

**PENGARUH KREDIBILITAS, CITRA KARYAWAN, DAN KONSISTENSI
DISIPLIN KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN
PADA BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KC CILACAP A YANI**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh :

ATIK KURNIATI

NIM. 2017202123

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN EKONOMI DAN KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROF. K. H. SAIFUDDIN ZUHRI
PURWOKERTO**

2024

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Atik Kurniati
NIM : 2017202123
Jenjang : S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi dan Keuangan Syariah
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kredibilitas, Citra Karyawan, dan Konsistensi Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani.

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 30 Agustus 2024

Saya yang menyatakan,



Atik Kurniati
NIM. 2017202123



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsalzu.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KREDIBILITAS, CITRA KARYAWAN, DAN KONSISTENSI
DISIPLIN KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN PADA BANK
SYARIAH INDONESIA (BSI) KC CILACAP A YANI**

Yang disusun oleh Saudara **ATIK KURNIATI NIM 2017202123** Program Studi **S-1 Perbankan Syariah** Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Kamis, 03 Oktober 2024** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Penguji

Dr. Hj. Rahmini Hadi, S.E., M.Si.
NIP. 197001224 200501 2 001

Sekretaris Sidang/Penguji

Dr. M. Sulasih, S.E., M.Si.
NIP. 19800119 202321 2 017

Pembimbing/Penguji

Umdah Aulia Rohmah, M.H.
NIP. 19930421 202012 2 015

Purwokerto, 7 Oktober 2024

Mengesahkan
Dekan



Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 19730921 200212 1 004

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada

Yth: Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

di-

Purwokerto

Assalamu'alaiikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudari Atik Kurniati NIM 2017202123 yang berjudul :

Pengaruh Kredibilitas, Citra Karyawan, dan Konsistensi Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani.

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Syari'ah (S.E).

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Purwokerto, 30 Agustus 2024

Pembimbing,



Umdah Aulia Rohmah, M. H

NIP. 19930421 202012 2 015

**PENGARUH KREDIBILITAS, CITRA KARYAWAN, DAN KONSISTENSI
DISIPLIN KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN PADA
BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KC CILACAP A YANI**

ATIK KURNIATI
NIM. 2017202123

Email : atikkurniati2002@gmail.com

Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRAK

Perkembangan Bank Syariah Indonesia (BSI) terus mengalami peningkatan dari berbagai segi khususnya terkait kinerja pegawai yang profesionalisme dan berpotensi. Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani sudah mampu memenuhi target yang ditetapkan perusahaan dibuktikan dengan banyaknya prestasi yang telah diraih dalam periode 2 tahun terakhir. Akan tetapi, pencapaian maksimal suatu perusahaan tidak luput dari penilaian negatif oleh nasabah yaitu adanya ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan, seperti pegawai lambat dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah meskipun kondisi sedang tidak ramai sehingga menyebabkan nasabah menunggu terlalu lama. Tidak hanya itu, karyawan juga kurang inisiatif dalam bekerja sehingga perlu adanya teguran terlebih dahulu dari pegawai lain. Oleh karena itu, setiap karyawan perlu memiliki kredibilitas, citra karyawan, dan disiplin kerja yang maksimal karena berhubungan dalam pembentukan kepercayaan nasabah terhadap karyawan maupun perusahaan dan ketaatan karyawan terhadap aturan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar faktor kredibilitas, citra karyawan, dan konsistensi disiplin kerja dapat mempengaruhi prestasi kerja karyawan dengan memfokuskan pada objek penelitian yaitu karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 40 responden pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani dengan menggunakan teknik sampling jenuh. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel kredibilitas berpengaruh positif terhadap prestasi kerja karyawan Citra karyawan tidak berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan. Dan Konsistensi disiplin kerja berpengaruh positif terhadap prestasi kerja karyawan Sementara secara simultan variabel kredibilitas, citra karyawan, dan konsistensi disiplin kerja berpengaruh positif terhadap prestasi kerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani.

Kata Kunci : Kredibilitas, Citra Karyawan, Konsistensi Disiplin Kerja, Prestasi Kerja Karyawan.

