

**PENGARUH *REWARD AND PUNISHMENT* KARYAWAN  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI BANK  
MUAMALAT KOTA PALOPO (PEGAWAI BANK  
MUAMALAT KOTA PALOPO)**

*Skripsi*

*Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo untuk  
Melakukan Penelitian Skripsi dalam Rangka Penyelesaian Studi Jenjang  
Sarjana pada Program Studi Perbankan Syariah*



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2023**

**PENGARUH *REWARD AND PUNISHMENT* KARYAWAN  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI BANK  
MUAMALAT KOTA PALOPO (PEGAWAI BANK  
MUAMALAT KOTA PALOPO)**

*Skripsi*

*Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo untuk  
Melakukan Penelitian Skripsi dalam Rangka Penyelesaian Studi Jenjang  
Sarjana pada Program Studi Perbankan Syariah*



**Pembimbing:**

**M. Ikhsan Purnama, S.E., M.E.**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2023**



## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Fiqi Rafika  
NIM : 19 0402 0212  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikat dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 25 Mei 2023

Yang membuat pernyataan,



**Fiqi Rafika**

19 0402 0212

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pengaruh Reward and Punishment Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan di Bank Muamalat Kota Palopo yang ditulis oleh Fiqi Rafika, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 19 0402 0212, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo yang dimunaqasyahkan pada hari Jumat, tanggal 25 Agustus 2023 Miladiyah bertepatan dengan 08 Shaffar 1445 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Palopo, 11 September 2023

### TIM PENGUJI

1. Dr. Hj. Anita Marwing, S.HI., M.HI. Ketua Sidang
2. Dr. Fasiha, S.EI., M.HI. Sekretaris Sidang
3. Dr. H. M. Rasbi, S.E., M.M. Penguji I
4. Dr. Takdir, S.H., M.H. Penguji II
5. M. Ikhsan Purnama, S.E. Sy., M.E. Pembimbing

Mengetahui:

a.n. Rektor IAIN Palopo  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah

Dr. Hj. Anita Marwing, S.HI., M.HI.  
NIP. 19820124 200901 1 006

Edi Indra Setiawan, S.E., M.M.  
NIP. 19891207 201903 1 005

## PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ  
وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَاصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ.

Puji syukur kehadiran Allah SWT Tuhan yang Maha Agung yang sedalam-dalamnya atas segala Rahmat, Nikmat, Karunia, dan Hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Reward And Punishment Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank Muamalat Kota Palopo (Pegawai Bank Muamalat Kota Palopo)**” Yang disusun bertujuan untuk tugas akhir sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana.

Shalawat dan salam atas junjungan Rasulullah Saw, Keluarga, sahabat dan seluruh pengikut-pengikutnya hingga akhir zaman. Nabi yang diutus Allah SWT. Sebagai Nabi Uswatun Khasanah (contoh teladan yang baik) bagi seluruh alam semesta.

Banyak pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini, untuk itu maka dengan segala kerendahan hati peneliti menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda Junda dan Ibunda saya Nuriani yang telah melahirkan, membesarkan, dan mendoakan saya hingga seperti sekarang ini. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Rektor IAIN Palopo, Bapak Dr. Abbas Langaji, M.Ag dan juga kepada para jajarannya yakni Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Dr. Arafat Munir Yusuf, M.Pd, Wakil Rektor Bidang

Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, Bapak Dr. Masruddin, S.S., M.Hum dan Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama, Bapak Dr. Mustaming, S.Ag., M.HI

2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo Ibu Dr. Hj. Anita Marwing, M.HI dan juga Kepada Wakil Dekan I Bidang Akademik, Ibu Dr. Fasiha, S.E., ME.I Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, Ibu Muzayyanah Jabani, S.T MM. dan Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama, Bapak Muhammad Ilyas, S.Ag., M.A.

3. Penguji saya bapak Dr. H.M. Rasbi, S.E., M.M dan bapak Dr. Takdir, S.H.,M.H selaku penguji I dan II yang telah membantu dan membimbing saya dalam penyelesaian skripsi saya

4. Pembimbing saya, Bapak M. Ikhsan Purnama, SE., M.E. terima kasih banyak telah memberikan masukan dan bimbingan dalam rangka penyelesaian skripsi saya.

5. Ketua Program Studi Perbankan Syariah, Bapak Edi Indra Setiawan, S.E., M.M. begitupun juga dengan Sekretaris Program Studi, Bapak Mursyid, S.Pd., M.M.

6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang telah membagikan ilmunya kepada saya dan teman-teman saya.

7. Para Staf IAIN Palopo, terkhusus kepada Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu demi penyelesaian studi saya.

8. Karyawan Bank Muamalat Kota Palopo yang telah bersedia sebagai

narasumber

9. Untuk kakak ku Zulfikar, gugun dan adik saya Farhan Saputra, zul fikram yang telah membantu saya baik secara financial maupun materi selama saya berkuliah dan memberikan semangat satu sama lain terutama dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Untuk sahabat saya Ade Titi Nilam Sari yang telah menemani dan mensupport saya selama ini dalam menyelesaikan skripsi saya.
11. Untuk teman-teman saya yang comel dan baik hati Mia, Nawa, Rida, Cantika, Rani, Fatimah, yang selama ini selalu mensupport, dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini, Semoga kita semua senantiasa dalam perlindungan Allah SWT, senantiasa diberi kesehatan, dan aktivitas-aktivitas kita berada dalam kebaikan dan diberi kemudahan dalam melaksanakan serta bernilai ibadah di sisi Allah SWT.

Palopo, 25 Juni 2023

Penulis

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

### A. Transliterasi Arab-Latin

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

#### 1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	Ḥ	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet dengan titik di atas
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	Dad	D	De dengan titik di bawah
ط	Ta'	T	Te dengan titik di bawah
ظ	Ža'	Ž	Zet dengan titik di bawah
ع	'Ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	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 apapun. 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 monoflog dan vokal rangkap atau diflog.

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

Tanda	Nama	Huruf latin	Nama
	<i>fathah</i>	A	A
	<i>Kasrah</i>	I	I
	<i>dammah</i>	U	U

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

Tanda	Nama	Huruf latin	Nama
	<i>fathah dan yā'</i>	Ai	a dan i
	<i>fatūah dan wau</i>	I	a dan u

Contoh :

كَيْفَ : *kaifa*  
 هَوْلَ : *haulā*

### 3. Maddah

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
ا ..... ا	<i>fathah dan alif</i> atau <i>ā</i>		a dan garis di atas
ي ..... ي	<i>kasrah dan ya'</i>	ī	i dan garis di atas
و ..... و	<i>dammah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

Contoh :

مَاتَ : *māta*  
 رَمَى : *rāmā*  
 قِيلَ : *qīla*  
 يَمُوتُ : *yamūtu*

### 4. Ta marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua, yaitu ta marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan ta marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun transliterasinya

adalah [h]. Kalau pada kata yan berakhir dengan ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al- serta kedua kata itu terpisah, maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h). contoh :

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl*  
 الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madinah al-fadilah*  
 الْحِكْمَةُ : *al-hikma*

### 5. Yaddah (Tasyadid)

Syaddah atau tasyadid yang dalam istem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasyadid (الله), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan gunda) yang diberi tanda syaddah.

Contoh :

رَبَّنَا : *rabbana*  
 نَجَّيْنَا : *najjaina*  
 الْحَقُّ : *al-haqq*  
 عَدُوٌّ : *mu-ima*

Jika huruf (ي) ber-tasyadid di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah maka ia ditransliterasi seperti huruf maddah menjadi

Contoh:

عَلِيٌّ : *'Ali* (bukan *'Aliyy* atau *A'ly*)  
 عَرَبِيٌّ : *Arabi* (bukan *A'rabiyy* atau *'Arabiy*)

### 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf (*alif lam ma'rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasikan seperti biasa, al-, bail ketika ia diikuti oleh huruf syamsiyah maupun huruf qamariyyah. Kata sandang tidak mengikuti bunyi haruf langsung mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh :

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

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

الْبِلَادُ : *al-biladuh*

#### 7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf menjadi apstorof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta muruna*

النَّوْءُ : *al-nau*

سَيِّئٌ : *syai’un*

أَمْرٌ : *umirtu*

#### 8. Penulis 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, atau kalimat yang lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis secara menurut cara dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks arab, maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh :

▪ *Syarah al-a=Arba’in al-Nawawi*

▪ *Risalah fi ri’ayah al-masalahah*

#### 9. Lafz al-jalalah

Kata ‘Allah’ yang didahului partikel seperti huruf jaar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai mudah ilaih (Frasa nomial), ditransliterasi tanpa huruf hamzah

Contoh:

دِينُ اللَّهِ *dinullah* بِاللَّهِ *billah*

Kata ‘Allah’ ta’ marbutah di akhir yang disandarkan kepada lafz al-jalalah, ditransliterasi dengan huruf [f]. Contoh: هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *hum fi rahmatillah*

#### 10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan arab tidak mengenal huruf kapital (All Caps), dalam,

transliterasinya huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital misalnya digunakan menuliskan huruf awal nama dari (orang, tempat, dan bulan) dan huruf pertama pada pemulaan kalimat. Bila nama didahului oleh 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, CKD, dan DR). Contoh:

- *Wa ma Muhammadun illa rasul*
- *Inna awwala baitin wudi'a Innasi Iallaci bi bakkata mubarkan*
- *Syahru Ramadan al-lazi unzila fih al-Quran*
- *Nasr al-Din al-Tusi*
- *Nasr Hamid Abu Zayd*
- *Al-Tufi*
- *Al-Masalahat fi al-Tasyi' al-islam*

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *ibnu* (anak dari) dan *Abu* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama terakhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

Abu al-Walid Muhammad *ibn Rusyd*, ditulis menjadi *:Ibnu Rusyd*, Abu al-Walid Muhammad (bukan *:Rusyd*, Abu al-Walid Muhammad *Ibnu*)  
 Nasr Hamid Abu Zaid, ditulis menjadi *:Abu Zaid*, Nasr Hamid (bukan Zaid, Nasr Hamid Abu).

## B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

Swt	= subhanahu wa ta'ala
Saw	= sallallahu 'alaihi wasallam
as.	= 'alaihi al-salam
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
I	= Lahir Tahun (untuk orang yang masih hidup saja)

W = Wafat Tahun  
QS.../...: 4 = QS al-Baqarah/2:4 atau QS Ali 'Imran/3:4  
HR = Hadis Riwayat



## DAFTAR ISI

SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
PRAKATA.....	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN .....	viii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR AYAT.....	xvi
DAFTAR HADIST.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR TABEL .....	xix
DAFTAR LAMPIRAN .....	xx
ABSTRAK .....	xxi
<b>BAB I    PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	2
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	5
B. Kajian Teori.....	6
1. <i>Reward</i> .....	6
2. <i>Punishment</i> .....	10
3. Motivasi Kerja.....	12
4. Kualitas Pelayanan .....	15
5. Bank Muamalat.....	18
6. Bank Syariah .....	21
C. Kerangka Pikir .....	33
D. Hipotesis.....	34
<b>BAB III    METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
A. Jenis Penelitian .....	35
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	35
C. Definisi Operasional Variabel.....	35
D. Populasi dan Sampel.....	38
E. Data dan Sumber Data.....	39
F. Teknik Pengumpulan data .....	40
G. Instrumen Penelitian.....	41
H. Teknik Analisis Data .....	41

<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>46</b>
	A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	46
	B. Hasil Penelitian.....	50
	C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	60
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b> .....	<b>65</b>
	A. Kesimpulan .....	65
	B. Saran .....	65
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>66</b>
	<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR AYAT

Kutipan Ayat 1 QS Al-Baqarah ayat/2 275.....	20
--	----



## DAFTAR HADIST

Hadis Riwayat HR.Bukhari:Muslim, Tirmidziy Masai, dan Ahmad.....21



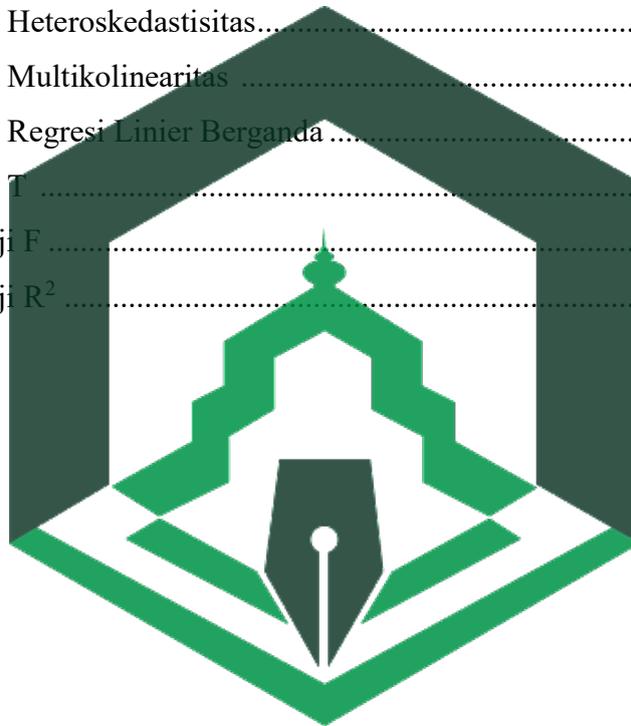
## DAFTAR GAMBAR

Kerangka Pikir .....34



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	36
Tabel 3.2 Alternatif Jawaban .....	40
Tabel 4.1 Karakter Responden Berdasarkan Umur.....	50
Tabel 4.2 Karakter Responden Berdasarkan Pendidikan.....	50
Tabel 4.3 Uji Validitas .....	51
Tabel 4.4 Uji Realibilitas .....	53
Tabel 4.5 Uji Normalitas.....	54
Tabel 4.6 Uji Heteroskedastisitas.....	55
Tabel 4.7 Uji Multikolinearitas .....	55
Tabel 4.8 Uji Regresi Linier Berganda.....	57
Tabel 4.9 Uji T .....	58
Tabel 4.10 Uji F .....	59
Tabel 4.11 Uji R <sup>2</sup> .....	60



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 kuesioner

Lampiran 2 Tabulasi Data

Lampiran 3 Analisis Data

Lampiran 4 Daftar Riwayat Hidup



## ABSTRAK

**Fiqi Rafika 2023**, “*Pengaruh Reward And Punishment Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank Muamalat Kota Palopo (Pegawai Bank Muamalat Kota Palopo)*” Skripsi Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo di bimbing oleh M. Ikhsan Purnama

