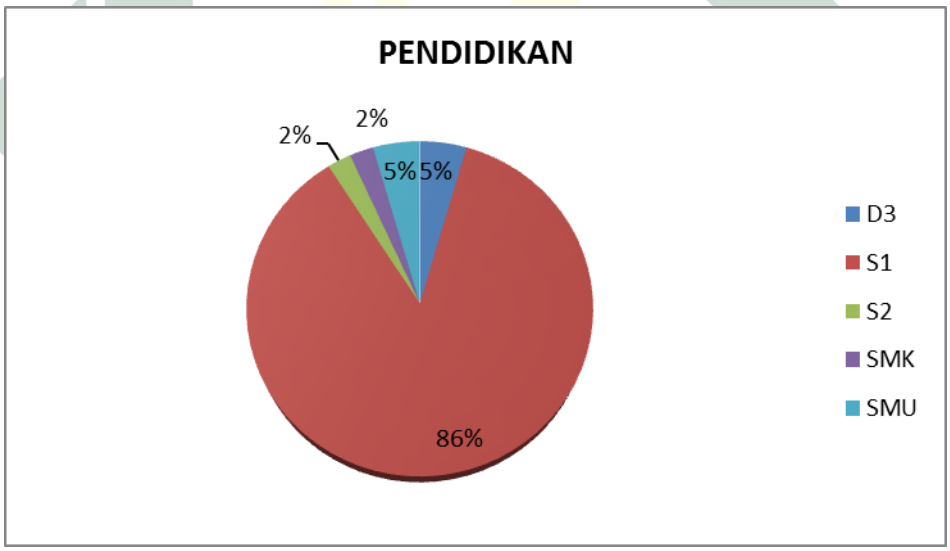
Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1.	D3	2
2.	S1	38
3.	S2	1
4.	SMK	1
5.	SMU	2
	Total	44

Sumber: Hasil Olahan SPSS v. 21, 2016

Gambar 4.5

Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



Berdasarkan tabel dan gambar di atas, dapat dilihat bahwa karyawan di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya yang pendidikan terakhirnya D3 berjumlah 2 orang dengan prosentase sebesar 5%, kemudian yang pendidikan terakhirnya S1 berjumlah 38 orang dengan jumlah prosentase sebesar 86% yang pendidikan terakhirnya S2 berjumlah 1 dengan prosentase sebesar 2%, yang pendidikan terakhirnya SMK berjumlah 1 orang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan prosentase sebesar 2% dan yang pendidikan terakhirnya SMU berjumlah 2 orang dengan prosentase sebesar 5% Total dari keseluruhan responden adalah sebanyak 44 orang. Dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa rata-rata yang menjadi karyawan di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya adalah yang berpendidikan terakhir S1 dengan jumlah prosentase sebesar 86%.

Tabel 4.4

Kalsifikasi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Karyawan

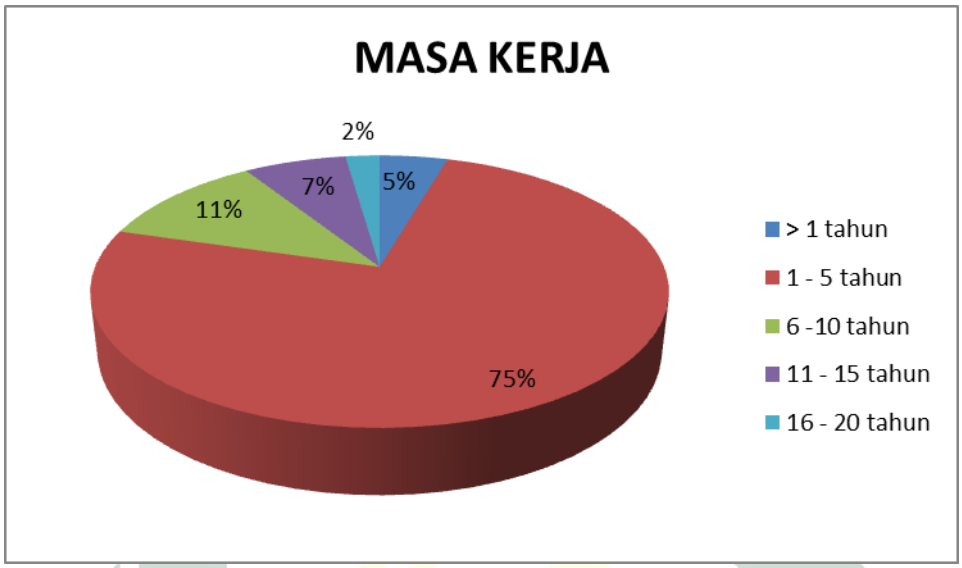
No	Kurun waktu	Jumlah
1.	>1 tahun	2
2.	1-5 tahun	33
3.	6-15 tahun	5
4.	11-15tahun	3
5.	16-20 tahun	1
	Total	44