**THE INFLUENCE OF CREDIBILITY, EMPLOYEE IMAGE, AND
CONSISTENCY OF WORK DISCIPLINE ON EMPLOYEE PERFORMANCE
AT INDONESIAN SHARIA BANK (BSI) KC CILACAP A YANI**

ATIK KURNIATI
NIM. 2017202123

Email : atikkurniati2002@gmail.com

*Sharia Banking Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business
State Islamic University Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto*

ABSTRACT

The development of Indonesian Sharia Bank (BSI) continues to increase in various aspects, especially related to the performance of employees who are professional and have potential. Indonesian Sharia Bank (BSI) KC Cilacap A Yani has been able to meet the targets set by the company, as evidenced by the many achievements that have been achieved in the last 2 years. However, the maximum achievement of a company is not spared from negative assessments by customers, namely dissatisfaction with the services provided, such as employees who are slow in providing services to customers even though the conditions are not crowded, causing customers to wait too long. Not only that, employees also lack initiative in working so there needs to be a reprimand first from other employees. Therefore, every employee needs to have maximum credibility, employee image, and work discipline because it is related to the formation of customer trust in employees and the company and employee obedience to company rules. This study aims to find out how much credibility, employee image, and consistency of work discipline can affect employee work performance by focusing on the object of the study, namely Indonesian Sharia Bank (BSI) KC Cilacap A Yani employees.

The method used in this study is quantitative with a sample of 40 respondents at Indonesian Sharia Bank (BSI) KC Cilacap A Yani using a saturated sampling technique. The data collection technique uses questionnaires and interviews. The data analysis used in this study used instrument tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, and hypothesis tests.

The results of this study show that partially the credibility variable has a positive effect on employee work performance, Employee image has no effect on employee work performance. And Consistency of work discipline has a positive effect on employee work performance While simultaneously the variables of credibility, employee image, and consistency of work discipline have a positive effect on employee work performance at Indonesian Sharia Bank (BSI) KC Cilacap A Yani.

Keywords: Credibility, Employee Image, Consistency of Work Discipline, Employee Work Performance.

PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata yang dipakai dalam penelitian skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI. Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	T	te
ث	ša	Š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	ħa	<u>H</u>	ha (dengan garis di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	D	de
ذ	žal	Ž	ze (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	er
ز	zai	Z	zet
س	sin	S	es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	šad	<u>S</u>	es (dengan garis di bawah)
ض	d'ad	<u>D</u>	de (dengan garis dibawah)
ط	ta'	<u>T</u>	te (dengan garis di bawah)
ظ	ža	<u>Z</u>	zet (dengan garis di bawah)
ع	a'in	'	koma terbalik di atas
غ	gain	G	ge
ف	fa'	F	ef
ق	qaf	Q	qi
ك	kaf	K	ka
ل	lam	L	'el
م	mim	M	'em
ن	nun	N	'en

و	waw	w	w
هـ	ha'	h	ha
ء	hamzah	'	apostrof
ي	ya'	y	ye

2. Konsonan rangkap karena *syaddah* ditulis rangkap

عدة	Ditulis	'iddah
-----	---------	--------

3. *Ta' marbutah* di akhir kata bila dimatikan ditulis h

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlakukan pada kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia, seperti zakat, salat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- a. Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan ke dua itu terpisah, maka ditulis dengan h

كرامة الاولياء	Ditulis	<i>Karamah al-auliya'</i>
----------------	---------	---------------------------

- b. Bila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, *fathah* atau *kasrah* atau *dammah* ditulis dengan t

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakat al-fitṛ</i>
------------	---------	----------------------

4. Vokal pendek

َ	<i>Fathah</i>	ditulis	a
ِ	<i>Kasrah</i>	ditulis	i
ُ	<i>Dammah</i>	ditulis	u

5. Vokal Panjang

1.	Fathah + alif	ditulis	A
	جاهلية	ditulis	<i>ḡahiliyyah</i>
2.	Fathah + ya' mati	ditulis	A
	تنسى	ditulis	<i>tansā</i>
3.	Kasrah + ya' mati	ditulis	I
	كريم	ditulis	<i>karīm</i>
4.	Dammah + wawu mati	ditulis	u
	فروض	ditulis	<i>furūd</i>

6. Vokal Rangkap

1.	Fathah + ya' mati	ditulis	ai
	بينكم	ditulis	bainakum
2.	Fathah + wawu mati	ditulis	au
	قول	ditulis	qaul

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata yang dipisah apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>

8. Kata sandang alif + lam

a. Bila diikuti huruf *qomariyyah*

القياس	Ditulis	<i>al-Qiyas</i>
--------	---------	-----------------

b. Bila diikuti huruf *syamsiyah* diikuti dengan menggunakan harus *syamsiyah* yang mengikutinya, serta menggunakan huruf *l* (el)-nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Sama'</i>
--------	---------	-----------------

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذوى الفروض	Ditulis	<i>zawī al-furūd</i>
اهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

MOTTO

“If something is destined for you, never in a million years will it be for somebody else”

(Maudy Ayunda)

“Kamu adalah apa yang kamu pikirkan. Ketika kamu berpikir kamu mampu, maka akan selalu ada kekuatan dalam dirimu. Sebaliknya, kamu hanya akan melemah saat berpikir bahwa kamu tidak punya kekuatan.”