Skripsi ini membahas Pengaruh *Reward And Punishment* Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank Muamalat Kota Palopo (Pegawai Bank Muamalat Kota Palopo). Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk membuktikan pengaruh *reward* and *punishment* karyawan terhadap kualitas pelayanan di Bank Muamalat Kota Palopo pada Pegawai Bank Muamalat Kota Palopo. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi berjumlah 20 karyawan dan sampel sebanyak 20 karyawan. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling*. Data diperoleh melalui kuesioner. Selanjutnya, data di analisis menggunakan SPSS Versi 20

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *reward* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, ini dibuktikan dengan  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel atau  $2.133 > 2.109$  dan nilai sig. adalah  $0,048 < 0,05$ , artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *reward* terhadap kualitas pelayanan di Bank Muamalat Kota Palopo. *Punishment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, ini dibuktikan dengan  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel atau  $4.574 > 2.109$  dan nilai sig. adalah  $0,000 < 0,05$ , artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *punishment* terhadap kualitas pelayanan Bank Muamalat Kota Palopo Hasil analisis variabel bebas terhadap variabel terikat menunjukkan bahwa nilai  $R$  square sebesar 0,850. Hal ini berarti variabel *reward* dan *punishment* mempunyai kontribusi secara bersama-sama terhadap variabel terikat yakni kualitas pelayanan sebesar 85 % sedangkan sisanya sebesar 25 % dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar dari penelitian ini.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, *Punishment*, *Reward*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

*Reward* dan *punishment* sangat erat hubungannya dengan pemberian motivasi karyawan tak terkecuali pada karyawan yang bergerak pada lembaga perbankan dan non perbankan. Dalam era sekarang ini banyak perusahaan yang menerapkan sistem syariah dalam operasionalnya termasuk penerapan reward dan punishment, namun tidak semua perusahaan bisa mengaplikasikan reward dan punishment yang benar-benar telah disesuaikan.<sup>1</sup>

*Reward* adalah usaha menumbuhkan perasaan diterima (diakui) di lingkungan kerja, yang menyentuh aspek kompensasi dan aspek hubungan antara para pekerja yang satu dengan yang lainnya". Manajer mengevaluasi hasil kinerja individu baik secara formal maupun informal menurut Matteson dalam Koencoro *reward* dibagi menjadi dua jenis yaitu *reward ekstrinsik* dan *reward intrinsik*. Penghargaan ekstrinsik (*ekstrinsic rewards*) adalah suatu penghargaan yang datang dari luar diri orang tersebut. Penghargaan ekstrinsik terdiri dari penghargaan finansial yaitu Gaji, Tunjangan, Bonus/insentif dan penghargaan non finansial yaitu penghargaan *interpersonal* serta promosi. Penghargaan intrinsik (*intrinsic rewards*) adalah suatu penghargaan yang diatur oleh diri sendiri yang terdiri dari Penyelesaian (*completion*), Pencapaian (*achievement*), dan Otonomi.

*Punishment* merupakan ancaman hukuman yang bertujuan untuk memperbaiki karyawan pelanggar, memelihara peraturan yang berlaku dan

1

<sup>1</sup> Fa'iqotul Fauziyah dan Rio Renaldi, Analisis Sistem Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Pegawai, *Jurnal Ekonomi, Koperasi Dan Kewirausahaan* Vol. 12, No.3 (2021): 107, <http://journal.ikopin.ac.id/index.php/covalue/article/view/1236/812>

memberikan pelajaran kepada pelanggar”. Pada dasarnya tujuan pemberian *punishment* adalah supaya pegawai yang melanggar merasa jera dan tidak akan mengulangi lagi.

Bank Muamalat menerapkan sistem yang berorientasi pada target, sehingga setiap karyawan dituntut untuk aktif mencari nasabah sebanyak-banyaknya guna memenangkan pasar. Berdasarkan kondisi tersebut mendorong Bank Muamalat melakukan pembenahan untuk memperbaiki segala kekurangan, baik dari sumber daya manusia, teknologi, dan pelayanannya. Keberhasilan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi di Bank Muamalat akan sangat tergantung dari kinerja para karyawannya. Dengan kinerja karyawan yang semakin baik dan meningkat, maka pelayanan yang mereka berikan pada nasabah akan semakin baik. Persaingan dalam bisnis perbankan semakin ketat, membuat perusahaan dituntut untuk dapat membangun suatu kebijakan untuk mengembangkan dan mempertahankan kinerja karyawan supaya tetap optimal salah satunya melalui *reward* dan *punishment*. Tujuan penerapan *reward* dan *punishment* tersebut adalah untuk mendorong karyawan bergerak aktif dan mendapatkan sebanyak-banyaknya nasabah untuk memenangkan pasar.<sup>2</sup>

## B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pengaruh *Reward* karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank Muamalat?

---

<sup>2</sup> Sifia Febrianti,dkk. Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Motivasi Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja,*Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 12, No. 1 (2017 ): 2, [administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id](http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id)

2. Bagaimana Pengaruh *Punishment* karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank Muamalat?

### C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *reward* karyawan terhadap kualitas pelayanan di Bank Muamalat.
2. Untuk mengetahui pengaruh *punishment* karyawan terhadap kualitas pelayanan di Bank Muamalat.

### D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini terbagi menjadi 2 jenis yaitu manfaat teoretis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoretis

Dengan hasil penelitian ini diharapkan memiliki manfaat untuk memperkaya wawasan *reward* dan *punishment* dalam peningkatan kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dilaksanakan dengan harapan dapat memberi manfaat antara lain:

- a. Bagi Peneliti

Dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai penunjang dalam pengembangan pengetahuan penelitian yang berkaitan dengan *reward* dan *punishment*.

b. Bagi Bank Muamalat

Dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan Bank Muamalat tersebut dalam mengambil langkah, baik itu sikap atau tindakan.

c. Bagi Pegawai Bank Muamalat

Dengan hasil penelitian ini diharapkan Pegawai Bank Muamalat akan senantiasa meningkatkan pemahaman terhadap kualitas pelayanan terhadap Bank Muamalat.



## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

1. Fitria Nur, Skripsi “Pengaruh Sistem Pemberian *Reward And Punishment* Terhadap Kinerja Sales Pada Pt. Suracojaya Abadi Motor di Pettarani Makassar”<sup>3</sup>

Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara *reward* terhadap kinerja sales sebesar 2,402 dengan signifikan hasil sebesar 0,020 lebih besar dari 0,05. Dan hasil pengujian hipotesis secara parsial membuktikan terdapat pengaruh antara *punishment* terhadap kinerja sales sebesar 2,20 dengan taraf signifikan hasil sebesar 0,031 lebih besar dari 0,05.

Adapun persamaan dari penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif dengan analisis data yang sama serta mempunyai variabel *reward* dan *punishment*. Perbedaannya terletak pada Lokasi yang berbeda dan jumlah sampel karyawan yang berbeda di tiap perusahaan

2. Rahmat Okta Riansyah, (2020) Skripsi: “Pengaruh *Reward* dan *Punishment* terhadap kinerja karyawan pada PT. Sabda maju bersama”<sup>4</sup>

Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa *reward* berpengaruh positif dan signifikan dan *punishment* berpengaruh negative dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Sabda Maju Bersama. Besarnya nilai

---

<sup>3</sup> Fitria Nur, Skripsi “Pengaruh Sistem Pemberian *Reward And Punishment* Terhadap Kinerja Sales Pada Pt. Suracojaya Abadi Motor di Pettarani Makassar”. Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar tahun 2019.

<sup>4</sup> Rahmat Okta Riansyah, “Pengaruh *Reward dan Punishment* Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Sabda Maju Bersama” Skripsi Program Strata I Universitas Islam Riau Tahun 2021

R Square pada variabel *reward* dan *punishment* mempengaruhi kinerja ialah sebesar 68,8%.

Adapun persamaan dari penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif dengan analisis data yang sama serta mempunyai variabel *reward* dan *punishment*. Perbedaannya terletak pada Lokasi dan waktu yang berbeda dan jumlah sampel karyawan yang berbeda di tiap perusahaan

3. Evi Sofianti (2021) Jurnal: “Pengaruh *Reward* dan *Punishmen* terhadap Kinerja Pegawai.”<sup>5</sup>

Adapun hasil penelitiannya menunjukkan Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa *reward* berpengaruh positif dan signifikan dan *punishment* berpengaruh negative dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Besarnya nilai R Square pada variabel *reward* dan *punishment* mempengaruhi kinerja ialah sebesar 60,8%.

Adapun persamaan dari penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif dengan analisis data yang sama serta mempunyai variabel *reward* dan *punishment*. Perbedaannya terletak pada Lokasi yang berbeda dan jumlah sampel karyawan yang berbeda di tiap Perusahaan.

## B. Deskripsi Teori

### 1. *Reward*

#### a. Pengertian *Reward*

---

<sup>5</sup> Evi Sofianti “Pengaruh *Reward* dan *Punishmen* terhadap Kinerja Pegawai.” Jurnal Vol. 15 No 1 tahun 2021

Menurut bahasa, kata *reward* diambil dari bahasa Inggris yang memiliki arti penghargaan atau hadiah. *Reward* atau penghargaan merupakan tanggapan terhadap suatu tingkah laku yang dapat peningkatan kemungkinan terulang kembalinya tingkah laku tersebut. Dalam dunia perbankan, *reward* diberikan kepada pegawai yang memiliki prestasi kerja yang dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.<sup>6</sup>

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, disebutkan bahwa *reward* disebut dengan ganjaran yang memiliki arti hadiah (sebagai pembalasan jasa), hukuman (balasan). Pertama tentang *reward* sebagaimana penjelasan bahwa *reward* itu bermakna ganjaran, hadiah, atau penghargaan, dalam bahasa Arab *reward* adalah *tsawab*. Kata *tsawab* artinya pahala, upah atau balasan.<sup>7</sup>

Berdasarkan paparan di atas, arti *reward* dan *tsawab* secara maknawi merupakan imbalan yang diberikan atas perilaku kebaikan yang dilakukan oleh seseorang, tentu dengan tujuan agar kebaikan yang dilakukan itu senantiasa bisa terus menerus dan langgeng atau bahkan semakin bisa meningkat kualitasnya. *Reward* adalah salah satu alat pendidikan yang dapat digunakan untuk mendorong semangat dan motivasi peserta didik dalam proses pembelajaran. Menurut Mulyasa, *reward* merupakan suatu perbuatan yang apabila dilakukan dapat memungkinkan terulang kembali perbuatan itu dilakukan. Menurut Buchari Alma, *reward* dapat dilakukan secara verbal dan nonverbal dengan situasi yang mendukung, seperti kehangatan, keantusiasan,

<sup>6</sup> Mulyasa, *Menjadi Guru Profesional Menciptakan Pembelajaran Kreatif dan Menyenangkan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), hal. 77.

<sup>7</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahannya*, (Jakarta: CV. Al-Mubarak, 2018), hal. 28

dan kebermaknaan yang diterima oleh peserta didik. Dengan demikian, *reward* diartikan sebagai tanggapan positif terhadap suatu tingkah laku dari peserta didik yang memungkinkan untuk melakukan tingkah laku tersebut terulang kembali.

Macam – macam *Reward* adalah sebagai berikut:

1. Kompensasi

Merupakan reward yang di berikan Perusahaan kepada karyawan Ketika hasil kerjanya memuaskan.

2. Penghargaan

Merupakan *reward* yang di berikan kepada karyawan tidak harus mahal atau dilakukan secara besar – besaran. Penghargaan pun tentunya bisa diberikan lebih formal dengan bentuk sertifikat pencapaian. Penghargaan ini merupakan *reward* yang sangat bernilai secara moral dan tentunya menimbulkan semangat kerja yang lebih lagi.

3. Hadiah

*Reward* dalam bentuk hadiah adalah salah satu yang sering diberikan Perusahaan bagi karyawannya, hadiah ini bisa diberikan di waktu-waktu tertentu, misalnya setelah pencapaian target, pada akhir tahun, atau tanggal- tanggal yang penting seperti perayaan keagamaan misalnya lebaran.

4. Apresiasi

*Reward* dalam bentuk apresiasi untuk karyawan dari sebuah Perusahaan, beberapa diantaranya adalah selebrasi atau perayaan, kegiatan- kegiatan yang dibiayai Perusahaan, tak jarang kegiatan- kegiatan ini bersifat kelompok dan bertujuan untuk meningkatkan semangat kerja dan kerja sama tim.

b. Tujuan *Reward*

Tujuan pemberian *Reward* atau kompensasi (balas jasa) antara lain sebagai berikut:

- 1) Ikatan Kerja Sama dengan pemberian *Reward* terjalin ikatan kerja sama formal antara majikan dengan karyawan, karyawan harus mengerjakan tugas-tugasnya dengan baik, sedangkan pengusaha wajib membayar reward atau kompensasi sesuai dengan perjanjian yang disepakati.
- 2) Kepuasan Kerja dengan balas jasa, karyawan akan dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan fisik, status sosial, dan egoistiknya sehingga memperoleh kepuasan kerja dari jabatannya.
- 3) Pengadaan Efektif Jika program kompensasi ditetapkan cukup besar, pengadaan karyawan yang *qualified* untuk perusahaan akan lebih mudah.
- 4) Motivasi Jika balas jasa yang diberikan cukup besar, manajer akan mudah memotivasi bawahannya.
- 5) Stabilitas Karyawan dengan program reward atas prinsip adil dan layak serta eksternal konsistensi yang kompentatif maka stabilitas karyawan lebih terjamin karena turnover relatif kecil.