Sumber: Hasil Olahan SPSS v. 21, 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 4.6

Kalsifikasi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Karyawan



Berdasarkan tabel dan gambar di atas, dapat dilihat bahwa karyawan di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya yang sudah menjadi karyawan sejak >1 tahun berjumlah 2 orang dengan prosentase sebesar 5%, kemudian yang 1-5 tahun menjadi karyawan berjumlah 33 orang dengan prosentase sebesar 75%, yang 6-10 tahun menjadi karyawan berjumlah 5 orang dengan prosentase sebesar 11%, yang menjadi karyawan 11-15 tahun berjumlah 3 orang dengan prosentase sebesar 7% dan yang menjadi karyawan 18 tahun berjumlah 1 orang dengan prosentase sebesar 2%. Total dari keseluruhan responden adalah sebanyak 44 orang. Dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa rata-rata lama responden yang menjadi karyawan di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya adalah 1-5 tahun dengan jumlah prosentase sebesar 75%.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Analisis Data

1. Gambaran Distribusi Frekuensi masing-masing item atau butir dalam kuesioner pada tiap-tiap variabel.

   a. Variabel bebas pelayanan prima (X_1)

Tabel 4.5

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelayanan Prima

No	Alternatif Jawaban	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Jumlah item
1	SS	14	10	10	7	41
2	S	30	30	33	36	129
3	R	0	4	1	1	6
4	TS	0	0	0	0	0
5	STS	0	0	0	0	0
	Total	44	44	44	44	176

Sumber: Hasil Olahan SPSS v. 21, 2016

Dari tabel 4.5 tersebut distribusi item variabel pelayanan prima (X_1) dapat disimpulkan bahwa dari 4 item pernyataan pelayanan prima, jawaban responden didominasi oleh jawaban setuju. Mengacu pada salah satu item yaitu karyawan mampu memberikan suasana nyaman kepada nasabah terlihat bahwa dari 44 responden, sebanyak 36 responden menjawab setuju, sisanya 7 responden menjawab sangat setuju dan 1 responden menjawab ragu-ragu. Maka dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden atau karyawan menyatakan bahwa setiap karyawan mampu untuk memberikan suasana nyaman kepada nasabah yang datang.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Variabel bebas Komunikasi (X_2)

Tabel 4.6

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komunikasi

No	Alternatif Jawaban	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Jumlah item
1	SS	11	8	10	9	6	44
2	S	31	32	31	34	31	159
3	R	2	5	3	1	7	18
4	TS	0	0	0	0	0	0
5	STS	0	0	0	0	0	0
	Total	44	44	44	44	44	221

Sumber: Hasil Olahan SPSS v. 21, 2016

Dari tabel 4.6 tersebut distribusi item variabel komunikasi (X_2) dapat disimpulkan bahwa dari 5 item pernyataan komunikasi, jawaban responden didominasi oleh jawaban sangat setuju dan setuju. Mengacu pada salah satu item yaitu karyawan mampu berkomunikasi dengan baik terlihat bahwa dari 44 responden, sebanyak 31 responden menjawab setuju, sisanya 11 responden menjawab sangat setuju dan 2 responden menjawab ragu-ragu. Maka dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden atau karyawan menyatakan bahwa setiap karyawan mampu untuk berkomunikasi dengan baik.

c. Variabel bebas Pengetahuan Produk (X_3)

Tabel 4.7

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komunikasi

No	Alternatif Jawaban	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Jumlah item
1	SS	11	6	8	7	6	7	45
2	S	31	35	34	33	28	33	194

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3	R	2	3	2	4	10	3	24
4	TS	0	0	0	0	0	1	1
5	STS	0	0	0	0	0	0	0
	Total	44	44	44	44	44	44	264

