



PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang)

Irham Maulana

Institut Agama Islam Nasional Laa Roiba, Bogor
Irhammaulana933@gmail.com

Abstrak

BPRS Amanah Ummah Leuwiliang, yang merupakan badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa harus memperhatikan kinerja karyawannya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Sebab pelayanan yang diberikan oleh karyawan itu akan memberikan dampak kepada perusahaan, baik positif maupun negatif. Dari hal tersebut, timbul permasalahan yang membuat penulis tertarik melakukan penelitian untuk menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dari kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Amanah Ummah. Tujuan Penelitian Ini adalah untuk membahas dan mengetahui tentang pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Amanah Ummah Leuwiliang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, yaitu dengan menyebarkan kuisioner kepada 100 orang responden sebagai sample untuk mendapatkan tanggapan tentang dimensi kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah. Selain menggunakan kuisioner penulis juga menggunakan metode wawancara, pengamatan dan dokumentasi. Jumlah sampel ditentukan dengan teknik Simple Random Sampling. Adapun pengujian statistik dengan uji regresi linier sederhana, uji hipotesis dengan uji t, dan uji R² (koefisien determinasi). Hasil dari penelitian ini bahwa Hasil uji hipotesis dengan uji t pada variabel X (kinerja karyawan) diperoleh nilai t hitung 10,587 > t tabel 1,984, maka kinerja karyawan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang. Sedangkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa kinerja karyawan mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 53,4% dan sisanya sebesar 46,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kinerja, Kepuasan Nasabah

Abstract

BPRS Amanah Ummah Leuwiliang, which is a business entity engaged in the service sector, must pay attention to the performance of its employees in providing services to customers. Because the services provided by these employees will have an impact on the company, both positive and negative. From this, problems arise that make the author interested in conducting research to show that there is a positive effect of employee performance on customer satisfaction at BPRS Amanah Ummah Leuwiliang. This study uses quantitative research methods, namely by distributing questionnaires to 100 respondents as a sample to obtain responses about the dimensions of employee performance on customer satisfaction. In addition to using a questionnaire, the writer also uses interview, observation and documentation methods. The number of samples was determined by simple random sampling technique. As for statistical testing with simple linear regression test, hypothesis testing with t test, and R² test (coefficient of determination). The results of hypothesis testing with t test on variable X (employee performance) obtained a value of t count 10.587 > t table 1.984, so employee performance has a positive and significant effect on customer satisfaction at BPRS Amanah Ummah Leuwiliang. While the coefficient of determination test results show that employee performance affects customer satisfaction by 53.4% and the remaining 46.6% is influenced by other factors not included in this study.

Keywords: Performance, Customer Satisfaction

(*) Corresponding Author: Irham maulana, Irhammaulana933@gmail.com, 081314153081

INTRODUCTION

Dalam era globalisasi ini, arus persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik (nasional) maupun di pasar internasional/global. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, misalnya memberikan produk yang mutunya lebih baik dan pelayanan yang lebih baik daripada para pesaingnya.¹ Dalam perkembangannya, BPRS telah mampu tumbuh dengan signifikan ditengah persaingan usaha yang sangat ketat. Persaingan tersebut salah satunya adalah ekspansi yang dilakukan oleh Bank Umum ke pasar mikro, seperti ke kota-kota kecil dan pedesaan. Ditambah lagi persaingan dengan para pendatang baru. Supranto (2011).

Para pendatang baru ke dalam sebuah industri membawa kapasitas baru, sebuah keinginan untuk memperoleh posisi dan pangsa pasar (market share and position), dan sangat sering membawa pendekatan-pendekatan baru untuk melayani kebutuhan-kebutuhan pelanggan. Di tengah persaingan yang ketat, BPRS harus mampu bersaing dengan perusahaan atau institusi lainnya. Salah satunya adalah dengan meningkatkan kinerja demi terciptanya kepuasan pelanggan atau nasabah. Jajat Kristanto (2011).