(Deby Wulida)

“Whatever the result, be proud of every process you have gone through, appreciate yourself for continuing to try to be better. You should be proud of yourself.”

“Hidup merupakan sebuah perjalanan, bukanlah sebuah perbandingan. Jangan pernah membandingkan prosesmu dengan proses milik orang lain. Kita memang hidup di bumi yang sama, tetapi dengan takdir yang berbeda.”

“Selalu ada harga dalam proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kamu investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau inginkan, mungkin tidak akan selalu berjalan dengan lancar, tetapi gelombang-gelombang itu yang bisa kau ceritakan.”

(Boy Candra)

“Mungkin tidak lebih cepat, tapi aku senang melaluinya. Mungkin lebih banyak lelah, tapi aku menikmatinya. Tidak ada jalan tol, tapi perjalanan ini membuatku lebih tangguh. Semoga saat aku sampai, aku menjadi yang tidak tumbang dihadap badai. Aku telah melatih diriku sebaik-baiknya.”

(Boy Candra)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamiin, puji Syukur kepada Allah SWT atas berkah, rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kredibilitas, Citra Karyawan, dan Konsistensi Disiplin Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani” untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa tidak dapat lepas dari kelemahan dan kekurangan. Peneliti juga menyadari atas pertolongan Allah SWT, doa, dukungan, bimbingan, motivasi, serta bantuan dari berbagai pihak secara moral maupun materil penelitian dapat terselesaikan dengan baik. Dengan ketulusan hati dan penuh rasa syukur pada kesempatan ini peneliti ingin mempersembahkan skripsi ini dan mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkenan memberikan dukungan demi terselesaikannya penelitian ini. Peneliti ucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Prof. Dr. H. Suwito, M.Ag., selaku Wakil Rektor I Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Prof. Dr. H. Sulkhan Chakim, M.M., selaku Wakil Rektor II Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Prof. Dr. H. Sunhaji, M.Ag., selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Dr. H. Akhmad Faozan, Lc., M.Ag., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

7. Prof. Dr. Hj. Tutuk Ningsih, M.Pd., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
8. Dr. H. Chandra Warsito, S.Tp., S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
9. Dr. Ahmad Dahlan., M.S.I., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Keuangan Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
10. Hastin Tri Utami, S.E., M.Si., Ak., selaku Koordinator Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
11. Umdah Aulia Rohmah, M.H., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, memberikan ilmu, pengetahuan, arahan, bimbingan, saran, semangat dan motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Segenap Dosen dan Staff Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang telah membantu dan memberikan ilmu yang bermanfaat bagi peneliti.
13. Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian dan seluruh staff yang telah membantu memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
14. Kedua orang tua tercinta, orang yang paling berjasa dan berharga dalam hidup peneliti, Bapak Kasum dan Ibu Muchimah yang telah merawat, mendidik, membesarkan, memberikan kasih sayang, ridha, dukungan, nasihat, semangat, serta selalu melangitkan doa-doa baik yang tidak pernah putus sampai saat ini. Terima kasih banyak telah menemani dan mengantarkan peneliti sampai di titik sekarang, sehingga peneliti mampu menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana. Semoga Allah SWT selalu menjaga dan melindungi, memberikan kesehatan, panjang umur, dan rezeki yang melimpah.
15. Kakak-kakak tersayang, Nur Laela, Nurul Putri, Ibnu Setiawan, dan Wisnu Adi Saputra atas doa, semangat, dukungan, dan telah mengajarkan kemandirian

serta keberanian untuk mengambil keputusan sendiri kepada adik terakhirmu ini. Tak lupa keponakan-keponakan tercinta peneliti yang selalu menghibur peneliti dengan segala tingkah lucunya, tumbuhlah menjadi versi paling hebat dan sukses di masa depan.