- 6) Disiplin dengan program balas jasa yang cukup besar maka disiplin karyawan semakin baik. Mereka akan menyadari serta mentaati peraturan-peraturan yang berlaku.
- 7) Pengaruh Serikat Buruh dengan program *reward* yang baik pengaruh serikat buruh dapat dihindarkan dan karyawan akan berkonsentrasi pada pekerjaannya.
- 8) Pengaruh pemerintah Jika program kompensasi sesuai dengan undang-undang perburuhan yang berlaku (seperti batas upah minimum) maka intervensi pemerintah dapat ditangani.<sup>8</sup>

## 2. *Punishment*

### a. Pengertian *punishment*

Pengertian menurut bahasa, *punishment* berasal dari kata bahasa Inggris yang memiliki arti hukuman atau siksaan. *Punishment* adalah sebuah cara untuk mengarahkan sebuah tingkah laku agar sesuai dengan tingkah laku yang berlaku secara umum. *Punishment* adalah suatu konsekuensi yang tidak menyenangkan atau tidak diinginkan yang diberikan oleh atasan atas suatu perilaku tertentu yang telah dilakukan. *Punishment* (hukuman) jika digunakan secara efektif dapat menekan perilaku dalam organisasi, dengan kata lain *punishment* sebaiknya diberikan setelah melalui pertimbangan yang cermat dan objektif dari semua aspek yang relevan dengan situasi yang terjadi.

---

<sup>8</sup> Ludfi Ferry Wijaya, Sistem Reward dan Punishment Pemicu dalam Meningkatkan kinerja karyawan, junal ilmu komputer, ekonomi dan manajemen vol. 1, No. 2 (2021): 5, <https://ummaspul.e-journal.id/JKM/article/download/2371/763>

*Punishment* atau hukuman dalam Al-Qur'an dikemukakan dengan banyak istilah misalnya *nadhira* sebagaimana telah dikemukakan pembahasannya bahwa salah satu tujuan pengutusan Nabi Muhammad adalah untuk memberi peringatan (*nadhira*) berupa hukuman dengan masuk neraka apabila tidak menaati peringatan atau perintah Allah Swt.<sup>9</sup>

*Punishment* menurut Ngalim Purwanto adalah penderitaan yang diberikan atau ditimbulkan dengan sengaja oleh seseorang (orang tua, guru, dan karyawan) sesudah terjadi sesuatu pelanggaran, kejahatan, atau kesalahan.<sup>10</sup> Adapun menurut Ny. Roestiyah N.K *punishment* (hukuman) adalah suatu perbuatan yang tidak menyenangkan dari orang yang lebih tinggi kedudukannya untuk pelanggaran dan kejahatan, yang bermakna untuk memperbaiki kesalahan anak dan bukan untuk mendendam.<sup>11</sup>

b. Fungsi *Punishment*

Ada tiga fungsi hukuman yang berperan besar bagi pembentukan tingkah laku yang di harapkan yaitu.

- 1) Membatasi perilaku, hukuman menghalangi terjadinya pengulangan tingkah laku yang tidak diharapkan.
- 2) Bersifat mendidik, memperkuat motivasi untuk menghindarkan diri dari tingkah laku yang tidak di harapkan.
- 3) Sedangkan aturan dan hukum berfungsi sebagai suatu alat pengendali agar suatu kinerja dalam suatu organisasi tersebut dapat berjalan dengan baik.

<sup>9</sup> Rizki Ayu Pramesti dkk, Pengaruh *Reward* Dan *Punishment* Terhadap Kinerja Karyawan KFC Artha Gading, Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 9. No. 1, ( 2019)

<sup>10</sup> Ngalim Purwanto, *Ilmu Pendidikan Teoretis dan Praktis*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018), 186

<sup>11</sup> Ny. Roestiyah N.K, *Didaktik/metodik*, (Jakarta: Bina Aksara,1998),63

c. Jenis-Jenis *Punishment*

- 1) Hukuman ringan, dengan jenis: teguran lisan kepada sales dan karyawan yang bersangkutan, teguran tertulis dan pernyataan tidak puas secara tidak tertulis.
- 2) Hukuman sedang, dengan jenis: penundaan kenaikan gaji yang sebelumnya telah di rencanakan. Sebagaimana sales dan karyawan lainnya, penurunan gaji yang besarnya sesuai dengan peraturan perusahaan dan penundaan kenaikan pangkat atau promosi.
- 3) Hukuman berat, dengan jenis: penurunan pangkat atau demosi. Pembebasan dari jabatan, pemberhentian kerja atas permintaan sales dan karyawan yang bersangkutan dan pemutusan hubungan kerjadi perusahaan.

### 3. Motivasi Kerja

Purwanto dalam Pahlevi adalah “usaha yang disadari untuk mempengaruhi tingkah laku seseorang agar tergerak hatinya untuk bertindak melakukan sesuatu yang mencapai hasil atau tujuan tertentu”. Motivasi kerja menurut Hasibuan memiliki beberapa tujuan diantaranya mendorong gairah dan semangat kerja karyawan, meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan, meningkatkan produktivitas kerja karyawan, mempertahankan loyalitas dan kestabilan karyawan perusahaan, meningkatkan kedisiplinan dan menurunkan tingkat absensi karyawan, mengefektifkan pengadaan karyawan, menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik, meningkatkan kreativitas dan partisipasi karyawan, meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan, mempertinggi rasa tanggung

jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya dan meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku.

Kinerja Karyawan Kinerja (prestasi kerja) menurut Mangkunegara adalah “hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang telah dicapai seorang karyawan atas tanggung jawab yang telah diberikan baik secara kualitas maupun kuantitas guna mencapai tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen serta memberikan kontribusi pada kemajuan ekonomi.

Menurut Dharma dalam Koencoro ada tiga cara pengukuran yang dapat digunakan antara lain:

- a. Kuantitas, yang berkaitan dengan jumlah yang harus diselesaikan. Merupakan ukuran kuantitatif yang melibatkan perhitungan dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Hal ini berkaitan dengan soal jumlah keluaran yang dihasilkan, sehingga untuk mengetahui tinggi rendahnya prestasi kerja karyawan tersebut dibandingkan dengan standar kuantitas yang ditetapkan oleh perusahaan.<sup>12</sup>

- b. Prestasi kerja

Mangkunegara mengartikan prestasi kerja atau kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dimaksudkan adalah setiap tanggung jawab pekerjaan yang

<sup>12</sup> Silfia Febrianti, Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Motivasi Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja, *jurnal administrasi Bisnis*, vol.12 ,No.1, juli (2017). Hal 1.

diberikan kepada karyawan akan membentuk kuantitas dan kualitas pada hasil kerjanya untuk mengetahui prestasi dalam pekerjaannya.

c. Kinerja Karyawan Kinerja (prestasi kerja)

Menurut Mangkunegara adalah “hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang telah dicapai seorang karyawan atas tanggung jawab yang telah diberikan baik secara kualitas maupun kuantitas guna mencapai tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen serta memberikan kontribusi pada kemajuan ekonomi. Menurut Dharma dalam Koencoro ada tiga cara pengukuran yang dapat digunakan antara lain:

- 1) Kuantitas, yang berkaitan dengan jumlah yang harus diselesaikan. Merupakan ukuran kuantitatif yang melibatkan perhitungan dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Hal ini berkaitan dengan soal jumlah keluaran yang dihasilkan, sehingga untuk mengetahui tinggi rendahnya prestasi kerja karyawan tersebut dibandingkan dengan standar kuantitas yang ditetapkan oleh perusahaan.
- 2) Kualitas, yang berkaitan dengan mutu yang dihasilkan (baik buruknya) ukuran kuantitatif yang mencerminkan “tingkat kepuasan” yaitu seberapa baik penyelesaian dari suatu perusahaan walaupun standar kualitatif sulit diukur atau ditentukan, tetapi hal ini penting sebagai acuan pencapaian sasaran penyelesaian suatu pekerjaan.

- 3) Ketepatan Waktu, yaitu berkaitan dengan sesuai tidaknya dengan waktu yang telah direncanakan. Merupakan suatu jenis khusus, dari ukuran kuantitatif yang merupakan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan. Dalam hal ini penetapan standar waktu biasa ditentukan berdasarkan pengalaman sebelumnya atau berdasarkan studi gerak waktu.

#### 4. Kualitas Pelayanan

##### a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima.<sup>13</sup>

Kualitas pelayanan merupakan penjumlahan dari keunggulan dan kualitas produk atau layanan yang menjunjung tinggi kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan langsung atau tidak langsung.<sup>14</sup>

Pelanggan memegang peranan penting dalam dunia bisnis. Secara tidak langsung seorang pelanggan dapat menjadi saluran pemasaran bagi suatu bisnis. Ketika pelanggan merasa puas atas pelayanan suatu produk/jasa, sangat dimungkinkan pelanggan tersebut “mempromosikan” secara sukarela produk jasa itu kepada orang-orang sekitarnya. Adanya sebuah rekomendasi positif dari suatu pelanggan kepada seorang atau beberapa calon pelanggan lainnya

<sup>13</sup> Nina Indah Febriana, Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung, *An-Nisbah*, Vol. 03, No. 01, Oktober (2019). <https://ejournal.uinsatu.ac.id/index.php/nisbah/article/view/280>

<sup>14</sup> Fasiha, dkk. Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen pada PT Minimarket Palopo, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 7, No. 2 (2022). <http://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/ikonomika/article/view/14430/pdf>

sudah pasti akan menggunakan pihak penjual, karena calon pelanggan tersebut tidak perlu ragu lagi akan kualitas produk/jasa itu. Sebaliknya, apa bila pelanggan tersebut merasa kurang puas, atau bahkan kecewa terhadap suatu produk/jasa, maka yang terjadi adalah kesediaan untuk menggunakan produk/jasa dari penjual itu akan hilang dan saluran promosi secara Cuma-Cuma kepada orang terdekat pun tidak akan terjadi.

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan: “Pelayanan adalah perihal dan memudahkan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa”. Sedangkan definisi pelayanan yang lebih rinci adalah “suatu aktifitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disebabkan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen”.

Menurut Kolter definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat di tawarkan oleh satu pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan layanan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.<sup>15</sup>

#### b. Jenis Kualitas Pelayanan

Ada dua macam jenis kualitas yaitu :

##### 1) Kualitas teknik

---

<sup>15</sup> Nurdin Nurdin dkk, Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu, Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan dan keuangan syariah, vol.1 No. 2 (2020), 91.

Kualitas teknik berkaitan dengan apa yang pelanggan terima atas transaksi yang di lakukan.

2) Kualitas fungsional

Kualitas Fungsional tidak hanya berkaitan dengan apa yang akan didapat pelanggan tersebut, tetapi juga kualitas dari tiap proses mendapatkan produk/jasa yang diterima/dirasakan oleh pelanggan.

c. Indikator kualitas pelayanan

Adapun indikator pelayanan adalah sebagai berikut :

- 1) *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
- 2) *Responsiveness*, yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
- 3) *Assurance*, yaitu kemampuan karyawan atas pengetahuan tentang produk, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang di tawarkan, dan kempuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
- 4) *Empaty*, merupakan gabungan dari dimensi akses (kemudahan mendapatkan jasa), komunikasi, (komunikasi dua arah antara pelanggan dan penjual), dan pemahaman pelanggan (usaha perusahaan untuk mengetahui dan memahami kebutuhn dan keinginan pelanggan).

5) *Tangible*, yaitu penampilan fasilitas fisik.<sup>16</sup>

Sinambela, Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima, aparatur pemerintah dalam hal pelayanan hendaknya memahami variabel pelayanan prima dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik.

## 5. Bank Muamalat



Menurut pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, yang dimaksud bank syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta tata cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah sama dengan bank umum, yaitu perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan. Sehingga berbicara mengenai bank tidak terlepas dari masalah keuangan. Hanya saja bank syariah dalam menjalankan aktivitasnya, bank menghimpun dana maupun dalam rangka penyaluran dananya memberikan dan menggunakan dasar prinsip syariah yaitu jual beli dan bagi hasil.<sup>17</sup>

Sebuah bank dengan prinsip syariah, maka bank syariah diharapkan menjadi lembaga keuangan yang dapat menjembatangi antara para pemilik

<sup>16</sup> Nurul Huda dkk, Pemasaran Syariah Teori Dan Aplikasi, (cet.1; Depok: Kencana, 2017), 141-142.

<sup>17</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002),79.

modal atau pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana

Adapun beberapa fungsi dari didirikannya perbankan syariah adalah:

- 
- a) Mengarahkan agar umat Islam dalam melaksanakan kegiatan muamalahnya secara islami, dan terhindar dari praktek *riba* serta praktik lain yang mengandung unsur *gharar*, di mana jenis usaha tersebut selain dilarang dalam Islam juga menimbulkan dampak negatif terhadap kehidupan perekonomian masyarakat.
  - b) Menciptakan keadilan dalam bidang ekonomi dengan melakukan pemerataan pendapatan melalui berbagai kegiatan investasi, agar tidak terjadi kesenjangan ekonomi yang besar antara pemilik modal dengan mereka yang membutuhkan dana.
  - c) Meningkatkan kualitas hidup umat manusia dengan jalan membuka peluang usaha yang lebih besar, terutama kepada kelompok miskin serta mengarahkan mereka untuk menjalankan kegiatan usaha yang produktif.
  - d) Membantu penanggulangan masalah kemiskinan yang biasa terjadi di negara-negara sedang berkembang, yang ironisnya banyak dihuni umat Islam di dalam usaha pengentasan kemiskinan ini adalah berupa pembinaan nasabah yang lebih menonjol dengan sifat kebersamaan dengan siklus usaha yang lengkap, seperti program pembinaan perdagangan perantara, program pengembangan modal kerja, serta dikembangkannya program pengembangan modal bersama.

e) Menjaga tingkat stabilitas dari ekonomi dan moneter dan juga untuk menghindari persaingan yang tidak sehat yang mungkin dapat terjadi antara lembaga keuangan.

1) Landasan Hukum Bank Syariah

a) Al-Qur'an

Bank syariah beroperasi atas dasar konsep bagi hasil, bank syariah tidak menggunakan bunga sebagai alat untuk memperoleh pendapatan atau membebankan bunga atas penggunaan dana dan pinjaman karena bunga merupakan riba yang diharamkan. Berdasarkan yang telah dijelaskan di dalam Al-Qur'an QS. Al-Baqarah 275 bahwa Allah melarang adanya riba dan menghalalkan jual beli.