Sumber: Hasil Olahan SPSS v. 21, 2016

Dari tabel 4.7 tersebut distribusi item variabel pengetahuan produk (X_3) dapat disimpulkan bahwa dari 6 item pernyataan pengetahuan produk, jawaban responden didominasi oleh jawaban sangat setuju dan setuju. Mengacu pada salah satu item yaitu karyawan mampu memahami maksud adanya produk terlihat bahwa dari 44 responden, sebanyak 31 responden menjawab setuju, sisanya 11 responden menjawab sangat setuju dan 2 responden menjawab ragu-ragu. Maka dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden atau karyawan menyatakan bahwa setiap karyawan mampu memahami maksud adanya produk yang di miliki perusahaan.

d. Variabel terikat Kinerja (Y)

Tabel 4.8

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja

No	Alternatif Jawaban	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Jumlah item
1	SS	21	10	9	10	21	11	10	12	8	7	119
2	S	23	27	33	32	23	32	32	29	30	32	293
3	R	0	7	2	2	0	1	2	2	3	3	22
4	TS	0	0	0	0	0	0	0	1	3	3	7

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5	STS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	434

Sumber: Hasil Olahan SPSS v. 21, 2016

Dari tabel 4.8 tersebut distribusi item variabel Kinerja (Y) dapat disimpulkan bahwa dari 10 item pernyataan kinerja, jawaban responden didominasi oleh jawaban sangat setuju dan setuju. Mengacu pada salah satu item yaitu karyawan mampu menjalankan pekerjaan dengan baik dan benar sesuai dengan aturan agama jujur dan dapat di percaya terlihat bahwa dari 44 responden, sebanyak 23 responden menjawab setuju dan sisanya 21 responden menjawab sangat setuju. Maka dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden atau karyawan menyatakan bahwa setiap karyawan mampu menjalankan pekerjaan dengan baik dan benar sesuai dengan aturan agama yaitu jujur dan dapat di percaya.

2. Uji Validitas dan Uji Reliabelitas Instrumen Penelitian

Uji validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan antara r-hitung (*product moment*) dengan r-tabel.[2] Suatu instrumen penelitian dikatakan valid, bila:

a. Jika koefisien korelasi *product moment* melebihi 0,3 (Soegiyono, 1999)
b. Jika koefisien korelasi *product moment* $\bar{}$ r-tabel (α; n-2), n = jumlah sampel
c. Nilai Sig.<α , taraf signifikan (α) = 5 %

[2]Sofyan Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), 162-165.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.9

Uji Validitas

No	Butir Dalam Kuesioner	Koofisien Korelasi (r hitung)	Nilai Kritis (r tabel)	Keterangan
	Pelayanan Prima			
1	X1.1	0,523	0,4227	Valid
2	X1.3	0,617		Valid
3	X1.4	0,530		Valid
4	X1.7	0,579		Valid
	Komunikasi			
5	X2.1	0,451	0,4227	Valid
6	X2.3	0,605		Valid
7	X2.4	0,518		Valid
8	X2.5	0,434		Valid
9	X2.6	0,478		Valid
	Pengetahuan Produk			
10	X3.1	0,629	0,4227	Valid
11	X3.2	0,778		Valid
12	X3.3	0,884		Valid
13	X3.4	0,614		Valid
14	X3.5	0,689		Valid
15	X3.6	0,884		Valid
	Kinerja			
16	X4.1	0,632	0,4227	Valid
17	X4.2	0,576		Valid
18	X4.3	0,761		Valid
19	X4.5	0,446		Valid
20	X4.6	0,440		Valid
21	X4.7	0,709		Valid
22	X4.8	0,432		Valid
23	X4.9	0, 677		Valid
24	X4.10	0, 686		Valid

Sumber: Hasil Olahan SPSS v. 21, 2016

Uji Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Reliabilitas dalam penelitian ini diukur dengan teknik Alpha Cronbach.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Teknik ini digunakan untuk menghitung reliabilitas suatu tes yang tidak mempunyai pilihan 'benar' atau 'salah' maupun 'ya' atau 'tidak' melainkan digunakan untuk menghitung reliabilitas suatu tes yang mengukur sikap atau perilaku.

Teknik Alpha Cronbach dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian reliabel atau tidak, bila jawaban yang diberikan responden berbentuk skala seperti 1-3 dan 1-5, serta 1-7 atau jawaban responden yang menginterpretasikan penilaian sikap.[3]

Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik Alpha Cronbach. Nilai *cronbach alpha* > 0,6 menunjukkan bahwa kuesioner untuk mengukur suatu variabel tersebut adalah *reliable*. Sebaliknya, dibawah nilai *cronbach alpha* < 0,6 menunjukkan bahwa kuesioner untuk mengukur variabel tidak reliabel. Uji reliabilitas dari instrumen penelitian dengan tingkat signifikan (α) = 5%.