16. Kepada keluarga besar peneliti yang memberikan doa dan dukungan secara moril maupun materil.
17. Seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Arfa'a Ghorba Rahmawan, S.H. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup peneliti, telah mendukung, menemani, menjadi tempat keluh kesah, menjadi teman bertukar pikiran, memberikan semangat dan menguatkan untuk tidak pernah menyerah, serta berkontribusi banyak dalam menyelesaikan skripsi ini, baik tenaga, waktu maupun doa yang dilangitkan. Terima kasih atas seluruh hal baik yang telah diberikan kepada peneliti selama ini.
18. Sahabat peneliti, Nur Mailani Ariefah. Terima kasih sudah setia menjadi teman dan sahabat sekaligus saudara bagi peneliti yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan menjadi tempat berbagi cerita. Semoga Allah SWT mempermudah dalam meraih mimpi untuk masa depanmu dan memberikan kesempatan untuk berjumpa kembali dan terus menjadi sahabat sampai tua.
19. Teman sekaligus sahabat seperjuangan dari awal perkuliahan sampai saat ini, Lutfiyatul Umami, Filzah Talitha, Akhlina Tijani Prabawa, dan Lazhani Khoerunnisa. Terima kasih telah melengkapi perjalanan perkuliahan, memberikan banyak cerita dan pengalaman yang berwarna untuk peneliti.
20. Teman-teman Perbankan Syariah C angkatan 2020 yang kebersamai peneliti di bangku perkuliahan selama kurang lebih 4 tahun. Semoga kelak menjadi orang yang sukses dan membanggakan untuk orang-orang di sekitar kalian.
21. Serta semua pihak yang terlibat yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.
22. Untuk diri sendiri, Atik Kurniati, terima kasih atas segala kerja keras dan semangatnya untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah berjuang melewati banyak hal dan selalu menguatkan diri untuk tidak pernah menyerah. Terima kasih tetap memilih berusaha dan terus mencoba meskipun sering kali

merasa putus asa. Terima kasih telah percaya pada diri sendiri, menepikan ego dan memilih untuk terus bangkit menyelesaikan apa yang sudah dimulai, telah menutup mata dan telinga untuk membandingkan setiap proses hidup dengan orang lain yang membuat diri merasa kurang. Terima kasih atas kesabaran, keikhlasan dan rasa syukur untuk menjalani segala proses dan hal kecil yang sudah dilewati. Semoga senantiasa kuat dalam melewati perjalanan selanjutnya, selalu bahagia, lebih menghargai dan mencintai diri sendiri, apapun kekurangan dan kelebihanmu mari tetap berjuang untuk proses kehidupan selanjutnya.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa penelitian ini tidak sempurna dan masih banyak kekurangan. Peneliti mohon maaf dan mengharapkan kritikan yang membangun dari semua pihak sehingga skripsi ini dapat lebih baik. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan karunia dan nikmat-Nya kepada kita semua.

Purwokerto, 30 Agustus 2024



Atik Kurniati

NIM. 2017202123

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA	vii
MOTTO	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Kajian Pustaka.....	12
B. Kajian Teori.....	17
1. Teori Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)	17
2. <i>Grand Theory</i> Perilaku Organisasi (<i>Teori Behaviorisme</i>).....	20
3. Teori Kredibilitas.....	21
4. Teori Citra Karyawan	23
5. Teori Konsistensi Disiplin Kerja	24
6. Teori Prestasi Kerja	27
C. Landasan Teologis	31
1. Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)	31
2. Kredibilitas	32

3. Citra Karyawan.....	32
4. Disiplin Kerja	33
5. Prestasi Kerja.....	34
D. Kerangka Konseptual	35
E. Hipotesis Penelitian.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Jenis Penelitian.....	40
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	40
C. Populasi dan Sampel Penelitian	40
D. Variabel dan Indikator Penelitian	41
E. Jenis dan Sumber Penelitian.....	42
F. Teknik Analisis Data	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	50
B. Gambaran Umum Responden	52
C. Hasil Penelitian	54
D. Pembahasan Hasil Penelitian	70
BAB V PENUTUP	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN-LAMPIRAN	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jaringan Kantor Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kabupaten Cilacap ..	2
Tabel 1.2 Jumlah Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani ...	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.2 Indikator Penilaian	41
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	54
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas X1	55
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas X2	56
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas X3	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Y	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	61
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas	62
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Variabel X1	63
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Variabel X2	64
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Variabel X3	64
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	65
Tabel 4.16 Hasil Uji T	67
Tabel 4.17 Hasil Uji F	69
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Bank Syariah Indonesia	50
Gambar 4.2 Struktur Organisasi BSI KC Cilacap A Yani	52
Gambar 4.3 Grafik Histogram.....	59
Gambar 4.4 Plot	59
Gambar 4.5 Grafik ScatterPlot.....	61



