

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Karakteristik responden memberikan hubungan yang erat dengan ciri responden secara individu terhadap hasil penelitian mengenai pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Palembang. Dalam hal ini karakteristik responden dikelompokkan menurut deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan pendidikan pada Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Palembang. Oleh karena itu untuk lebih jelasnya dapat digambarkan mengenai karakteristik responden.

1. Karakteristik Teller berdasarkan jenis kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin responden Nasabah Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Palembang sebagai berikut:

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Nasabah

Jenis kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-Laki	1	25%
Perempuan	3	75%
Jumlah	4	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.1, dapat dilihat tentang jenis kelamin responden teller Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Palembang yang menunjukkan bahwa responden teller laki-laki yaitu sebanyak 1 orang atau 25%, sedangkan selebihnya responden teller perempuan yaitu sebesar 3 orang atau 75%.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin responden Nasabah Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Palembang sebagai berikut:

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Nasabah

Jenis kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-Laki	13	52%
Perempuan	12	48%
Jumlah	25	100%

Sumber: *Hasil Pengolahan Data, 2018*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.2, dapat dilihat tentang jenis kelamin responden nasabah Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Palembang yang menunjukkan bahwa responden karyawan laki-laki yaitu sebanyak 13 orang atau 52%, sedangkan selebihnya responden nasabah perempuan yaitu sebesar 12 orang atau 48%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata nasabah Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Palembang adalah laki-laki.

Hal ini dapat dilihat bahwa kinerja karyawan Terhadap kepuasan nasabah lebih banyak di capai oleh laki-laki dibandingkan dengan perempuan.

3. Karakteristik Responden Teller Berdasarkan Usia

Berdasarkan karakter responden menurut usia akan dilihat umur para responden karyawan. Dalam identifikasi menurut umur dapat dilihat seperti pada tabel 4.3

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Nasabah

Usia	Jumlah Responden	Persentase(%)
21-30 Tahun	3	75%
31- 40 Tahun	1	1%
Jumlah	4	100%

Sumber: *Hasil Pengolahan Data, 2018*

Berdasarkan pada tabel 4.3 dapat disimpulkan, bahwa dari segi usia responden nasabah Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Palembang yang diambil sebagai responden sebagian besar berusia 21-40 tahun sebesar 75%. berusia dari 30- 40 tahun sebesar 25%.

4. Karakteristik Responden Nasabah Berdasarkan Usia

Berdasarkan karakter responden menurut usia akan dilihat umur para responden karyawan. Dalam identifikasi menurut umur dapat dilihat seperti pada tabel 4.4.

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Nasabah

Usia	Jumlah Responden	Persentase(%)
21-30 Tahun	5	20%
31- 40 Tahun	20	80%
Jumlah	25	100%

Sumber: *Hasil Pengolahan Data, 2018*

Berdasarkan pada tabel 4.4 dapat disimpulkan, bahwa dari segi usia responden nasabah Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Palembang yang diambil sebagai responden sebagian besar berusia 21-40 tahun sebesar 20%. Berdasarkan tabel diatas, memberikan informasi bahwa mayoritas reponden terbesar berusia dari 30- 40 tahun atau 80%.

5. Karakteristik Responden Teller Berdasarkan Pendidikan

Adapun karakteristik responden berdasarkan pendidikan karyawan dapat dilihat pada tabel 4.5 sebagai berikut:

Tabel 4.5

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Karyawan

Pendidikan	Jumlah Responden	Persentasi (%)
Sarjana S1	3	75%
Sarjana S2	1	25%
Jumlah	25	100%

Sumber: Hasil Pengolahan data, 2018

Berdasarkan pada tabel 4.5 diatas, pada identitas reponden berdasarkan pendidikan yang menunjukkan responden lulusan Strata 2 (S2) yaitu sebesar 1 atau 25%, dan responden lulusan Strata 1 (S1) yakni sebanyak 3 atau 75%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan yang ditempuh karyawan Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Palembang adalah baik.