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

**Terjemahnya:** “Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka Berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah Telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang Telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang Telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.”

b) Al-Hadist

Rasulullah menjelaskan contoh-contoh pinjaman dan perdagangan yang dianggap riba, Hadis juga menjelaskan bahwa riba itu perbuatan yang dilarang oleh Allah. Hadisnya antara lain yaitu:

Dari Abu Said Al-khudri, Rasulullah bersabda yang artinya:

“Jangan melebih-lebihkan satu dengan yang lainnya, jangan menjual perak untuk perak kecuali keduanya setara, dan jangan melebih-lebihkan satu dengan yang lainnya, dan jangan menjual sesuatu yang tidak tampak.” (HR.Bukhari: Muslim, Tirmidziy Masai, dan Ahmad)

0.02500

## 6. Bank Syariah

### a. Definisi Bank Syariah

Bank pada dasarnya adalah entitas yang melakukan penghimpun dana kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau dengan kata lain melaksanakan fungsi intermediasi keuangan. Dalam sistem operasional perbankan di Indonesia terdapat dua macam sistem operasional perbankan, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Sesuai UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum Islam yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan ('adl wa tawazun), kemaslahatan (maslahah), universalisme (alamiah) serta tidak mengandung gharar, maysir, riba, zalim dan obyek yang haram. Selain itu, UU Perbankan Syariah juga mengamankan bank syariah

untuk menjalankan fungsi sosial dengan menjalankan fungsi seperti lembaga baitul mal, yaitu menerima dana yang berasal zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf (nazhir) sesuai kehendak pemberi wakaf (wakif).<sup>18</sup>

Berbicara tentang definisi bank syariah, ada beberapa pakar yang menjelaskan definisi dari bank syariah sebagai berikut:

- 
- 1) Bank Syariah adalah bank yang sistem perbankannya menganut prinsip-prinsip dalam islam. Bank syariah merupakan bank yang di impikan oleh para umat islam.
  - 2) Pengertian bank syariah menurut Sudarsono, bank syariah adalah lembaga keuangan negara yang memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya didalam lalu lintas pembayaran dan juga peredaran uang yang beroperasi dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah atau islam.
  - 3) Menurut Perwataatmadja, Pengertian bank syariah adalah bank yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah (islam) dan tata caranya didasarkan pada ketentuan Al-qur'an dan Hadist.

Bank Umum Syariah Yang berdiri sendiri sesuai dengan akta pendiriannya, maka bukan merupakan bagian dari bank konvensional. Beberapa contoh bank umum syariah yaitu Bank Syariah Mandiri, Bank Syariah Bukopin, Bank Muamalat Indonesia, dan lain sebagainya. Unit usaha

---

<sup>18</sup> Andrianto dan M. Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)* (Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media, 2019) hal. 23-24

syariah merupakan unit usaha yang masih dibawah pengelolaan bank konvensional. Unit usaha syariah (UUS) adalah kerja dari kantor pusat bank konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor unit yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah (islam) atau unit kerja di kantor cabang dari suatu bank yang berkedudukan diluar negeri yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang pembantu syariah atau unit syariah. Contoh unit usaha syariah (UUS) yaitu BNI Syariah, BII Syariah dan lain sebagainya.

19



Bank syariah memiliki sistem operasional yang berbeda dengan bank konvensional. Dalam Bank syariah memberikan layanan bebas bunga kepada para nasabahnya. Dalam sistem operasional bank syariah, penarikan bunga dilarang dalam semua bentuk transaksi apapun. Bank syariah tidak mengenal yang namanya sistem bunga, baik itu bunga yang diperoleh dari nasabah yang meminjam uang atau bunga yang dibayar kepada penyimpan dana di bank syariah. Dalam bank syariah hanya mengenal riba atau bagi hasil pada semua akad yang di praktekkan dalam bank syariah.

#### b. Tujuan dan Fungsi Bank Syariah

Perbankan Syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berasaskan pada Prinsip Syariah, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian. Perbankan syariah bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam

---

<sup>19</sup> Andrianto dan M. Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)* (Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media, 2019) hal 27

rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat.<sup>20</sup>

Sedangkan apabila kita berbicara mengenai fungsi bank syariah, bank syariah memiliki tiga fungsi utama yaitu fungsi bank syariah untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi, fungsi bank syariah untuk menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana dari bank, dan juga fungsi bank syariah untuk memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan syariah.

#### 1) Fungsi Bank Syariah untuk Menghimpun Dana Masyarakat

Fungsi bank syariah yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana. Bank syariah mengumpulkan atau menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dengan menggunakan akad *al-wadiah* dan dalam bentuk investasi dengan menggunakan akad *al-mudharabah*.

- a) *Al-wadiah* adalah akad antara pihak pertama (masyarakat) dengan pihak kedua (bank), dimana pihak pertama menitipkan dananya kepada bank dan pihak kedua, bank menerima titipan untuk dapat memanfaatkan titipan pihak pertama dan transaksi yang diperbolehkan dalam islam.
- b) *Al-mudharabah* merupakan akad antara pihak pertama yang memiliki dana kemudian menginvestasikan dananya kepada pihak lain yang mana dapat memanfaatkan dana yang investasikan dengan tujuan tertentu yang diperbolehkan dalam islam.

<sup>20</sup> Andrianto dan M. Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)* (Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media, 2019) hal. 28

- 2) Fungsi Bank Syariah sebagai penyalur dana kepada masyarakat
  - a) Fungsi bank syariah yang kedua ialah menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan. Masyarakat dapat memperoleh pembiayaan dari bank syariah asalkan dapat memenuhi semua ketentuan dan persyaratan yang berlaku. Menyalurkan dana merupakan aktivitas yang sangat penting bagi bank syariah. Dalam hal ini bank syariah akan memperoleh return atas dana yang disalurkan. Return atau pendapatan yang diperoleh bank syariah atas penyaluran dana ini tergantung pada akadnya.<sup>21</sup>
  - b) Bank syariah menyalurkan dana kepada masyarakat dengan menggunakan bermacam-macam akad, antara lain akad jual beli dan akad kemitraan atau kerja sama usaha. Dalam akad jual beli, maka return yang diperoleh bank atas penyaluran dananya adalah dalam bentuk margin keuntungan. Margin keuntungan merupakan selisih antara harga jual kepada nasabah dan harga beli bank. Pendapatan yang diperoleh dari aktivitas penyaluran dana kepada nasabah yang menggunakan akad kerja sama usaha adalah bagi hasil.
- 3) Fungsi Bank Syariah Memberikan Pelayanan Jasa Bank
  - a) Fungsi bank syariah disamping menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat, bank syariah memberikan pelayanan jasa perbankan kepada nasabahnya. Pelayanan jasa bank syariah ini diberikan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalankan

---

<sup>21</sup> Andrianto dan M. Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)* (Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media, 2019) hal. 29

aktivitasnya. Pelayanan jasa kepada nasabah merupakan fungsi bank syariah yang ketiga. Berbagai jenis produk pelayanan jasa yang dapat diberikan oleh bank syariah antara lain jasa pengirimannya uang (transfer), pemindah bukuan, penagihan surat berharga dan lain sebagainya.<sup>22</sup>

- b) Aktivitas pelayanan jasa merupakan aktivitas yang diharapkan oleh bank syariah untuk dapat meningkatkan pendapatan bank yang berasal dari fee atas pelayanan jasa bank. Beberapa bank berusaha untuk meningkatkan teknologi informasi agar dapat memberikan pelayanan jasa yang memuaskan nasabah. Pelayanan yang dapat memuaskan nasabah ialah pelayanan jasa yang cepat dan akurat. Harapan nasabah dalam pelayanan jasa bank ialah kecepatan dan ke akuratannya. Bank syariah berlomba-lomba untuk berinovasi dalam meningkatkan kualitas produk layanan jasanya. Dengan pelayanan jasa tersebut, maka bank syariah mendapat imbalan berupa *fee* yang disebut *fee based income*.

c. Prinsip Dasar Bank Syariah

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, perbankan syariah memiliki prinsip dasar yang harus yang harus dipatuhi. Hal ini dikarenakan bahwa perbankan syariah menjalankan kegiatan syariahnya harus dijalankan oleh beberapa unsur yang diikt dalam prinsip dasar. Unsur-unsur

---

<sup>22</sup> Andrianto dan M. Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)* (Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media, 2019) hal. 30

tersebut meliputi unsur kesesuaian dengan syariah islam dan unsur legalitas operasi sebagai lembaga keuangan.<sup>23</sup>

#### 1) Larangan terhadap Transaksi yang Mengandung Barang atau Jasa yang Diharamkan

Larangan terhadap transaksi yang mengandung barang atau jasa yang diharamkan sering dikaitkan dengan prinsip muamalah yang ketiga, yaitu keharusan menghindari dari kemudaratan. Alquran dan Sunah Nabi Muhammad SAW, sebagai sumber hukum dalam menentukan keharaman suatu barang atau jasa, menyatakan secara khusus berbagai jenis bahan yang dinyatakan haram untuk dimakan, diminum dan dipakai oleh seorang muslim.

Bagi industry perbankan syariah, pelanggaran terhadap transaksi yang haram zatnya tersebut diwujudkan dalam bentuk larangan memberikan pembiayaan yang terkait dengan aktivitas pengadaan jasa, produksi makanan, minuman dan bahan konsumsi lain yang diharamkan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI). Dalam pemberian pembiayaan, bank syariah dituntut untuk selalu memastikan kehalalan jenis usaha yang dibantu pembiayaannya oleh bank syariah. Dengan demikian, pada suatu bank syariah tidak akan ditemui adanya pembiayaan untuk usaha yang bergerak di bidang peternakan babi, minuman keras, ataupun bisnis pornografi dan lainnya yang diharamkan.

#### 2) Larangan terhadap Transaksi yang Diharamkan Sistem dan Prosedur

---

<sup>23</sup> Andrianto dan M. Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)* (Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media, 2019) hal. 31-33

### Perolehan Keuntungannya

Selain melarang transaksi yang haram zatnya, agama Islam juga melarang transaksi yang diharamkan sistem dan prosedur perolehan keuntungannya. Beberapa hal yang masuk kategori transaksi yang diharamkan karena sistem dan prosedur perolehan keuntungannya tersebut adalah

- a) *Tadlis*, transaksi yang mengandung hal pokok yang tidak diketahui oleh salah satu pihak.
- b) *Gharar*, transaksi gharar memiliki kemiripan dengan tadlis. Dalam tadlis, ketiadaan informasi terjadi pada salah satu pihak, sedangkan dalam gharar ketiadaan informasi terjadi pada kedua belah pihak yang bertransaksi jual beli.
- c) *Ba'i ihtikar*, *Ba'i Ihtikar* merupakan bentuk lain dari transaksi jual beli yang dilarang oleh syariat Islam. Ihtikar adalah mengupayakan adanya kelangkaan barang dengan cara menimbun. Dengan demikian, penjual akan memperoleh keuntungan yang besar karena dapat menjual dengan harga yang jauh lebih tinggi dibanding harga sebelum kelangkaan terjadi.
- d) *Ba'i Najasy*, adalah tindakan menciptakan permintaan palsu, seolah-olah ada banyak permintaan terhadap suatu produk, sehingga harga jual produk akan naik.
- e) *Maysir*, Ulama dan Fuqaha mendefinisikan maysir sebagai suatu permintaan di mana satu pihak akan memperoleh keuntungan sementara pihak lainnya akan menderita kerugian.

f) *Riba*, adalah tambahan yang disyaratkan dalam transaksi bisnis tanpa adanya padanan (iwad) yang dibenarkan Syariah Atas penambahan tersebut.

#### d. Akad-akad Dalam Bank Syariah

##### 3) Kelompok Akad Tabarruk

Perjanjian ini berorientasi nonprofit transaction dan hakikatnya bukan transaksi bisnis untuk mencari keuntungan komersial.<sup>24</sup>

##### a) Meminjamkan Harta

(1) *Qardh*, Adalah peminjaman tanpa mensyaratkan suatu apapun dalam jangka waktu tertentu dan bank tidak diperkenankan untuk meminta imbalan.

(2) *Rahn*, Adalah berhutang atau meminjamkan sesuatu yang disertai penyerahan jaminan tertentu.<sup>25</sup>

(3) *Hawalah*, pemberian pinjaman yang disertai dengan jaminan objek anjak piutang (pengalihan piutang).

(4) *Khafalah*, Ikut menanggung wanprestasi yang dilakukan oleh seorang atau sudut pihak.

##### b) Meminjamkan Jasa

(1) *Wakalah*, melakukan sesuatu untuk mewakili orang lain atau pihak tertentu.

(2) *Wadiah*, menawarkan jasa untuk melakukan pemeliharaan atau penitipan

<sup>24</sup> Andrianto dan M. Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)* (Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media, 2019) hal. 34

<sup>25</sup> Andrianto dan M. Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)* (Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media, 2019) hal. 37

sesuatu.

(3) *Wakaf*, memberikan sesuatu kepada pihak lain dengan tujuan untuk kepentingan umum dan agama.

(4) *Hibah*, sedekah & hadiah, pemberian yang dilakukan secara sukarela kepada pihak lain. Akad tabarruk yang telah disepakati tidak boleh diubah menjadi akad tijarah (komersial) tanpa persetujuan kedua pihak

c) Kelompok Akad Tijarah

Perjanjian yang berorientasi profit transaction. Hakikatnya transaksi bisnis untuk mencari keuntungan komersial, seperti akad investasi, jual beli dan sewa-menyewa.<sup>26</sup>

e. *Natural Certainty Contract (NCC)*

Merupakan pertukaran barang atau jasa oleh pihak yang harus dilakukan secara jelas dan pasti di awal akad, mencakupi jumlah (*quantity*) kualitas (*quality*) harga (*price*) dan penyerahan (*Time of delivery*). Kontrak yang termasuk kategori ini biasanya jual beli, upah mengupah dan sewa menyewa.<sup>27</sup>

1) Akad jual beli

a) *Al Ba'i Naqdan*, Jual beli yang biasa dilakukan secara tunai. penyerahan uang dan barang dilakukan secara bersamaan.

b) *Al Ba'i Muajjal*, Jual beli yang barangnya diserahkan di awal. Tetapi pembayarannya dilakukan dengan kemudian Dilakukan dengan cara

<sup>26</sup> Andrianto dan M. Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)* (Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media, 2019) hal. 43

<sup>27</sup> Andrianto dan M. Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)* (Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media, 2019) hal. 44

mencicil atau sekaligus.

- c) *Murabahah*, Jual beli yang dilakukan secara terbuka sehingga pembeli mengetahui keuntungan yang didapat penjual.
- d) *Salam*, Jual beli yang dilakukan dengan cara pembayaran sekaligus di awal transaksi, namun barangnya diserahkan pada akhir periode yang diperjanjikan.