Tabel 4.10

Uji Reliabelitas

Variabel	Nilai Alpha Cronbach	Nilai Kritis	Keterangan
Pelayanan Prima	0,646	0,6	Reliabel
Komunikasi	0,647		Reliabel
Pengetahuan Produk	0,785		Reliabel
Kinerja	0,732		Reliabel

Sumber: Hasil Olahan SPSS v. 21, 2016

[3]Ibid., 173-175.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

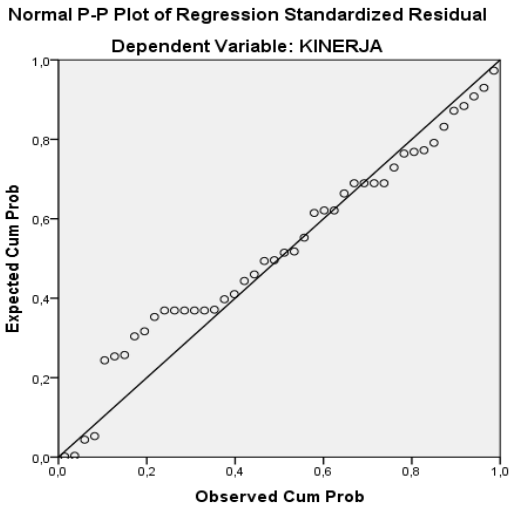
3. Analisis Kuantitatif

a. Uji Normalitas

Hasil uji normalitas dapat diketahui menggunakan grafik P-P Plot apabila ploting data residual mengikuti garis linier maka data berdistribusi normal. Namun menurut Imam Ghozali "uji normalitas dengan grafik dapat menyesatkan kalau tidak hati-hati secara visual kelihatan normal, padahal secara statistik sebaliknya". Untuk itu uji normalitas juga dapat diuji melalui uji statistik non- parametrik Kolmogrof-Smirnov (K-S) Berikut dapat disajikan hasil uji normalitas.[4]

Gambar 4.7

Grafik Normal P-P Plot



Sumber: Hasil Olahan SPSS v. 21, 2016

Berdasarkan grafik normal P-P Plot tersebut juga menunjukkan bahwa residual mengikuti garis linier yang berarti asumsi normalitas terpenuhi.

[4] Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19,* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005), hal. 163.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.11
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		44
Normal Parameters[a,b]	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,02926665
Most Extreme Differences	Absolute	,145
	Positive	,064
	Negative	-,145
Kolmogorov-Smirnov Z		,961
Asymp. Sig. (2-tailed)		,314

Sumber: Hasil Olahan SPSS v. 21, 2016

Berdasarkan *output* uji normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov Test diperoleh nilai KSZ (Kolmogorov-Smirnov Z) sebesar 0,961 dan Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,314. Karena nilai Sig. > 0,05 yaitu 0,314 > 0,05 maka data berdistribusi normal, sehingga asumsi normalitas terpenuhi.

b. Uji Multikolonieritas

Multikolinieritas berarti adanya hubungan yang kuat di antara beberapa atau semua variabel bebas pada model regresi. Jika terdapat Multikolinieritas maka koefisien regresi menjadi tidak tentu, tingkat kesalahannya menjadi sangat besar dan biasanya ditandai dengan nilai koefisien determinasi yang sangat besar tetapi pada pengujian parsial koefisien regresi, tidak ada ataupun kalau ada sangat sedikit sekali koefisien regresi yang signifikan. Pada penelitian ini digunakan nilai

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

variance inflation factors (VIF) sebagai indikator ada tidaknya multikolinieritas diantara variabel bebas nilai VIF harus lebih kecil dari 10 dan nilai *tolerance* semua variabel independen lebih besar dari 0,10.