6. Karakteristik Responden Nasabah Berdasarkan Pendidikan

Adapun karakteristik responden berdasarkan pendidikan karyawan dapat dilihat pada tabel 4.6 sebagai berikut:

Tabel 4.6

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Karyawan

Pendidikan	Jumlah Responden	Persentasi (%)
SMA	4	16%
Diploma III	10	40%
Sarjana S1	6	24%
Sarjana S2	5	20%
Jumlah	25	100%

Sumber: *Hasil Pengolahan data, 2018*

Berdasarkan pada tabel 4.6 diatas, pada identitas reponden berdasarkan pendidikan yang menunjukkan responden lulusan Strata 2 (S2) yaitu sebesar 5 atau 20%, responden lulusan Strata 1 (S1) yakni sebanyak 6 atau 24%, responden lulusan Diploma III sebesar 10 atau 40%, dan sisanya 4 atau 16% lulusan SMA. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan yang ditempuh karyawan Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Palembang adalah berpendidikan Diploma III.

B. Hasil Penelitian

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk menguji kuisisioner yang digunakan terhadap responden (data primer) apakah memang kuisisioner yang digunakan dalam penelitian

valid atau tidak. Dalam penelitian ini kuisisioner harus diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu. Uji validitas bertujuan untuk mencari pertanyaan-pertanyaan yang tidak layak sehingga harus dihilangkan. Uji validitas digunakan untuk menguji kuisisioner yang digunakan terhadap responden (data primer) apakah memang kuisisioner yang digunakan dalam penelitian valid atau tidak.¹ Sementara itu uji reliabilitas untuk mengetahui apakah kuisisioner dapat dipakai berulang-ulang sebagai ciri dari instrumen yang reliabel. Kuisisioner yang disebar untuk uji validitas dan reliabilitas berjumlah 25 kuisisioner. Dibawah ini adalah hasil uji validitas dan reliabilitas variabel kinerja teller dan kepuasan nasabah dengan menggunakan SPSS.20.

Tabel 4.4
Variabel Kinerja Teller

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	40,75	,917	,522	-2,250 ^a
X2	41,25	,917	,522	-2,250 ^a
X3	41,00	3,333	,949	,225
X4	41,00	2,000	,408	-,375 ^a
X5	41,00	2,000	,408	-,375 ^a
X6	40,75	1,583	,132	-,829 ^a
X7	41,00	2,000	,408	-,375 ^a
X8	41,00	,667	,707	-3,375 ^a

¹ Rudi Aryanto. *Modul Panduan SPSS 16*. Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah. 2015. Palembang.

X9	41,00	2,000	,408	-,375 ^a
X10	40,75	,917	,522	-2,250 ^a

Sumber: *Pe*

Sumber: *Hasil Pengolahan data, 2018*

Dari hasil uji validitas diatas tampak bahwa hasil uji variabel kinerja teller keseluruhan item valid dan variabel kinerja teller 10 pertanyaan *valid*, karena nilai-nilai korelasi (*corrected item total correlation*) sebesar 0,522 lebih besar dari 0,05 yang artinya item soal nomor 1 dinyatakan valid dan layak dijadikan angket penelitian.

Tabel 4.5
Variabel Kepuasan Nasabah

Item-Total Statistics				
NO	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	31,92	22,743	,790	,978
Y2	31,96	21,623	,885	,975
Y3	32,04	22,040	,796	,978
Y4	32,04	21,540	,897	,975
Y5	31,96	21,623	,885	,975
Y6	31,92	22,077	,944	,973
Y7	31,92	22,077	,944	,973

Y8	31,96	21,207	,971	,972
Y9	31,96	21,623	,885	,975
Y10	32,00	20,750	,938	,973

Sumber: *Pengelolaan Data, 2018*

Dari hasil uji validitas diatas tampak bahwa hasil uji variabel kinerja teller keseluruhan item valid dan variabel Kepuasan Nasabah 10 pertanyaan *valid*, karena nilai-nilai korelasi (*corrected item total correlation*) sebesar 0,790 lebih besar dari 0,05 yang artinya item soal nomor 1 dinyatakan valid dan layak dijadikan angket penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsisten alat ukur status kuisisioner, apakah hasil dari kuisisioner tetap konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Alat uji reliabilitas dapat digunakan dalam penelitian dapat dilihat dari besarnya *Cronbach Alpha* pada masing-masing variabel. Menurut reliabilitas yang kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima, dan lebih dari 0,8 dapat dikatakan baik. Dari analisis data dengan pengujian reliabilitas didapatkan hasil yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.6
Hasil Uji Reliability Variabel Kinerja Teller