- e) *Istishna*, Jual beli yang pembayarannya dilakukan secara bertahap (mencicil) dan barang diserahkan pada akhir periode yang diperjanjikan.

f. Akad Sewa Menyewa

- a) *Ijarah*, Sewa-menyewa untuk mendapatkan manfaat barang atau upah-mengubah tenaga kerja tanpa ada perubahan kepemilikan terhadap objek yang diperjanjikan.

- b) *Ijarah Muntahiyah Bit Tamlik (IMBT)*, Sewa-menyewa untuk mendapatkan manfaat barang dan diikuti dengan perubahan kepemilikan terhadap objek yang diperjanjikan.<sup>28</sup>

g. *Natural Uncertainty Contract (NUC)*

Adalah kontrak para pihak yang mencampuradukkan asetnya (real asset atau financial asset) menjadi satu kesatuan dan Sanggup menanggung risiko secara bersama tanpa menawarkan keuntungan yang pasti.<sup>29</sup>

- 1) *Musarakah*, merupakan kerja sama di antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu yang masing-masing pihak memberikan porsi dana

<sup>28</sup> Andrianto dan M. Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)* (Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media, 2019) hal. 55

<sup>29</sup> Andrianto dan M. Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)* (Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media, 2019) hal. 57-58

dengan ketentuan bahwa keuntungan akan dibagi sesuai dengan kesepakatan, sedangkan kerugian ditanggung sesuai dengan porsi dana masing-masing.

- 2) *Mudharabah*, merupakan pencampuran modal dengan jasa keterampilan atau keahlian keuntungan dibagi berdasarkan nisbah porsi bagi hasil dalam presentasi yang telah disepakati kerugian ditanggung oleh penyandang modal *sahibul Mal* sedangkan yang mendistribusikan jasanya kehilangan waktu dan peluang finansial.

#### d. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

Bank syariah adalah bank dengan metode operasionalnya sistem bunga tidak digunakan, tapi yang digunakan pada bank syariah ialah dasar yang sama dengan syariah Islam. Bank syariah dalam menetapkan balasanya, baik yang diberi maupun yang diterimanya, yang digunakan adalah konsep upah sebagai pembalasan jasa yang sepadan dengan kontrak yang dijanjikan di awal.<sup>30</sup> Bank syariah dan bank konvensional mempunyai perbedaan sebagai berikut.

- 1) Bank Syariah
  - a) Investasi, hanya diperuntukan proyek dan produk yang halal dan menguntungkan saja.
  - b) *Return* yang dibayar atau diterima menurut prinsip syariah yang bersumber dari bagi hasil atau hasil kerjasama lainnya.

---

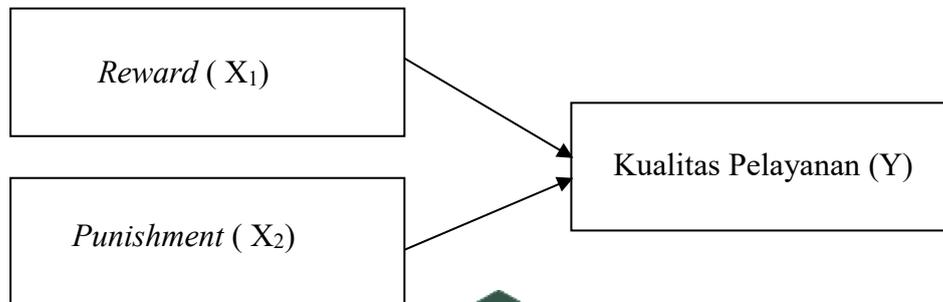
<sup>30</sup>Sri Wahyuni, “Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah (Studi Pada Masyarakat Desa Margomulyono Kecamatan Tomoni Timur Kabupaten Luwu Timur)”. (Palopo:IAIN Palopo, 2022) hal.35

- c) Persetujuan dilaksanakan dalam bentuk akad yang sejalan dengan syariat Islam.
  - d) Orientasi pembiayaan bukan hanya buat keuntungannya saja tapi falah *oriental* juga, yakni berkiblat pada ketentraman masyarakat.
  - e) Hubungan bank dan nasabah merupakan mitra.
  - f) Dewan pengawas yaitu BI, Bapepam, Komisariss, dan Dewan Pengawas Syariah (DPS).
  - g) Proses dalam penyelesaian sengketa diusahakan diselesaikan melalui peradilan agama dengan jalan perundangan antara bank dan nasabah.
- 2) Bank Konvensional
- a) Investasi tidak memikirkan halal atau haramnya suatu proyek dengan persyaratan proyek tersebut menguntungkan.
  - b) *Return* yang dibayar dan return yang diterima berupa bunga.
  - c) Persetujuan yang digunakan adalah hukum positif.
  - d) Orientasi pembiayaan guna mendapat laba dari dana yang dipinjamkan.
  - e) Hubungan bank dan nasabah merupakan kreditor serta debitur.
  - f) Dewan pengawas yaitu BI, Bapepam, dan Komisariss.
  - g) Proses dalam menyelesaikan sengketa lewat pengadilan negeri setempat.

### C. Kerangka Berfikir

Untuk mempermudah memahami objek penelitian yang akan di teliti maka adanya kerangka fikir sangat di perlukan. Berikut ini adalah kerangka

fikir dari judul penelitian “Pengaruh *Reward And Punishment* karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank Muamalat Kota Palopo”.



Berdasarkan alur kerangka fikir di atas bahwa di ketahui *Reward* ( $X_1$ ), *Punishment* ( $X_2$ ) sebagai variabel bebas diduga mempengaruhi variabel terikat yaitu kualitas pelayanan ( $Y$ ).

#### D. Hipotesis

Hipotesis merupakan asumsi awal yang dapat benar atau mungkin tidak benar. Jika salah maka hipotesis di tolak dan jika fakta berarti hipotesis di terima.

1.  $H_0$  : Tidak terdapat pengaruh *reward* terhadap kualitas pelayanan.  
 $H_a$  : Terdapat pengaruh *reward* terhadap kualitas pelayanan.
2.  $H_0$  : Tidak terdapat pengaruh *Punishment* terhadap kualitas pelayanan.  
 $H_a$  : Terdapat pengaruh *Punishment* terhadap kualitas pelayanan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis data yang digunakan dalam dalam penelitian ini merupakan data kuantitatif dengan sumber data primer dan data sekunder serta menggunakan pendekatan penelitian yang relevan karena hal itu merupakan syarat terpenting dalam membahas dan memecahkan masalah penelitian, oleh karena itu dalam penelitian ini menggunakan pendekatan yang bersifat deduktif yaitu proses penelitian dimulai dengan permasalahan yang dihadapi peneliti.

#### **B. Lokasi Dan Waktu Penelitian**

Untuk lokasi penelitian yang akan di lakukan peneliti mengfokuskan lokasi penelitian pada Bank Muamalat Kota Palopo Jl.Andi Djemma No.53, Amasangan, Wara, Kota Palopo, Sulawesi Selatan 91911. Adapun waktu penelitian yang akan di lakukan yaitu mulai pada bulan Februari sampai selesai.

#### **C. Definisi Operasional**

##### *1. Reward*

*Reward* atau penghargaan merupakan tanggapan terhadap suatu tingkah laku yang dapat peningkatan kemungkinan terulang kembalinya tingkah laku tersebut. Dalam dunia perbankan, *reward* diberikan kepada

pegawai yang memiliki prestasi kerja yang dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.<sup>31</sup>

## 2. *Punishment*

*Punishment* adalah suatu konsekuensi yang tidak menyenangkan atau tidak diinginkan yang diberikan oleh atasan atas suatu perilaku tertentu yang telah dilakukan. *Punishment* (hukuman) jika digunakan secara efektif dapat menekan perilaku dalam organisasi, dengan kata lain *punishment* sebaiknya diberikan setelah melalui pertimbangan yang cermat dan objektif dari semua aspek yang relevan dengan situasi yang terjadi.

## 3. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima.<sup>32</sup>

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator
1	<i>Reward</i>	Dalam dunia perbankan, <i>reward</i> diberikan kepada pegawai yang memiliki	1. Upah 2. Promosi 3. Penghargaan

<sup>31</sup> Mulyasa, *Menjadi Guru Profesional Menciptakan Pembelajaran Kreatif dan Menyenangkan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), 77.

<sup>32</sup> Nina Indah Febriana, Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung, *An-Nisbah*, Vol. 03, No. 01, Oktober (2019), <https://ejournal.uinsatu.ac.id/index.php/nisbah/article/view/280>

		prestasi kerja yang dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Tunjangan</li> <li>5. Gaji</li> </ol>
2	<i>Punishment</i>	<p><i>Punishment</i> (hukuman) jika digunakan secara efektif dapat menekan perilaku dalam organisasi, dengan kata lain <i>punishment</i> sebaiknya diberikan setelah melalui pertimbangan yang cermat dan objektif dari semua aspek yang relevan dengan situasi yang terjadi</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hukuman ringan</li> <li>2. Hukuman sedang</li> <li>3. Hukuman berat</li> </ol>
3	Kualitas pelayanan	Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Reliability</i></li> <li>2. <i>Responsiveness</i></li> <li>3. <i>Assurance</i></li> <li>4. <i>Tangibles</i></li> </ol>

## D. Populasi Dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi adalah wilayah generalisasi dari hasil penelitian. Untuk melakukan penelitian kita harus mempunyai objek. Objek penelitian adalah sesuatu yang akan menjadi bahan perhatian penelitian kita, yang biasanya dalam penelitian.

Jadi berdasarkan hal tersebut populasi dalam penelitian ini adalah pegawai bank Muamalat Palopo yang menabung di Bank Muamalat.

### 2. Sampel

Menurut Somantri, sampel adalah bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. sebagian anggota dari populasi disebut sampel. Pasaribu berpendapat bahwa sampel adalah sebagian dari anggota-anggota suatu golongan (kumpulan objek-objek) yang dipakai sebagai dasar untuk mendapatkan keterangan (atau menarik kesimpulan) mengenai golongan (kumpulan itu).<sup>33</sup> Adapun jumlah sampel pada penelitian ini adalah 20 sampel karyawan Bank Muamalat

<sup>33</sup> Dameria Sinaga, Statistik Dasar, (Jakarta: Pusat penerbit dan percetakan, 2014), h. 6. <http://repository.uki.ac.id/5482/1/BukuAjarStatistikaDasar.pdf>

## E. Data dan Sumber Data

Data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Dimana Data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. Untuk melengkapi data penelitian di butuhkan dua sumber data yaitu, sumber data primer dan sumber data sekunder.

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah yaitu sumber data primer, dan sumber data sekunder yaitu sebagai berikut:

### 1. Data Primer

Sumber data primer adalah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data.<sup>34</sup>

### 2. Data Sekunder

Sumber Data sekunder ialah “sumber data yang (tidak langsung) memberikan data kepada pengumpul data seperti buku – buku atau jurnal serta informasi lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

---

<sup>34</sup> Nuning Indah Pratiwi, Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi, Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial Vol. 1 No. 2, (2017), 211

## F. Teknik Pengumpulan Data

### a. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.<sup>35</sup> Di dalam observasi ini peneliti akan belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut.<sup>36</sup> Teknik pengumpulan data menggunakan observasi ini bertujuan untuk mengetahui lebih dekat tentang objek yang diteliti.

### a. Angket

Angket (Kuesioner) yaitu suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.<sup>37</sup> Penulis dalam penelitian ini menggunakan kuesioner secara tertutup yaitu bentuk pertanyaan dalam kuesioner dimana responden tinggal memilih jawaban dari alternatif-alternatif jawaban yang telah di sediakan. Pertanyaan dalam angket tentang topik penelitian ini disajikan dalam bentuk skala likert yang disesuaikan dengan kriteria alternatif jawaban berikut :

Tabel 3.2 Alternatif Jawaban

No.	Keterangan	Skor	
G	1	Sangat setuju	5
	2	Setuju	4
	3	Normal	3
	4	Tidak setuju	2
	5	Sangat tidak setuju	1

<sup>35</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2007), 139

<sup>36</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2007), 309

<sup>37</sup> Iskandar, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*, (Jakarta: Persada Pers,2010), 77

## G. Instrumen Penelitian

Instrument penelitian dapat di artikan sebagai alat yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar lebih dan hasil yang lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah dilakukan oleh peneliti.<sup>38</sup>

### a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur. Validitas ini menyangkut akurasi instrumen. Untuk mengetahui apakah kuesioner yang disusun tersebut itu valid, maka perlu diuji dengan uji korelasi antar skor (nilai) tiap-tiap butir pertanyaan dengan skor total kuesioner tersebut. Adapun teknik korelasi yang biasa dipakai adalah teknik korelasi *product moment* dan untuk mengetahui apakah nilai korelasi tiap-tiap pertanyaan itu *significant*, maka dapat dilihat pada tabel nilai *productmoment* atau menggunakan SPSS untuk mengujinya. Secara sederhana pengukuran validitas dapat dilakukan dengan empat cara:

- 1) Melakukan korelasi antara skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk
- 2) Uji validitas dengan perbandingan t hitung dan t tabel
- 3) Uji validitas dengan perbandingan r hitung dan r tabel, dan
- 4) Uji analisis faktor.<sup>39</sup>

### b. Uji reliabilitas

<sup>38</sup> Dr. H. Diding Bajuri, M.Si, Analisis Kualitas Pelayanan Publik Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka, *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Vol.VI, No.1,(2018), 158

<sup>39</sup>Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.2017,121

Uji reliabilitas berkaitan dengan keterandalan dan konsistensi suatu indikator. Realibilitas ialah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Hal ini berarti menunjukkan sejauh mana alat pengukur dikatakan konsisten, jika dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Untuk diketahui bahwa perhitungan/uji reliabilitas harus dilakukan hanya pada pertanyaan yang telah memiliki atau memenuhi uji validitas, jadi jika tidak memenuhi syarat uji validitas maka tidak perlu diteruskan untuk uji reliabilitas.<sup>40</sup>

Uji reliabilitas atau uji konsistensi suatu item pertanyaan dengan membandingkan antara nilai cronbach's alpha dan taraf keyakinan (*coefficients of confidence/CC*). Cronbach's alpha adalah koefisien keandalan yang menunjukkan seberapa baiknya item/butir dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi satu sama lain, dengan ketentuan sebagai berikut :

- 1) Jika  $CC < \text{cronbach's alpha}$ , item pertanyaan reliabel (konsisten).
- 2) Jika  $CC > \text{cronbach's alpha}$ , item pertanyaan tidak reliabel (tidak konsisten)

## H. Teknik Analisis Data

### a. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik harus dilakukan untuk menguji asumsi-asumsi yang ada pada penelitian dengan model regresi. Model regresi harus terbebas dari

<sup>40</sup> Duwi Priyatno, *Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS*, (Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2012).120.

asumsi klasik yang terdiri dari normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokolerasi.