Tabel 4.12
Hasil Uji Multikolonieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	x1	,624	1,603
	x2	,526	1,901
	x3	,483	2,072

Sumber: Hasil Olahan SPSS v. 21, 2016

Bedasarkan uji multikolonearitas tersebut menunjukkan bahwa semua nilai tolerance variabel pelayanan prima (X_1) 0.624, komunikasi (X_2) 0.526, pengetahuan produk 0.483lebih besar dari pada 0,1 sementara itu nilai VIF variabel pelayanan prima 1.603, komunikasi 1.901, dan pengetahuan produk 2.072, teknologi layanan 1.088 dan pelatihan layanan 1.227 lebih kecil dari 10. Berdasarkan hasil pengujian ini dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antara variabel independen yang digunakan dalam penelitian

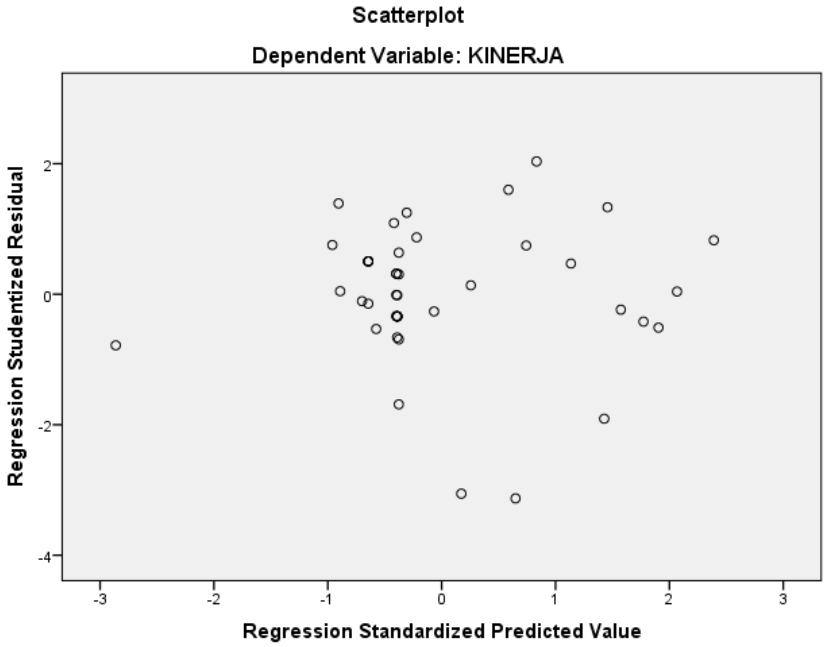
c. Hasil Uji Heteroskedastisistas

Uji heteroskedastisitas dapat diketahui dengan melihat grafik *scatterplot* pada output SPSS. Jika ada pola tertentu pada grafik *scatterplot* SPSS, seperti titik-titik yang ada membentuk pola yang teratur

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasi bahwa telah terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika tidak terdapat pola yang jelas, seperti titik titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Berikut dapat disajikan dalam grafik hasil uji heteroskedastisitas.

Gambar 4. 8
Grafik Scatterplot



Sumber: Hasil Olahan SPSS v. 21, 2016

Dari grafik scatterpolts terlihat bahwa titik-titik menyabar secara acak serta tersebar baik di atas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regersi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi KINERJA kayawan berdasarkan masukan variabel independen

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

PELAYANAN PRIMA, KOMUNIKASI, dan PENGETAHUAN PRODUK.

d. Hasil Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi adalah untuk mengetahui adanya korelasi antara variabel gangguan sehingga penaksir tidak lagi efisien baik dalam model sampel kecil maupun dalam sampel besar. Salah satu cara untuk menguji autokorelasi adalah dengan percobaan d (Durbin-Watson). Hasil perhitungan dilakukan pembandingan dengan nilai tabel dengan menggunakan nilai signifikansi 5%, jumlah sampel 44 (n) dan jumlah variabel independen 3 (k=3), maka didapatkan nilai tabel Durbin Watson sebesar 1.6647. Kriteria pengujiannya adalah nilai DW lebih besar dari batas du (tabel Durbin Watson) dan kurang dari (4-du) yaitu 2.3353, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada autokorelasi.

Tabel 4.13
Tabel Durbin-Watson

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,617[a]	,381	,334	3,141	1,958

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

b. Dependent Variable: y

Sumber: Hasil Olahan SPSS v. 21, 2016

Bedasarkan uji autokelasi lihat tersebut di peroleh nilai durbin Watson sebasar 1.985, sedangkan nilai tabel Durbin Watson di peroleh angka sebesar 1.6647 hal ini menunjukkan bahwa 1.985 > 1.6647 dan 1.985 <

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2,3353 maka diantara varibel bebas dalam persamaan regresi tidak ada autokorelasi.

d. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dengan hasil sebagai berikut:

1) Uji Hipotesis 1

Hipotesis pertama yang diuji dalam penelitian ini adalah pelayanan prima, komunikasi dan pengetahuan produk secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya.