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha ^a	N of Items
,889	10

Sumber: *Hasil Pengolahan Data, 2018*

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa *Cronbach Alpha* untuk variabel kinerja teller, didapat nilai ***Croncach's Alpha*** sebesar 0,889 yang artinya adalah secara keseluruhan butir-butir pertanyaan sudah *reliabel* sangat baik. Dengan jumlah pertanyaan (*N*) sebesar 10.

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliability Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,977	10

Sumber: *Hasil Pengolahan Data, 2018*

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa *Cronbach Alpha* untuk variabel kinerja teller, didapat nilai ***Croncach's Alpha*** sebesar 0,977 yang artinya adalah secara keseluruhan butir-butir pertanyaan sudah *reliabel* sangat baik. Dengan jumlah pertanyaan (*N*) sebesar 10.

2. Uji Asumsi Dasar

a. Uji Normalitas

Tujuan dilakukan uji normalitas adalah untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel bebas dan variabel terikat mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan Program SPSS 20 seperti yang ada pada lampiran tabel berikut. Pengujian normalitas data, dalam penelitian ini hanya akan dideteksi melalui tabel yang dihasilkan melalui perhitungan regresi linear sederhana data yang normal dengan sebaran titik-titik di seputar garis diagonal.

Tabel 4.8
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		25
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	3,02327232
	Absolute	,215
Most Extreme Differences	Positive	,188
	Negative	-,215
Kolmogorov-Smirnov Z		1,075
Asymp. Sig. (2-tailed)		,198

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: *Hasil Olahan Data, 2018*

Perhitungan umumnya dilakukan dengan uji *One Sample Kolmogorof-Smirnov* dengan taraf signifikansi 0,05 sehingga data dapat disimpulkan terdistribusi dengan normal jika signifikansinya lebih besar dari 0,05 (5 %). Dari gambar di atas

dapat dilihat bahwa data signifikasinya 0,198 maka dapat dikatakan bahwa model regresi memenuhi syarat asumsi normalitas.

b. Uji Homogenitas

Uji homogenitas digunakan sebagai bahan acuan untuk menentukan keputusan uji statistik. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji homogenitas, jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka dikatakan bahwa dua variabel tidak sama dan jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka dua variabel tersebut adalah sama.

Tabel 4.9
Uji Homogenitas

Test of Homogeneity of Variances

Kepuasan Nasabah

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1,401	3	17	,277

Sumber: *Hasil Olahan Data, 2018*

Berdasarkan tabel output spss diatas diketahui bahwa nilai signifikansi variabel kepuasan nasabah (y) berdasarkan variabel kinerja teller (x) 0,277 lebih besar dari 0,05 artinya data variabel kepuasan nasabah (y) berdasarkan variabel kinerja teller (x) mempunyai variabel yang sama.

c. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan linear secara signifikan atau tidak. Uji linearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai signifikansi pada output spss, apabila nilai signifikasinya lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear antara variabel (x) dan variabel (y).

Tabel 4.10
Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah *	Between Groups	(Combined)	448,873	7	64,125	5,638	,002
		Linearity	422,876	1	422,876	37,177	,000
		Deviation from Linearity	25,998	6	4,333	,381	,881
Kinerja karyawan	Within Groups	193,367	17	11,375			
	Total	642,240	24				

Sumber: *Hasil Pengelolahan Data, 2018*

Dari tabel diatas diperoleh nilai signifikasi 0,881 lebih besar dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear signifikasi antara variabel kinerja teller (x) dan Variabel kepuasan Nasabah (y).

3. Analisis Regresi Sederhana

Untuk mengetahui besarnya pengaruh kinerja teller (x) terhadap kepuasan nasabah (y) dalam analisi regresi sederhana pada nilai R square yang terdapat pada tabel ouput SPSS dibawah ini.