Hal ini dipicu oleh semakin banyaknya perusahaan atau institusi yang berorientasi pada kepuasan pelanggan sebagai salah satu tujuan pokoknya. Dewasa ini semakin diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga kompetitif. Dengan semakin banyaknya produsen yang menawarkan produk dan jasa, maka konsumen memiliki pilihan yang semakin banyak. Dengan demikian kekuatan tawar-menawar konsumen semakin besar. Hak-hak konsumen pun mulai mendapatkan perhatian besar, terutama dalam aspek keamanan dalam pemakaian barang atau jasa tertentu. Fandy Tjiptono (2017). Pelanggan memperkirakan tawaran mana yang akan menghantarkan nilai anggapan tertinggi dan bertindak atas dasar perkiraan tersebut. Sesuai atau tidaknya suatu penawaran dengan harapan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan dan besarnya probabilitas bahwa pelanggan akan membeli produk itu lagi. Sederhana saja. Pelanggan yang puas akan melakukan bisnis lebih banyak dan lebih sering dengan Anda. Mereka membeli lebih banyak sepanjang waktu, dan membeli lebih sering. Mereka juga merekomendasikan Anda kepada kerabat dan teman-temannya. Hubungan antara penjualan, pelayanan, kepuasan, dan profit bersifat langsung. Semakin puas seorang pelanggan, semakin besar uang yang dibelanjakannya. Semakin banyak uang yang dibelanjakan, semakin banyak yang anda jual. Dan biasanya, bila Anda menjual lebih banyak, keuntungan Anda pun semakin besar. Richard F. Gerson (2018).

Kinerja BPRS Amanah Ummah 5 tahun terakhir sampai dengan tahun 2019 telah mengantarkan BPRS Amanah Ummah menjadi salah satu BPRS terdepan dan berada di jajaran 10 BPRS terbesar di Indonesia. Laba bersih BPRS Amanah Ummah (Laba setelah Pajak, Bonus Karyawan, dan Tantiem Pengurus) tahun 2019 mencapai Rp. 4.180.105.000. Tercapai 117,11% dari proyeksi Rencana Bisnis Bank Tahun 2019. Hal ini menunjukkan bahwa ditengah masih terjadinya perlambatan pertumbuhan ekonomi, bisnis bank mampu tumbuh secara wajar sebagai salah satu indikator tumbuhnya kepercayaan masyarakat. Keberhasilan suatu perusahaan atau instansi perbankan dalam meningkatkan atau mempertahankan kepercayaan dan loyalitas nasabah salah satunya adalah dengan memberikan kepuasan kepada mereka. Kepuasan nasabah ini salah satunya dipengaruhi oleh kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan. Dengan demikian, kinerja karyawan yang baik dan berkualitas merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam upaya peningkatan produktivitas perusahaan. Semakin tinggi tingkat kualitas kinerja karyawan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan yang dihasilkan. Dan hal ini akan berujung pada peningkatan produktivitas perusahaan tersebut.

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa, pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada nasabah akan memberikan dampak positif dan negatif. Meskipun kinerja BPRS Amanah Ummah dalam 5 tahun terakhir terbilang berhasil, namun hasil observasi peneliti terhadap nasabah BPRS Amanah Ummah, menemukan permasalahan dimana terdapat kurang lebih 20 nasabah calon responden yang belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai dan merasa bahwa pelayanan yang diberikan masih belum maksimal serta perlu ditingkatkan. Permasalahan tersebut seperti ketidaksesuaian dalam mendapatkan pelayanan, ketidakjelasan dalam mendapatkan jawaban atas pertanyaan yang diajukan, terlebih lagi kurangnya mendapatkan perhatian personal atas keluhan-keluhan sehingga para nasabah masih merasa kurang puas. Padahal, kepuasan adalah kunci keberhasilan suatu perusahaan, dan dapat dijadikan sebagai tolak ukur terhadap kinerja dan produktifitas, apakah menurun, bertahan,

atau mengalami peningkatan sesuai dengan yang perusahaan harapkan. Oleh karena itu, berdasarkan pernyataan-pernyataan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: “Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang)”

Tabel 3.1 Jumlah Nasabah BPRS Amanah Ummah berdasarkan Akad.