#### 1) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi variabel terikat, variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah jika distribusi datanya normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas dilakukan dengan melihat grafik normal P-P Plot dan Kolmogorov Smirnov. Grafik histogram membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.

Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya.

#### 2) Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain.<sup>41</sup> Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut

---

<sup>41</sup>J. Supranto, *Statistik Teori dan Aplikasi* Edisi ke-7, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2009).80.

heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### b. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk melihat pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). sehingga persamaan regresi linear berganda dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_nX_n$$

Keterangan :

$Y =$  variabel dependent

$X_1 =$  Variabel independent

$X_2 =$  Variabel independent

#### c. Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji t (secara Parsial).

##### 1) Uji t (Pengujian Secara Parsial)

Uji statistik t dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel bebas secara parsial (individu) terhadap variabel terikat dengan menganggap variabel bebas lainnya konstan. Ketentuan yang digunakan dalam uji statistik t adalah nilai F tabel dapat dilihat pada F statistik pada  $df = n - k - 1$  atau dengan signifikansi 0,05. Atau jika nilai t hitung  $>$  t tabel.<sup>42</sup>

##### 2) Uji F (Pengujian Secara Simultan)

<sup>42</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21* Cetakan Ke-7, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), 61

Untuk melihat gambaran apakah semua variabel bebas yang ada di dalam model berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat maka dilakukan Uji F. Serta Uji F dapat dilakukan dengan cara membandingkan tingkat nilai signifikansi dengan nilai  $\alpha = 0,05$ . Dalam penelitian ini menggunakan perbandingan antara nilai signifikansi dengan nilai  $\alpha = 5\%$  dengan ketentuan sebagai berikut: <sup>43</sup>

- a) Jika nilai Sig >  $\alpha$  maka Ho diterima
- b) Jika nilai Sig <  $\alpha$  maka Ha diterima
- 3) Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Selain itu Koefisien Determinasi menunjukkan variasi naik turunya Y yang diterangkan oleh pengaruh linier X. Nilai koefisien determinasi adalah antara satu dan nol. Apabila nilai koefisien determinasi mendekati angka satu berarti variabel independen dapat menjelaskan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen dan sebaliknya apabila nilainya kecil atau mendekati nol berarti variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas.

---

<sup>43</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21* Cetakan Ke-7,(Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), 62

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Bank Muamalat

##### 1. Sejarah Perkembangan Bank Muamalat

Bank Muamalat Indonesia lahir sebagai hasil kerja Tim Perbankan MUI. Akte pendiri PT Bank Muamalat Indonesia ditandatangani pada tanggal 1 November 1991. Pada saat penandatanganan akte pendirian ini terkumpul komitmen pembelian saham sebanyak Rp84 miliar. (Antonio, 2001)

Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan multifinance syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu produk Bank yaitu Shar-e yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk Shar-e Gold Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan e-channel seperti internet banking, mobile banking, ATM, dan cash management.

Seluruh produk-produk tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.

Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.

Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia Electronic Payment (MEPS).

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap image sebagai Bank syariah Islami,

Modern dan Profesional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini, Bank beroperasi bersama beberapa entitas anaknya dalam memberikan layanan terbaik yaitu Al-Ijarah Indonesia Finance (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infakdan Sedekah (ZIS). Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi “The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence”. (Website Bank Muamalat).

Visi pada Bank Muamalat Indonesia yaitu “Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”. Sedangkan misi untuk mewujudkan visi tersebut adalah membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian dengan keunggulan sumber daya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

## 2. Produk dan Layanan Bank Muamalat

### a. Tabungan

- 1) Tabungan Haji iB Hijrah Haji
- 2) Tabungan iB Hijrah
- 3) Tabungan Ib Valas
- 4) Tabunganku

### b. Muamalat Prioritas

- 1) Solusi Keuangan Syariah
- 2) Layanan Personal dan Kenyamanan Akses
- 3) Layanan Istimewa dan Kenyamanan
- 4) Program Loyalti dan Apresiasi

### c. Giro

- 1) Giro iB Hijrah Ultima
- 2) Giro Hijrah Attijary
- 3) Rekening Khusus Giro DHE dan SDA

### d. Deposito

- 1) Deposito iB Hijrah

### e. Kartu Shar-e Debit

- 1) Kartu Shar-e Debit Regular GPN
- 2) Kartu Shar-e Debit Classic
- 3) Kartu Shar-e Debit Ihram
- 4) Kartu Shar-e Debit Prioritas

### f. Pembiayaan



- 1) KPR iB Muamalat
- 2) KPR iB Muamalat Pensiun
- 3) Pembiayaan iB Muamalat Multiguna

## B. Hasil Penelitian

### 1. Karakteristik Responden

Berdasarkan pengumpulan data yang diperoleh melalui kuesioner yang diberikan kepada responden dapat dilihat karakteristik responden berikut ini:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur Responden	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
20-30 Tahun	6 Orang	30 %
31-40 Tahun	14 Orang	70 %

*Sumber: data diolah, 2023*

Berdasarkan hasil olahan data pada tabel tersebut mengenai karakteristik responden berdasarkan usia dapat diketahui bahwa pada responden dengan jumlah responden 20 responden dengan presentase 100% yang berumur kurang dari (20-30 tahun) sebanyak 6 responden DAN yang berumur (31-40 tahun) sebanyak 14 responden.

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SMA/SMK	17	65 %
S1	3	15 %

*Sumber: data diolah, 2023*

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa jumlah responden 20 responden dengan presentase 100% yang mengisi kuesioner berdasarkan pendidikan terakhir adalah responden dengan pendidikan SMA/SMA sebanyak 17 orang atau sebanyak 65 %, dan responden dengan pendidikan responden dengan pendidikan S1 sebanyak 3 responden atau sebanyak 15 % responden.

## 2. Uji Instrumen Penelitian

### a. Uji Validitas

Pengujian validitas bertujuan untuk melihat tingkat keandalan atau keshahihan (ketepatan) suatu alat ukur. Dalam penelitian ini, validitas dapat diketahui dengan melakukan analisis faktor, yaitu dengan mengkorelasikan antara skor instrumen dengan skor totalnya. Hal ini dilakukan dengan korelasi *product moment*.

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
<i>Reward (X<sub>1</sub>)</i>	P1	0.855	0.4338	Valid
	P2	0.852	0.4338	Valid
	P3	0.877	0.4338	Valid
	P4	0.491	0.4338	Valid
	P5	0.720	0.4338	Valid
	P6	0.859	0.4338	Valid
	P7	0.484	0.4338	Valid
	P8	0.642	0.4338	Valid
	P9	0.654	0.4338	Valid
	P10	0.720	0.4338	Valid
<i>Punishment (X<sub>2</sub>)</i>	P1	0.711	0.4338	Valid
	P2	0.920	0.4338	Valid
	P3	0.850	0.4338	Valid
	P4	0.577	0.4338	Valid
	P5	0.850	0.4338	Valid
	P6	0.807	0.4338	Valid
	P7	0.671	0.4338	Valid

	P8	0.860	0.4338	Valid
	P9	0.850	0.4338	Valid
	P10	0.899	0.4338	Valid
Kualitas Pelayanan (Y)	P1	0.746	0.4338	Valid
	P2	0.857	0.4338	Valid
	P3	0.784	0.4338	Valid
	P4	0.782	0.4338	Valid
	P5	0.680	0.4338	Valid
	P6	0.906	0.4338	Valid
	P7	0.782	0.4338	Valid
	P8	0.712	0.4338	Valid
	P9	0.769	0.4338	Valid
		P10	0.652	0.4338

*Sumber : Data diolah SPSS (2023)*

Dari tabel tersebut sehingga diketahui bahwa semua variabel penelitian serta setiap item-item pernyataan yang diuji berdasarkan aplikasi SPSS versi 25 dinyatakan valid. Karena nilai *Corrected Item-Correlation* setiap item pernyataan lebih besar dari  $r$  tabel pada signifikansi 0,05.

#### b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengukur ketepatan instrumen atau ketetapan dalam menjawab alat evaluasi tersebut. Suatu alat evaluasi (instrument) dilakukan baik bila reliabilitasnya tinggi. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui keajegan atau konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner (maksudnya apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali).

Tabel 4.4 Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Item	<i>Alpha Cronbach's</i>	Batas Realibilitas	Keterangan
<i>Reward (X<sub>1</sub>)</i>	P1	0.734	0.60	Reliabel
	P2	0.743	0.60	Reliabel
	P3	0.734	0.60	Reliabel
	P4	0.763	0.60	Reliabel
	P5	0.755	0.60	Reliabel
	P6	0.738	0.60	Reliabel
	P7	0.765	0.60	Reliabel
	P8	0.758	0.60	Reliabel
	P9	0.760	0.60	Reliabel
	P10	0.755	0.60	Reliabel
<i>Punishment (X<sub>2</sub>)</i>	P1	0.759	0.60	Reliabel
	P2	0.754	0.60	Reliabel
	P3	0.758	0.60	Reliabel
	P4	0.773	0.60	Reliabel
	P5	0.758	0.60	Reliabel
	P6	0.752	0.60	Reliabel
	P7	0.772	0.60	Reliabel
	P8	0.761	0.60	Reliabel
	P9	0.758	0.60	Reliabel
	P10	0.750	0.60	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)	P1	0.746	0.60	Reliabel
	P2	0.752	0.60	Reliabel
	P3	0.754	0.60	Reliabel
	P4	0.763	0.60	Reliabel
	P5	0.760	0.60	Reliabel
	P6	0.738	0.60	Reliabel
	P7	0.763	0.60	Reliabel
	P8	0.761	0.60	Reliabel
	P9	0.749	0.60	Reliabel
	P10	0.757	0.60	Reliabel

Sumber : Data diolah SPSS (2023)

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar yaitu diatas 0.60 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner

adalah reliabel sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi variabel dependen, variabel independen atau kedua-duanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Pada uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Apabila asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil.

Tabel 4.5 Uji Normalitas  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		20
Normal Parameters <sup>a,b</sup>		
	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.57263793
Most Extreme Differences		
	Absolute	.163
	Positive	.163
	Negative	-.143
Test Statistic		.163
Asymp. Sig. (2-tailed)		.171 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan tabel uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov*, nilai signifikan sebesar 0,171 atau lebih besar dari 0,05, sehingga disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

### b. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan variabel pada residual dari satu observasi ke observasi lainnya dalam model regresi. Jika varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya konstan, itu disebut kesalahan kuadrat rata-rata, dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Ini tidak terjadi dengan model regresi yang baik. Lakukan uji heteroskedastisitas pada penelitian ini dengan melihat uji glesjer.

**Tabel 4.6 Uji Heteroskedastisitas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.268	1.762	3.558	.002
	REWARD	-.131	.077	-.551	.109
	PUNISHMENT	.018	.077	.075	.818

a. Dependent Variable: Abs\_RES

Berdasarkan hasil output uji heteroskedastisitas menggunakan metode uji Glejser yaitu masing-masing variabel memiliki nilai signifikan lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

### c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi menemukan adanya korelasi antara variabel independen. Deteksi ada tidaknya gejala *polikolonial* pada model regresi ini dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF).

Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Coefficients <sup>a</sup>				Collinearity Statistics		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	2.343	3.249		.721	.481		
	REWARD	.303	.142	.310	2.133	.048	.419	2.385
	PUNISHMENT	.652	.143	.664	4.574	.000	.419	2.385

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa nilai VIF (*Variance Inflating Factor*) untuk setiap variabel lebih kecil dari 10 serta nilai *Tolerance* setiap variabel lebih besar dari 0,01 maka dapat disimpulkan bahwa antara setiap variabel tidak terjadi multikolinearitas.

#### 4. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier merupakan salah satu jenis metode regresi yang paling banyak digunakan. Analisis ini digunakan untuk melihat pengaruh disiplin kerja dan pelatihan kerja terhadap Kinerja kerja. Rumus regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel dependent (Kualitas Pelayanan)

X<sub>1</sub> = Variabel independent (*Reward*)

X<sub>2</sub> = Variabel independent (*Punishment*)

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

$e$  = Nilai residu (tingkat kesalahan)

**Tabel 4.8 Uji Regresi Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	2.343	3.249		.721	.481
	REWARD	.303	.142	.310	2.133	.048
	PUNISHMENT	.652	.143	.664	4.574	.000

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Berdasarkan tabel tersebut yang diperoleh dari hasil pengolahan dan komputersasi dengan menggunakan program SPSS versi 25 maka diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 2.343 + 0.303X_1 + 0.652X_2 + e$$

Persamaan regresi linier berganda tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Nilai konstanta ( $a$ ) sebesar 2.343 dapat dijelaskan apabila *reward* dan *punishment* bernilai 0, maka kualitas pelayanan sebesar 2.343 .
- Nilai koefisien regresi *reward* sebesar 0.303, artinya, setiap terjadi perubahan *reward* sebesar 1 satuan, maka kualitas pelayanan akan naik sebesar 0.303.
- Nilai koefisien regresi untuk *punishment* sebesar 0.652, artinya setiap terjadi kenaikan *punishment* sebesar 1 satuan, maka kualitas pelayanan akan naik sebesar 0.652.

## 5. Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji t (secara Parsial).

### a. Uji t (Pengujian Secara Parsial)

Uji ini digunakan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh *reward* dan *punishment* terhadap kualitas pelayanan secara parsial. Sehingga berikut hasil uji t dalam penelitian ini berdasarkan tabel 4.8 tersebut.