Tabel 4.14
Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	242,390	3	80,797	8,190	,000[b]
	Residual	394,588	40	9,865		
	Total	636,977	43			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber: Hasil Olahan SPSS v. 21, 2016

Hal ini di buktikan dengan hasil berdasarkan uji regresi berganda. Pada tabel *Anova* di peroleh nilai F_{hitung} sebesar 8,190 dan nilai F_{tabel} sebesar 2,83 hal ini berarti ($F_{hitung} > F_{tabel}$). Kemudian berdasarkan uji signifikasi di peroleh nilai signifikasi sebesar 0,000. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan juga karena signifikansi = 0,00 < 0,05 sehingga pelayanan prima, komunikasi dan pengetahuan produk secara simultan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berpengaruh signifikan terhadap kinerja di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya. Artinya hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima.

Tabel 4.15
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,617[a]	,381	,334	3,141

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Olahan SPSS v. 21, 2016

Kemudian pada Pada tabel *Model Summary*. diperoleh harga koefisien korelasi (R) sebesar 0.617 dan koefisien determinasi (R *Square*) sebesar 0.381. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya, ditentukan 38,1% oleh variabel pelayanan prima, komunikasi, dan pengetahuan produk, selebihnya (61,9%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Berdasarkan penghitungan persamaan regresi dengan rumus Y= α+bx di peroleh nilai Y = 14,639 + 0,768X_1 – 0,017X_2 + 0,603X_3. Jika tanpa adanya pelayanana prima, komunikasi, dan pengetahuan produk (X_1, X_2, X_3 = 0), maka nilai kinerja sebesar 14,639. Setiap terjadi kenaikan variabel pelayanan prima (X1) sebesar satu satuan akan mengakibatkan terjadinya peningkatan variabel kinerja (Y) sebesar 0,768 kali. Setiap terjadi kenaikan variabel komunikasi (X2) sebesar satu satuan akan mengakibatkan terjadinya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penurunan variabel kinerja (Y) sebesar 0,017 kali. Setiap terjadi kenaikan variabel pengetahuan produk (X3) sebesar satu satuan akan mengakibatkan terjadinya peningkatan variabel kinerja (Y) sebesar 0,603 kali.

2) Uji Hipotesis 2

Tabel 4.16
Hasil Uji T (Parsial)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14,639	5,992		2,443	,019
	X1	,768	,390	,310	1,966	,056
	X2	-,017	,350	-,008	-,049	,961
	X3	,603	,278	,389	2,170	,036

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Olahan SPSS v. 21, 2016

Hipotesis kedua yang diuji dalam penelitian ini adalah pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya.

Namun berdasarkan uji regresi berganda. Pada tabel *Coefficients* diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 1,966 dan nilai t_{tabel} sebesar 2,020, kemudian berdasarkan uji signifikasi di peroleh nilai signifikasi sebesar 0,056. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan juga karena signifikansi = 0,056 > 0,05 sehingga pelayanan prima berpengaruh tidak signifikan terhadap

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kinerja karyawan PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya. Artinya hipotesis kedua dalam penelitian ini ditolak.

3) Uji Hipotesis 3

Hipotesis ketiga yang diuji dalam penelitian ini adalah komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya.

Namun berdasarkan uji regresi berganda. Pada tabel *Coefficients* diperoleh nilai t_{hitung} sebesar -0,049 dan nilai t_{tabel} sebesar 2,020, kemudian berdasarkan uji signifikasi di peroleh nilai signifikasi sebesar 0,961. Karena $t_{hitung} < t_{tabel}$dan juga karena signifikansi = 0,961 > 0,05 sehingga komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya. Artinya hipotesis ketiga dalam penelitian ini ditolak.

4) Uji hipotesis 4

Hipotesis keempat yang diuji dalam penelitian ini adalah pengetahuan produk berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya.

Hal ini dibuktikan berdasarkan uji regresi berganda. Pada tabel *Coefficients* diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,170 dan nilai t_{tabel} sebesar 2,020, kemudian berdasarkan uji signifikasi di peroleh nilai signifikasi sebesar 0,036. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan juga karena signifikansi = 0,036 < 0,05 sehingga pengetahuan produk berpengaruh signifikan terhadap

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kinerja karyawan PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya. Artinya hipotesis keempat dalam penelitian ini diterima.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id