JENIS AKAD	TAHUN 2019		
	NOMINAL	%	JML NSB
MURABAHAH	191.444.356	88,66	2.175
MULTIJASA	322.802	0,15	21
ISTISHNA	6.749.376	3,13	31
MUSYARAKAH	10.264.289	4,75	13
MUDHARABAH	1.300.000	0,60	2
IJARAH	1.934.590	0,90	40
QARDH	16.500	0,01	2
QARDH RAHN	3.551.584	1,64	644
QARDH HAJI	357.500	0,17	19
JUMLAH	215.940.997	100	2.947

Sumber : Laporan Tahunan BPRS Amanah Ummah 2019

Tabel diatas berisi jumlah nasabah BPRS Amanah Ummah yang aktif menjadi nasabah pembiayaan berdasarkan jenis akad. Dalam tabel tersebut dijelaskan bahwa nasabah dengan jenis akad Murabahah berjumlah 2.175 orang, Multijasa 21 orang, Istishna 31 orang, Musyarakah 13 orang, Mudharabah 2 orang, Ijarah 4 orang, Qardh 2 orang, Qardh Rahn 644 orang, dan Qardh Haji 19 orang sehingga total berjumlah 2.947 orang.

METHODS

Penelitian ini dilaksanakan di BPRS Amanah Ummah yang terletak di Jl. Raya Leuwiliang No 1, Leuwiliang Kabupaten Bogor pada bulan Juni-Agustus 2020. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang mana peneliti hanya menentukan beberapa variable saja dari obyek yang diteliti kemudian membuat instrument untuk mengukurnya. Metode ini disebut kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka yang pemecahan masalahnya dengan berdasarkan angka-angka hingga kemudian dapat diambil kesimpulan dan diberi saran-saran. Adapun Teknik sampling atau pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode Simple Random Sampling yang mana peneliti mengambil sampel secara acak dan memberikan peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Uji Validitas dan Reabilitas, Uji Normalitas, Uji Linieritas, Uji Heterosketastisitas, Uji Hipotesis, dan

Uji Koefisien Determinasi (R²). Semua perhitungan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program statistic IBM SPSS 26. Sugiyono (2017).

RESULTS & DISCUSSION

Results

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Amanah Ummah atau dikenal dengan Bank Syariah Amanah Ummah adalah salah satu BPR yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah, yang pertama kali didirikan di Kabupaten Bogor, yang salah satu tujuan utamanya adalah menumbuh kembangkan ekonomi masyarakat terutama UMKM atas dasar syariah Islam, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No.7 Tahun 1992, yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 dan diganti dengan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Bank Syariah dan terakhir berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 3/POJK.03/2016 Tentang Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. BPRS Amanah Ummah memulai operasi (soft opening) pada tanggal 11 Juli 1992, sedangkan peresmian operasi (grand opening) dilaksanakan pada tanggal 8 Agustus 1992, oleh Bupati Bogor. Lokasi utama kegiatan bisnis Bank adalah di kantor Pusat Operasi yang berlokasi di Jl. Raya Leuwiliang No. 9 Leuwiliang, Bogor.

Hasil penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut ;

1) Berdasarkan jenis Responden.

Adapun data mengenai jenis kelamin Responden nasabah BPRS Amanah Ummah Leuwiliang adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	47	47.0	47.0	47.0
	Perempuan	53	53.0	53.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui tentang jenis kelamin responden nasabah BPRS Amanah Ummah Leuwiliang yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah perempuan, yaitu sebanyak 53 orang, sedangkan sisanya adalah responden laki-laki sebanyak 47 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari nasabah BPRS Amanah Ummah Leuwiliang yang diambil sebagai responden adalah perempuan.