		Coefficients <sup>a</sup>				Collinearity Statistics		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.343	3.249		.721	.481		
	REWARD	.303	.142	.310	2.133	.048	.419	2.385
	PUNISHMENT	.652	.143	.664	4.574	.000	.419	2.385

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

- 1) Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa *reward* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja petugas, ini dibuktikan dengan  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel atau  $2.133 > 2.109$  dan nilai sig. adalah  $0,048 < 0,05$ , artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *reward* terhadap Kualitas pelayanan di Bank Muamalat Kota Palopo.

b. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa *punishment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, ini dibuktikan dengan  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel atau  $4.574 > 2.109$  dan nilai sig. adalah  $0,000 < 0,05$ , artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *punishment* terhadap kualitas pelayanan Bank Muamalat Kota Palopo

c. Uji F (Simultan)

Untuk melihat gambaran apakah semua variabel bebas yang ada di dalam model berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat maka dilakukan Uji F. Serta Uji F dapat dilakukan dengan cara membandingkan tingkat nilai signifikansi dengan nilai  $\alpha = 0,05$ . Dalam penelitian ini menggunakan perbandingan antara nilai signifikansi dengan nilai  $\alpha = 5\%$ .

Berikut dibawah ini hasil uji F dalam penelitian ini:

Tabel 4.10 Uji F

ANOVAa

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1372.439	2	686.219	48.104	.000 <sup>b</sup>
	Residual	242.511	17	14.265		
	Total	1614.950	19			

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

b. Predictors: (Constant), REWARD, PUNISHMENT

Pada tabel 4.9 nilai  $F_{hitung}$   $48.104 > F_{tabel}$   $3.59$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0.000 < 0.05$ . Hal tersebut berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa *Reward* dan *Punishment*

secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Bank Muamalat Kota Palopo.

#### d. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji ini digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas dalam model dalam menjelaskan variasi variabel terikat. Kemampuan model dalam menjelaskan variasi kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel model summary berikut.

Tabel 4.11 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.922 <sup>a</sup>	.850	.832	3.777

a. Predictors: (Constant), REWARD, PUNISHMENT

Hasil analisis variabel bebas terhadap variabel terikat menunjukkan bahwa nilai *R square* sebesar 0,850. Hal ini berarti variabel *reward* dan *punishment* mempunyai kontribusi secara bersama-sama terhadap variabel terikat yakni kualitas pelayanan sebesar 85 % sedangkan sisanya sebesar 25 % dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar dari penelitian ini.

### C. Pembahasan

#### 1. Pengaruh *Reward* karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank Muamalat

Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa *reward* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja petugas, ini dibuktikan dengan  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel atau  $2.133 > 2.109$  dan nilai sig. adalah  $0,048 < 0,05$ , artinya terdapat

pengaruh positif dan signifikan antara *reward* terhadap Kualitas pelayanan di Bank Muamalat Kota Palopo.

Di Bank Muamalat pada variabel *reward* gaji yang di terima karyawan sesuai dengan kapasitas kerja, hal ini dikarenakan bahwa banyak karyawan yang memiliki hasil kerja yang baik akan memberikan gaji yang pantas dan tidak ada penundaan selama perusahaan meberikan gaji/*reward* kepada karyawan tersebut karyawan yang berprestasi dan kerja mencapai tagert akan mendapatkan kompensasi yang lebih dari perusahaan, hal ini dikarenakan bahwa perusahaan masih memotivasi karyawan dalam bekerja.

*Reward* memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan makna positif tersebut ialah jika perusahaan memberikan *reward* kepada karyawan secara efektif dan mengandalkan apa yang sudah dilakukan karyawan untuk prestasi perusahaan maka akan meningkat kualitas pelayanan tersebut dan memengaruhinya, namun nika perusahaan tidak memberikan *reward* kepada karyawan yag kurang berprestasi dan tidak menghargai hasil usaha karyawan maka kalitas pelayanan juga turun diikuti oleh penurunan kinerja karyawan.

Adapun karyawan yang mendapatkan *reward* di Bank Muamalat sebagai *the Best Employee* tahun 2021 yaitu Andi Miftahul Khair. Tujuan dari *reward* ini adalah untuk meningkatkan motivasi karyawan dan mendorong kinerja yang lebih baik.

Pada 3 tahun terakhir perkembangan karyaawan dari Bank Muamalat mengalami peningkatan dari sektor peningkatan laba yang signifikan. Dalam laporan keuangan Bank Muamalat tahun 2022, laba perseroan tercatat senilai

Rp52.000.000.000 meningkat lebih dari tiga kali lipat dari Rp12.500.000.000 pada tahun 2021.<sup>44</sup>

Adapun peningkatan karyawan 3 tahun terakhir adalah telah melakukan pelatihan dan pengembangan karir 1 kali setahun dan pelatihan dilakukan selama 3 hari. Bank Muamalat melakukan pelatihan dan pengembangan karyawan dengan empat metode yaitu, *On The Job Training*, *In Class Training*, *Online Training*, dan *Management Development*. Pada Bank Muamalat juga menggunakan metode pengembangan *One On One Coaching*, agar Bank Muamalat mampu memberikan kualitas Pelayanan.

## 2. Pengaruh *Punishment* karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank Muamalat

Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa *punishment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, ini dibuktikan dengan  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel atau  $4,574 > 2,109$  dan nilai sig. adalah  $0,000 < 0,05$ , artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *punishment* terhadap kualitas pelayanan Bank Muamalat Kota Palopo.

Karyawan yang melakukan kesalahan akan mendapatkan surat teguran dari atasan, hal ini dikarenakan karyawan yang selalu tidak mengikuti aturan perusahaan maka karyawan diberikan teguran baik secara lisan maupun tulisan sehingga perusahaan akan meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan kenyamanan nasabah.

<sup>44</sup> Laporan keuangan Tahunan Bank Muamalat di Otoritas Jasa Keuangan

Makna berpengaruh positif tetapi tidak signifikan pada variabel ini adalah semakin tinggi hukuman yang diberikan perusahaan maka akan menurunkan kualitas pelayan dan kinerja karyawan, jika karyawan sering mendapatkan hukuman dari perusahaan semakin rendah juga kinerja karyawan pada perusahaan ini. Di sisi positifnya karyawan akan terus belajar dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar tidak mendapatkan hukuman yang sama.

Adapun karyawan yang mendapatkan *punishment* pada tahun 2022 yaitu Eko Wahyudhi atas kesalahan pencatatan dan tidak menerapkan prinsip kehati-hatian dalam bekerja. Adapun *punishment* yang diberikan berupa pemotongan gaji dan tunjangan, tujuan dari *punishment* ini adalah untuk memberikan peringatan atau teguran agar karyawan tidak mengulangi kesalahan yang sama di masa depan dan untuk menjaga keamanan, produktivitas, serta kedisiplinan di tempat kerja.

Bank Muamalat Kota Palopo terus berusaha meningkatkan kinerja karyawan dengan cara melakukan pelatihan-pelatihan rutin untuk setiap karyawan agar kemampuan dan hasil kerja yang ditunjukkan karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di tempat kerja dapat terjaga. Kinerja karyawan dapat diukur dengan pencapaian target yang telah ditetapkan, produktivitas kerja, serta kualitas hasil kerja dalam tim.

Adapun akibat dari kinerja karyawan yang baik bagi kualitas pelayanan adalah nasabah dan calon nasabah akan merasakan nyaman dan lebih percaya lagi sehingga bisa melakukan transaksi dengan nyaman dan terpercaya dan menghasilkan kelayakan nasabah terhadap Bank Muamalat. Bank Muamalat

telah menerapkan kualitas pelayanan yang baik meliputi penampilan fisik seperti gedung, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan perhatian secara individu yang diberikan perusahaan kepada nasabah, apabila kualitas pelayanan buruk maka nasabah akan kurang nyaman dalam melakukan transaksi dan memilih pindah ke bank lain.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa *reward* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja petugas, ini dibuktikan dengan  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel atau  $2.133 > 2.109$  dan nilai sig. adalah  $0,048 < 0,05$ , artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *reward* terhadap Kualitas pelayanan di Bank Muamalat Kota Palopo.
2. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa *punishment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, ini dibuktikan dengan  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel atau  $4.574 > 2.109$  dan nilai sig. adalah  $0,000 < 0,05$ , artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *punishment* terhadap kualitas pelayanan Bank Muamalat Kota Palopo.

Hasil analisis variabel bebas terhadap variabel terikat menunjukkan bahwa nilai *R square* sebesar 0,850. Hal ini berarti variabel *reward* dan *punishment* mempunyai kontribusi secara bersama-sama terhadap variabel terikat yakni kualitas pelayanan sebesar 85 % sedangkan sisanya sebesar 25 % dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar dari penelitian ini.

#### B. Saran

1. Untuk karyawan menjadikan *reward* sebagai motivasi dalam bekerja dan meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Selalu disiplin mengenai aturan yang ada di perusahaan guna untuk kenyamanan nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aladin. Faktor-Faktor Demografi Yang Berdampak Terhadap Kepatuhan Wp Badan (Ukm) Di Kota Palembang. *Jurnal Riset Terapan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya* Vol 2 No. 2 (2018).  
<https://jurnal.polsri.ac.id/index.php/jrtap/article/view/1409/829>
- Bajuri, Diding. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* Vol.VI, No.1 (2018).  
<https://jurnal.unma.ac.id/index.php/JC/article/view/120>
- Febriana, Nina Indah. Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *An-Nisbah*, Vol. 03, No. 01, Oktober (2016).  
<https://ejournal.uinsatu.ac.id/index.php/nisbah/article/view/280>
- Fauziayah, Faiqotul dan Rio Renaldi. Analisis Sistem Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ekonomi, Koperasi Dan Kewirausahaan* Vol. 12, No.3 (2021).  
<http://journal.ikopin.ac.id/index.php/covalue/article/view/1236/812>
- Febrianti, Sifa, dkk. Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Motivasi Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja. *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 12, No. 1 (2014).  
<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/487>
- Febriana, Nina Indah. Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *An-Nisbah* Vol. 03, No. 01, Oktober (2016).  
<https://ejournal.uinsatu.ac.id/index.php/nisbah/article/view/280>
- Huda, Nurul dkk, *Pemasaran Syariah Teori Dan Aplikasi*. Cet.1; Depok: Kencana, 2017.
- Mulyasa. *Menjadi Guru Profesional Menciptakan Pembelajaran Kreatif dan Menyenangkan*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007.
- Magdalena, Riana Maria Angela Krisanti. Analisis Penyebab dan Solusi Rekonsiliasi Finished Goods Menggunakan Hipotesis Statistik dengan Metode Pengujian Independent Sample T-Test di PT.Merck, Tbk. *Jurnal Tekno* Vol. 16, No. 1 (2019).

<https://journal.binadarma.ac.id/index.php/jurnaltekno/article/download/623/389/>

Pramesti, Rizki Ayu dkk. Pengaruh *Reward* Dan *Punishment* Terhadap Kinerja Karyawan KFC Artha Gading. *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 9. No. 1, (2019). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jab/article/view/23557>

Pratiwi, Nuning Indah. Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial* Vol. 1 No. 2, (2017). <https://www.google.com/search?q=jurnal+tentang+data+primer+dan+sekunder&oq=jurnal+tentang+data+primer&aqs=chrome.1.69i57j0i512j0i22i3015.34667j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

Pratama, Satria Artha dan Rita Intan Permatasari. Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Kompetensi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Divisi Ekspor Pt. Dua Kuda Indonesia. *Jurnal Ilmiah M-Progress* Vol.11, No.1 (2021). <https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/ilmiahm-progress/article/viewFile/600/571>

Sinaga, Dameria. *Statistik Dasar*. Jakarta: Pusat penerbit dan percetakan, 2014. <http://repository.uki.ac.id/5482/1/BukuAjarStatistikaDasar.pdf>

Setiawati. Analisis Pengaruh Kebijakan Deviden Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Farmasi Di Bei, *Jurnal Inovasi Penelitian*. Vol, 1, No, 8(2021). <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/download/308/261>

Wijaya, Ludfi Ferry. Sistem Reward dan Punishment Pemicu dalam Meningkatkan kinerja karyawan. *jurnal ilmu komputer, ekonomi dan manajemen* vol. 1, No. 2 (2021). <https://ummaspul.e-journal.id/JKM/article/download/2371/763>

Yuliara, I Made. *Regresi Linier Berganda* (modul: Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Udayana, 2018). [https://www.google.com/books?hl=id&lr=&id=98XODwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=jurnal+tentang+analisis+regresi&ots=Yrk1WRGHie&sig=gxrxMNAEBWk4Ma7TpT\\_x\\_bMgdeo](https://www.google.com/books?hl=id&lr=&id=98XODwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=jurnal+tentang+analisis+regresi&ots=Yrk1WRGHie&sig=gxrxMNAEBWk4Ma7TpT_x_bMgdeo)



## Lampiran I Kuesioener Penelitian

### LEMBAR KUISIONER

## Pengaruh *Reward And Punishment* Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bank Muamalat Kota Palopo (Pegawai Bank Muamalat Kota Palopo)

### A. Karakteristik Responden

1. Nomor Responden :
2. Nama :
3. Umur :
4. Jabatan/Golongan :
5. Pendidikan terakhir :
6. Masa Kerja :

### B. Petunjuk

1. Pilihlah jawaban dari setiap butir pernyataan yang disediakan yang sesuai dengan kondisi yang anda alami.
2. Pernyataan-pernyataan ini dinilai dengan memberikan tanda (✓) pada salah satu pilihan yang paling sesuai menurut Saudara. Adapun makna tanda tersebut adalah sebagai berikut:

- ✓ Sangat Setuju (SS) dengan bobot 5
- ✓ Setuju (S) diberi bobot 4
- ✓ Kurang Setuju (KS) diberi bobot 3
- ✓ Tidak Setuju (TS) diberi bobot 2
- ✓ Sangat Tidak Setuju (STS) diberi bobot 1

**REWARD (X1)**

No	Pernyataan	Skor				
		SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Gaji yang saya terima dari perusahaan sesuai dengan beban pekerjaan saya					
2	Saya mendapatkan tambahan imbalan di luar gaji					
3	Perusahaan memberikan <i>reward</i> kepada saya jika saya disiplin kerja					
4	Saya mendapatkan promosi jabatan ketika saya mencapai sasaran					
5	Rekan kerja menghormati saya sebagai karyawan PT. Bank Muamalat					
6	Saya akan semakin bersemangat dan giat jika saya diakui sebagaikaryawan terbaik					
7	Insentif yangdiberikan mendorong saya untuk disiplin kerja					
8	Ketika saya pension perusahaan sudah menyiapkan dana pension					
9	Tunjangan yang saya terima sesuai dengan kebutuhan keluarga					
10	Tunjangan yang saya terima sesuai dengan tanggung jawab yang saya emban.					