Tabel 4.11
Hasil Pengujian Regresi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,811 ^a	,658	,644	3,088

a. Predictors: (Constant), Kinerja karyawan

Sumber: *Hasil Olahan Data, 2018*

Berdasarkan data diatas diketahui nilai diatas signifikasi (sig) 65,8%. Nilai ini mengandung arti bahwa kinerja teller (x) terhadap kepuasan nasabah (y) adalah 65,8% sedangkan 34,2% kepuasan nasabah dipengaruhi variabel yang lain yang tidak diteliti.

4. Uji Hipotesis T

Untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen dalam model regresi sederhana, maka dilakukan uji t. Uji t digunakan untuk melihat adanya pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap dependen. Apabila t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka diterima hipotesis yang diajukan. Hasil t_{hitung} dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.12
Hasil Uji Hipotesis T

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5,913	4,489		1,317	,201
Kinerja karyawan	,814	,122	,811	6,659	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : *Hasil Peroses Pengujian, 2018*

Keterangan dengan melihat t_{hitung} :

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada alpha 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada alpha 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pada table Coefficient, bahwa dapat diketahui analisis regresi linear sederhana diperoleh koefisien untuk variabel kinerja teller sebesar 0,814 dengan konstanta sebesar 5,913.

Hasil nilai t_{hitung} kinerja teller terhadap kepuasan nasabah sebesar 6,659 sedangkan nilai t_{tabel} 1,317 ($t_{hitung} > t_{tabel}$). Jadi nilai t_{hitung} lebih besar dibandingkan t_{tabel} , hal ini menunjukkan diterimanya H_a yang menyatakan bahwa ada pengaruh

positif dan signifikan antara kinerja teller terhadap kepuasan nasabah pada Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Palembang.

5. Uji Hipotesis F

Keterangan dengan melihat t hitung:

Jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka variabel independent secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent.

Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka variabel independent secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent.

Tabel 4.13

Hasil Uji Hipotesis F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	422,876	1	422,876	44,338	,000 ^b
Residual	219,364	23	9,538		
Total	642,240	24			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kinerja karyawan

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai sig 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka sesuai dengan dasar pengembalian keputusan dalam uji F maka dapat disimpulkan bahwa kinerja teller (x) terhadap Kepuasan Nasabah (y).

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengukuran Kinerja Teller Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Palembang

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat terlihat dengan jelas bahwa secara parsial (individu) variabel kinerja teller berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah. Pengukuran kinerja teller tersebut bersifat positif artinya semakin

tinggi kinerja teller maka mengakibatkan semakin tinggi pula kepuasan nasabah yang dihasilkan. Penjelasan dari pengukuran kinerja teller terhadap kepuasan nasabah ialah hasil pengujian hipotesis telah membuktikan bahwa pengukuran kinerja teller dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 6,659 dengan taraf signifikan hasil sebesar 1,317 tersebut lebih kecil dari 0,05 dengan demikian membuktikan bahwa kinerja teller berpengaruh secara positif terhadap kepuasan nasabah pada Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Palembang.

Pengaruh kinerja teller memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Palembang. Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut perlu diperhatikan dan juga terus menerus mengalami peningkatan kinerja untuk kemajuan perusahaan. Kinerja teller berperan penting melakukan pekerjaan untuk tercapai tujuan perusahaan. Teller yang baik selalu mengetahui apa yang diinginkan oleh nasabahnya dan berinteraksi dengan baik secara profesional.

Berdasarkan hasil yang didapat, hubungan antara variabel X (kinerja teller) terhadap variabel Y (kepuasan nasabah) adalah kuat, dilihat dari nilai $R = 0,811$. Kinerja yang diterapkan di Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Palembang hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja teller seperti ini digunakan karyawan cabang Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Palembang pada saat menginstruksikan karyawan untuk menjalankan perintah serta menyelesaikan tugas-tugas yang belum terselesaikan dengan menggunakan gaya kepemimpinan seperti ini dipandang berhasil dan pengaruh pemimpin sangat kuat didalamnya.