2) Responden Berdasarkan Pendidikan.

Adapun data mengenai pendidikan Responden nasabah BPRS Amanah Ummah Leuwiliang adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Pendidikan Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	8	8.0	8.0	8.0
	SMA	44	44.0	44.0	52.0
	Sarjana	48	48.0	48.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan Keterangan pada tabel diatas dapat diketahui bahwa nasabah BPRS Amanah Ummah Leuwiliang yang diambil sebagai responden sebagian besar berpendidikan Sarjana

yaitu sebanyak 48 orang. Sedangkan yang berpendidikan SMA sebanyak 44 orang dan yang berpendidikan SMP sebanyak 8 orang.

3) Responden Berdasarkan penghasilan.

Adapun data mengenai penghasilan Responden nasabah BPRS Amanah Ummah Leuwiliang adalah sebagai berikut :

Tabel 3. Penghasilan Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1 Juta	10	10.0	10.0	10.0
	1-3 Juta	29	29.0	29.0	39.0
	3-6 Juta	47	47.0	47.0	86.0
	> 6 Juta	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui nasabah BPRS Amanah Ummah Leuwiliang yang diambil sebagai responden sebgaiian besar berpenghasilan 3-6 juta yaitu sebanyak 47 orang. Sedangkan yang berpenghasilan 1-3 juta sebanyak 29 orang, yang berpenghasilan lebih dari 6 juta sebanyak 14 orang, dan yang berpenghasilan kurang dari 1 juta sebanyak 10 orang.

Hasil dari penelitian yang digunakan pada BPRS Amanah Ummah Leuwiliang antara variabel kinerja karyawan terhadap variable kepuasan nasabah dapat digambarkan dalam tabel berikut :

Tabel 4. Jumlah responden pada setiap pertanyaan

Item	STS		TS		RG		S		SS		Jml
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X1. Sambutan yang baik	0	0	0	0	1	1	57	57	42	42	100
X2. Melayani tanpa ada kesalahan	0	0	0	0	3	3	55	55	42	42	100
X3. Posisi siap melayani	0	0	0	0	3	3	76	76	21	21	100
X4. Menjamin kerahasiaan data	0	0	0	0	3	3	83	83	15	15	100
X5. Melayanani sesuai dengan tugas	0	0	0	0	1	1	87	87	12	12	100
X6. Melayani dengan cepat, tanggap, dan tepat waktu	0	0	0	0	3	3	83	83	14	14	100
X7. Ramah dan sopan	0	0	0	0	2	2	73	73	25	25	100
X8. Mendengarkan dan memahami keluhan	0	0	0	0	1	1	77	77	22	22	100
X9. Mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan	0	0	2	2	0	0	78	78	20	20	100
X10. Mengenakan pakaian yang rapih dan sopan	0	0	0	0	1	1	65	65	34	34	100
Y1. Melayani dengan baik dan benar sejak awal sampai akhir	0	0	0	0	1	1	56	56	43	43	100
Y2. Memberikan kemudahan dalam melayani	0	0	0	0	1	1	56	56	43	43	100

Y3. Tidak berbelit-belit dalam melayani	0	0	0	0	1	1	68	68	31	31	100
Y4. Memberikan perhatian personal	0	0	1	1	0	0	60	60	39	39	100
Y5. Bersedia menjelaskan produk dan layanan dengan detail dan jelas	0	0	0	0	1	1	56	56	43	43	100
Y6. Bersikap adil dan tidak pilih-pilih dalam melayani	0	0	1	1	1	1	39	39	59	59	100
Y7. Mendapatkan pelayanan sesuai dengan jadwal	0	0	0	0	0	0	39	39	61	61	100
Y8. Memberikan pelayanan tanpa ditunda-tunda	0	0	0	0	0	0	49	49	51	51	100
Y9. Ruangan bersih dan nyaman	0	0	0	0	0	0	44	44	56	56	100
Y10. Merasa aman dan nyaman	0	0	0	0	0	0	66	66	34	34	100

Sumber : Data SPSS yang diolah, Agustus 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pada item X1 yaitu sambutan yang baik, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju, responden yang menyatakan ragu-ragu ada 1 orang (1%), setuju ada 57 orang (57%), dan sangat setuju ada 42 orang (42%).