***PUNSHMENT(X2)***

No	Pernyataan	Skor				
		SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Perusahaan menciptakan tata tertib untuk mencegah pelanggaran yang dilakukan karyawan					
2	Karyawan mampu meminimalisir kesalahan yang akan terjadi dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan					
3	Paksaan/tekanan yang diterapkan perusahaan membuat karyawan melakukan pekerjaan dengan lebih baik lagi					
4	Perusahaan memberikan hukuman kepada karyawan dengan alasan yang jelas					
5	Teguran yang diberikan atasan akan memberikan motivasi bagi karyawan untuk memperbaiki kesalahan yang dilakukan					
6	Bagi karyawan melakukan pelanggaran akan diberikan peringatan sesuai dengan peraturan yang diterapkan perusahaan					
7	Perusahaan meberlakukan Surat peringatan apabila karyawan melanggar peraturan					
8	Teguran yang diberikan perusahaan membuat saya semakin disiplin dalam bekerja					
9	Perusahaan membuat peraturan untuk mencegah kelalaian dalam bekerja					
10	Kebijakan PHK akan diberikan kepada karyawan jika melanggar peraturan berat yang sudah ditetapkan perusahaan					

KUALITAS PELAYANAN (Y)

No	Pernyataan	Skor				
		SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Saya selalu berusaha mencapai target kerja yang ditetapkan perusahaan					
2	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan lebih dari yang di targetkan					
3	Saya menggunakan fasilitas yang diberikan oleh perusahaan untuk menunjang kualitas hasil pekerjaan					
4	Standar kualitas kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan dapat saya capai dengan baik dan optimal					
5	Seluruh pekerjaan selama ini dapat saya kerjakan dan hasilnya sesuai dengan waktu yang telah direncanakan					
6	Saya mampu menentukan dan mengatur prioritas kerja secara efektif					
7	Saya selalu terbuka mengenai pekerjaan pada rekan kerja					
8	Saya mampu bekerja sama dengan baik dengan rekan kerja					
9	Saya memanfaatkan waktu yang ada untuk mencapai target perusahaan					

## Lampiran II Tabulasi Data

NO	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	total_x1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	total_x2	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	total_y		
1	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	43	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	38	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	43
2	1	2	3	4	4	3	3	4	4	4	32	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	26	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	26
3	1	2	2	3	3	2	4	2	3	3	25	1	1	2	3	2	2	4	2	2	2	2	21	1	2	3	4	2	2	4	2	2	4	26
4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	48	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	42	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
5	4	3	3	5	3	3	2	4	3	3	33	3	4	5	4	5	3	3	5	5	3	40	5	4	3	3	5	3	3	5	5	4	40	
6	1	2	1	3	2	1	2	3	2	2	19	5	4	3	4	3	1	3	3	3	3	3	32	1	2	3	3	3	1	3	3	3	2	24
7	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	44	4	4	4	1	4	5	4	4	4	5	39	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	43	
8	4	3	5	1	2	5	4	5	2	2	33	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	45	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	44	
9	4	3	5	1	3	5	3	4	3	3	34	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	45	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5	44	
10	2	1	2	3	4	2	1	2	4	4	25	1	2	3	2	3	2	3	3	3	2	24	4	2	1	3	3	2	3	3	2	1	24	
11	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	42	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	43	
12	3	4	5	4	3	5	4	4	3	3	38	5	3	4	3	4	5	5	4	4	5	42	3	4	5	5	4	5	5	4	3	4	42	
13	2	4	2	4	2	2	5	4	2	2	29	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	26	2	3	2	3	3	2	3	3	1	1	23	
14	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	43	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	42	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	43	
15	1	3	2	4	2	2	3	2	2	2	23	1	2	3	2	3	2	3	3	3	2	24	1	2	3	3	2	3	3	3	3	4	27	
16	2	3	1	5	3	1	5	1	3	3	27	1	3	5	3	5	1	2	5	5	2	32	1	2	4	2	5	1	2	5	1	2	25	
17	1	2	1	1	2	2	3	2	2	2	18	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	20	1	2	1	2	2	2	2	1	3	1	18	
18	1	2	3	4	5	3	3	2	5	5	33	3	2	1	2	1	3	3	3	1	3	22	1	1	2	3	1	3	3	5	5	5	27	
19	2	1	2	2	1	2	1	3	3	1	18	1	1	2	3	2	2	3	2	2	2	20	5	3	2	3	2	2	3	2	4	4	30	
20	1	2	1	3	3	2	2	3	3	3	23	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	23	1	2	3	2	3	2	2	3	3	5	26	



### Lampiran III Hasil Olah Data

#### Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	DISIPLIN
X1.1	Pearson Correlation	1	.790**	.841**	.244	.395	.830**	.299	.707**	.397	.395	.85
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.301	.085	.000	.201	.000	.083	.085	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X1.2	Pearson Correlation	.790**	1	.713**	.472*	.398	.710**	.652**	.556*	.279	.398	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.036	.082	.000	.002	.011	.233	.082	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X1.3	Pearson Correlation	.841**	.713**	1	.101	.469*	.983**	.327	.732**	.454*	.469*	.877**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.671	.037	.000	.159	.000	.044	.037	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X1.4	Pearson Correlation	.244	.472*	.101	1	.537*	.032	.319	.046	.486*	.537*	.491*
	Sig. (2-tailed)	.301	.036	.671		.015	.894	.170	.847	.030	.015	.028
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X1.5	Pearson Correlation	.395	.398	.469*	.537*	1	.461*	.185	.133	.912**	1.000**	.720**
	Sig. (2-tailed)	.085	.082	.037	.015		.041	.436	.577	.000	.000	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X1.6	Pearson Correlation	.830**	.710**	.983**	.032	.461*	1	.309	.736**	.433	.461*	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.894	.041		.185	.000	.056	.041	.000

	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X1.7	Pearson Correlation	.299	.652**	.327	.319	.185	.309	1	.194	.000	.185	.484*
	Sig. (2-tailed)	.201	.002	.159	.170	.436	.185		.412	1.000	.436	.031
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X1.8	Pearson Correlation	.707**	.556*	.732**	.046	.133	.736**	.194	1	.121	.133	.642**
	Sig. (2-tailed)	.000	.011	.000	.847	.577	.000	.412		.612	.577	.002
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X1.9	Pearson Correlation	.397	.279	.454*	.486*	.912**	.433	.000	.121	1	.912**	.654**
	Sig. (2-tailed)	.083	.233	.044	.030	.000	.056	1.000	.612		.000	.002
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X1.10	Pearson Correlation	.395	.398	.469*	.537*	1.000**	.461*	.185	.133	.912**	1	.720**
	Sig. (2-tailed)	.085	.082	.037	.015	.000	.041	.436	.577	.000		.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
DISIPLI N	Pearson Correlation	.855**	.852**	.877**	.491*	.720**	.859**	.484*	.642**	.654**	.720**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.028	.000	.000	.031	.002	.002	.000	
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



X2.7	Pearson Correlation	.628**	.472*	.331	.298	.331	.799**	1	.334	.331	.795**	.671**
	Sig. (2-tailed)	.003	.035	.155	.202	.155	.000		.150	.155	.000	.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X2.8	Pearson Correlation	.409	.833**	.922**	.421	.922**	.552*	.334	1	.922**	.631**	.860**
	Sig. (2-tailed)	.073	.000	.000	.064	.000	.012	.150		.000	.003	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X2.9	Pearson Correlation	.338	.790**	1.000**	.460*	1.000**	.493*	.331	.922**	1	.574**	.850**
	Sig. (2-tailed)	.145	.000	.000	.042	.000	.027	.155	.000		.008	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X2.10	Pearson Correlation	.754**	.793**	.574**	.428	.574**	.947**	.795**	.631**	.574**	1	.899**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.008	.060	.008	.000	.000	.003	.008		.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
PELATI HAN	Pearson Correlation	.711**	.920**	.850**	.577**	.850**	.807**	.671**	.860**	.850**	.899**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.008	.000	.000	.001	.000	.000	.000	
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	KINERJA PETUGAS
Y1	Pearson Correlation	1	.767**	.268	.519*	.489*	.601**	.519*	.447*	.563**	.360	.746**
	Sig. (2-tailed)		.000	.254	.019	.029	.005	.019	.048	.010	.119	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y2	Pearson Correlation	.767**	1	.632**	.669**	.646**	.737**	.669**	.554*	.516*	.406	.857**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.001	.002	.000	.001	.011	.020	.076	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y3	Pearson Correlation	.268	.632**	1	.652**	.726**	.673**	.652**	.723**	.461*	.470*	.784**
	Sig. (2-tailed)	.254	.003		.002	.000	.001	.002	.000	.041	.036	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y4	Pearson Correlation	.519*	.669**	.652**	1	.331	.799**	1.000**	.334	.508*	.427	.782**
	Sig. (2-tailed)	.019	.001	.002		.155	.000	.000	.150	.022	.060	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y5	Pearson Correlation	.489*	.646**	.726**	.331	1	.493*	.331	.922**	.270	.123	.680**
	Sig. (2-tailed)	.029	.002	.000	.155		.027	.155	.000	.250	.605	.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y6	Pearson Correlation	.601**	.737**	.673**	.799**	.493*	1	.799**	.552*	.694**	.612**	.906**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.001	.000	.027		.000	.012	.001	.004	.000

	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y7	Pearson Correlation	.519*	.669**	.652**	1.000**	.331	.799**	1	.334	.508*	.427	.782**
	Sig. (2-tailed)	.019	.001	.002	.000	.155	.000		.150	.022	.060	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y8	Pearson Correlation	.447*	.554*	.723**	.334	.922**	.552*	.334	1	.428	.241	.712**
	Sig. (2-tailed)	.048	.011	.000	.150	.000	.012	.150		.060	.307	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y9	Pearson Correlation	.563**	.516*	.461*	.508*	.270	.694**	.508*	.428	1	.731**	.769**
	Sig. (2-tailed)	.010	.020	.041	.022	.250	.001	.022	.060		.000	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y10	Pearson Correlation	.360	.406	.470*	.427	.123	.612**	.427	.241	.731**	1	.652**
	Sig. (2-tailed)	.119	.076	.036	.060	.605	.004	.060	.307	.000		.002
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
KINE RJA PETU GAS	Pearson Correlation	.746**	.857**	.784**	.782**	.680**	.906**	.782**	.712**	.769**	.652**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.002	
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	60.45	302.576	.828	.	.734
X1.2	60.15	313.397	.830	.	.743
X1.3	60.10	303.042	.855	.	.734
X1.4	59.75	331.250	.435	.	.763
X1.5	60.05	325.524	.690	.	.755
X1.6	60.00	307.368	.836	.	.738
X1.7	60.00	334.211	.435	.	.765
X1.8	59.90	327.884	.604	.	.758
X1.9	59.95	330.997	.623	.	.760
X1.10	60.05	325.524	.690	.	.755
DISIPLIN	61.60	388.463	1.000	.	.896

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	61.80	316.063	.669	.	.759
X2.2	61.70	314.326	.909	.	.754
X2.3	61.05	317.524	.831	.	.758
X2.4	61.55	333.208	.542	.	.773

X2.5	61.05	317.524	.831	.	.758
X2.6	61.30	309.379	.776	.	.752
X2.7	61.15	332.976	.646	.	.772
X2.8	60.95	321.524	.845	.	.761
X2.9	61.05	317.524	.831	.	.758
X2.10	61.15	309.082	.883	.	.750
PELATIHAN	32.25	88.197	1.000	.	.934

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	63.10	296.726	.702	.	.746
Y2	62.95	306.471	.840	.	.752
Y3	62.70	308.011	.758	.	.754
Y4	62.55	317.208	.764	.	.763
Y5	62.45	312.576	.644	.	.760
Y6	62.70	291.905	.889	.	.738
Y7	62.55	317.208	.764	.	.763
Y8	62.35	314.766	.684	.	.761
Y9	62.50	301.526	.734	.	.749
Y10	62.20	308.695	.606	.	.757
KINERJA PETUGAS	32.95	84.997	1.000	.	.913

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		20
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.57263793
Most Extreme Differences	Absolute	.163
	Positive	.163
	Negative	-.143
Test Statistic		.163
Asymp. Sig. (2-tailed)		.171 <sup>c</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.268	1.762		3.558	.002
	DISIPLIN	-.131	.077	-.551	-1.694	.109
	PELATIHAN	.018	.077	.076	.234	.818

a. Dependent Variable: Abs\_RES

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.343	3.249		.721	.481		
	DISIPLIN	.303	.142	.310	2.133	.048	.419	2.385
	PELATIHAN	.652	.143	.664	4.574	.000	.419	2.385

a. Dependent Variable: KINERJA PETUGAS

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.343	3.249		.721	.481
	DISIPLIN	.303	.142	.310	2.133	.048
	PELATIHAN	.652	.143	.664	4.574	.000

a. Dependent Variable: KINERJA PETUGAS

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1372.439	2	686.219	48.104	.000 <sup>b</sup>
	Residual	242.511	17	14.265		
	Total	1614.950	19			

a. Dependent Variable: KINERJA PETUGAS

b. Predictors: (Constant), PELATIHAN, DISIPLIN

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.922 <sup>a</sup>	.850	.832	3.777

a. Predictors: (Constant), PELATIHAN, DISIPLIN



## Dokumentasi







## RIWAYAT HIDUP



**Fiqi Rafika**, lahir di Lakaja pada tanggal 27 Mei 2001.

Anak dari pasangan pernikahan bapak Djuanda dan ibu

Nuriany. Saat ini penulis bertempat tinggal di Desa

Kendekan Dusun Lakaja Kecamatan Walenrang timur

Kabupaten Luwu. Pendidikan dasar penulis di selesaikan

pada tahun 2013 di SDN 379 Pompengan. Kemudian di tahun yang sama

melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 4 Walenrang lulus di tahun 2016, di

tahun yang sama pula, penulis melanjutkan pendidikan ke SMA Negeri 1 Palopo

dan selesai pada tahun 2019.

Selanjutnya pada tahun 2019 penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang

perguruan tinggi tepatnya di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo dengan

mengambil program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Islam. Adapun Motto Penulis yaitu **“Ketika Kamu Merasa Kehilangan**

**Harapan, Ingatlah Bahwa Tuhan Telah Menciptakan Rencana Terindah**

**Untuk Hidup Kita”**