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pada item X2 yaitu melayani tanpa ada kesalahan, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju, responden yang menyatakan ragu-ragu ada 3 orang (3%), setuju ada 55 orang (55%), dan sangat setuju ada 42 orang (42%).

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pada item X3 yaitu posisi siap melayani, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju, responden yang menyatakan ragu-ragu ada 3 orang (3%), setuju ada 76 orang (76%), dan sangat setuju ada 21 orang (21%).

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pada item X4 yaitu menjamin kerahasiaan data, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju, responden yang menyatakan ragu-ragu ada 3 orang (3%), setuju ada 83 orang (83%), dan sangat setuju ada 15 orang (15%).

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pada item X5 yaitu melayani sesuai dengan tugas tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju, responden yang menyatakan ragu-ragu ada 1 orang (1%), setuju ada 87 orang (87%), dan sangat setuju ada 12 orang (12%).

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pada item X6 yaitu melayani dengan cepat, tanggapp, dan tepat waktu, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju, responden yang menyatakan ragu-ragu ada 3 orang (3%), setuju ada 83 orang (83%), dan sangat setuju ada 14 orang (14%).

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pada item X7 yaitu ramah dan sopan, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju, responden yang menyatakan ragu-ragu ada 2 orang (2%), setuju ada 73 orang (73%), dan sangat setuju ada 25 orang (25%).

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pada item X8 yaitu mendengarkan dan memahami keluhan, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju, responden yang menyatakan ragu-ragu ada 1 orang (1%), setuju ada 77 orang (77%), dan sangat setuju ada 22 orang (22%).

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pada item X9 yaitu mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju dan ragu-ragu, responden yang menyatakan tidak setuju ada 2 orang (2%), setuju ada 78 orang (78%), dan sangat setuju ada 20 orang (20%).

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pada item X10 yaitu mengenakan pakaian yang rapih dan sopan, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju, responden yang menyatakan ragu-ragu ada 1 orang (1%), setuju ada 65 orang (65%), dan sangat setuju ada 34 orang (34%).

4) Data hasil Penelitian

Data penelitian dikumpulkan menggunakan instrument pengumpulan data berupa Kuesioner (Angket). Data diperoleh dari nasabah pembiayaan BPRS Amanah Ummah leuwiliang yang mengisi kuesioner skala Kinerja Karyawan (X). dan Kepuasan Nasabah (Y) sebanyak 100 orang nasabah.

- Uji validitas

Uji Validitas data diukur dengan membandingkan r hitung dengan r tabel (r product moment) dan dengan membandingkan nilai signifikansi (Sig.). Jika r hitung > r tabel, dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid dan jika nilai Signifikansi (Sig.) < 0,05 = valid. Diketahui pada tabel r product moment dengan N sampel 100 maka diperoleh r tabel = 0,195 untuk taraf signifikan 5% dan r tabel = 0,256 untuk taraf signifikan 1%. Adapun uji validitas dalam penelitian ini menggunakan menggunakan pearson product moment correlation dengan tingkat signifikan 1% = 0,01 atau r tabel sebesar 0,256.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas

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

Sumber : Data SPSS yang diolah, Agustus 2020

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

- Uji Reabilitas
 Uji Realibilitas adalah untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya tetap konsisten jika pengukuran diulang. Uji reabilitas yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan metode Cronbach’s Alpha dengan menggunakan batasan 0,6 - 0,8 untuk dinyatakan Reliabel.

Tabel 6. Uji Reliabilitas Variabel X

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

Sumber: Output IBM SPSS Statistics 26

Tabel 7. Uji Reliabilitas Variabel Y

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

Sumber: Output IBM SPSS Statistics 26

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

- Uji Analisis Regresi
 Adapun hasil pengujian analisis regresi yaitu sebagai berikut:

Tabel 8. Persamaan Regresi Sederhana

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

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Output IBM SPSS Statistics 26

Berdasarkan tabel diatas diperoleh persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

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

Persamaan regresi tersebut mempunyai makna sebagai berikut:

- Konstanta = 12,333

Jika variabel Kinerja Karyawan dianggap sama dengan 0, maka variabel Kepuasan Nasabah sebesar 12,333.

- Koefisien X = 0,761

Jika variabel Kinerja Karyawan mengalami kenaikan sebesar satu persen maka akan menyebabkan kenaikan variabel Kepuasan Nasabah sebesar 0,761.

- Koefisien Determinasi
 Hasil pengujian koefisien determinasi yaitu sebagai berikut:

Tabel 9. Koefisien Determinasi

Model Summary^b

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

a. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Output IBM SPSS Statistics 26

Pada tabel di atas diperoleh nilai R² = 0,534. Apabila dihitung dengan rumus koefisien determinasi maka diperoleh nilai 0,534 x 100% = 53,4%. Ini berarti variabel bebas kinerja karyawan mempengaruhi variabel dependen kepuasan nasabah sebesar 53,4% dan sisanya sebesar 46,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

Menurut Ghazali (2018), koefisien determinasi (R²) bertujuan mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerapkan variasi variable dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan 1 Nilai R² Yang kecil dapat diartikan bahwa kemampuan menjelaskan variable- variable bebas dalam menjelaskan variable terikat

DISCUSSION

Istilah Kinerja berasal dari kata Job Performance atau Actual Performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Anwar Prabu Mangkunagara (2017).

Karyawan adalah mereka yang bekerja pada suatu badan usaha atau perusahaan, baik swasta maupun pemerintah, dan diberi imbalan kerja sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik yang bersifat harian, mingguan, maupun bulanan yang biasanya imbalan tersebut diberikan secara mingguan. Karyawan (sumber daya manusia) selain merupakan aspek yang paling dominan dalam organisasi, juga sebagai pemasok internal yang sangat berperan dalam menghasilkan suatu barang atau jasa yang berkualitas. M. N. Nasution (2018).

Kemajuan pengetahuan ilmiah dan teknologi dari tahun ke tahun sampai saat ini juga mempengaruhi terciptanya metode pengukuran kinerja, yang secara teknis umumnya disebut dengan performance appraisal. Sampai saat ini metode performance appraisal dapat dikatakan sebagai instrumen pengukuran kinerja individu yang cukup mendasar, rinci, dan digunakan di banyak perusahaan untuk mengukur kinerja karyawannya.

CONCLUSION

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

Hasil uji hipotesis diperoleh nilai t hitung $10,587 > t$ tabel $1,984$ dan nilai sig $0,00 < 0,05$. Ini berarti kinerja karyawan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Adapun hasil uji koefisien determinasi, menunjukkan bahwa kinerja karyawan mempengaruhi kepuasan nasabah di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang sebesar $53,4\%$ dan sisanya sebesar $46,6\%$ dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini. Untuk itu diperlukan pengembangan penelitian lebih lanjut, terkait topik ini.

REFERENCES

- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kristanto, Jajat. (2017). *Manajemen Pemasaran Internasional: Sebuah Pendekatan Strategi*. Jakarta: Erlangga.
- Mangkunagara, Anwar Prabu. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Cet 14*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution, M. N. (2018). *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Supranto, J. (2017). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Cet 4*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.