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 – Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 – Data Responden
- Lampiran 3 – Hasil Tabulasi Kredibilitas (X1)
- Lampiran 4 – Hasil Tabulasi Citra Karyawan (X2)
- Lampiran 5 – Hasil Tabulasi Konsistensi Disiplin Kerja (X3)
- Lampiran 6 – Hasil Tabulasi Prestasi Kerja (Y)
- Lampiran 7 – Transformasi Data (MSI) X1
- Lampiran 8 – Transformasi Data (MSI) X2
- Lampiran 9 – Transformasi Data (MSI) X3
- Lampiran 10 – Transformasi Data (MSI) Y
- Lampiran 11 – Hasil Uji Validitas
- Lampiran 12 – Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 13 – Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 14 – Hasil Uji Multikolinearitas
- Lampiran 15 – Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 16 – Hasil Uji Regresi Linier Sederhana
- Lampiran 17 – Hasil Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 18 – Hasil Uji T
- Lampiran 19 – Hasil Uji F
- Lampiran 20 – Hasil Uji Koefisien Determinasi
- Lampiran 21 – Kantor BSI KC Cilacap A Yani
- Lampiran 22 – Prestasi BSI KC Cilacap A Yani
- Lampiran 23 – Dokumentasi Observasi dan Wawancara
- Lampiran 24 – Distribusi Kuesioner
- Lampiran 25 – Hasil Review Nasabah di Google Review
- Lampiran 26 – Pedoman Wawancara Pra Observasi dan Penelitian
- Lampiran 27 – Transkrip Wawancara Observasi dan Penelitian
- Lampiran 28 – Surat Izin Observasi dan Penelitian
- Lampiran 29 – Surat Keterangan Lulus Seminar Proposal

Lampiran 30 – Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif

Lampiran 31 – Kartu Bimbingan

Lampiran 32 – Sertifikat BTA/PPI

Lampiran 33 – Sertifikat Pengembangan Bahasa Arab

Lampiran 34 – Sertifikat Pengembangan Bahasa Inggris

Lampiran 35 – Sertifikat KKN

Lampiran 36 – Sertifikat PPL

Lampiran 37 – Sertifikat PBM

Lampiran 38 – Daftar Riwayat Hidup



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri perbankan syariah saat ini tidak bisa terlepas dari pengaruh global yang berdampak besar terhadap perkembangan perekonomian di Indonesia. Semakin ketatnya persaingan dalam industri ini memaksa tiap perusahaan untuk meningkatkan sumber daya yang dimilikinya termasuk kinerja dan efisiensi operasionalnya, guna dapat bersaing dengan berbagai negara untuk memperkuat perekonomian (Apriyanti, 2017). Selain itu, perusahaan perbankan syariah harus memantau setiap perubahan dan perkembangan yang terjadi di dunia untuk membentuk strategi baru dan mengantisipasi dampak yang nantinya akan terjadi.

Bank Syariah Indonesia (BSI) setiap tahunnya terus melakukan peningkatan, baik jaringan kantor dan unit kerja, pemerataan lokasi, produk dan jasa layanan keuangan, reputasi yang baik, maupun kinerja pegawai yang profesionalisme dan berpotensi. Dalam hal ini bertujuan untuk memudahkan akses pengelolaan keuangan syariah agar lebih terjangkau oleh masyarakat, menyediakan produk dan layanan yang lebih lengkap sehingga memudahkan nasabah untuk berinvestasi, serta meningkatkan portofolio perusahaan ke sektor pertumbuhan yang lebih stabil dan optimal (PT. Bank Syariah Indonesia Tbk, 2022).

Disisi lain, Bank Syariah Indonesia (BSI) juga menetapkan strategi yang berfokus pada sumber daya manusia (SDM) dalam menghadapi tantangan di masa depan guna meningkatkan produktivitas karyawan, terciptanya keselarasan prestasi kinerja, maupun pengembangan kualitas karyawan. Bank Syariah Indonesia (BSI) telah merekrut banyak pegawai yang berkompeten yang diharapkan nantinya akan membawa perubahan Bank Syariah Indonesia (BSI) agar semakin berkualitas dan menjadi garda terdepan bagi perekonomian Indonesia. Setiap tahunnya, Bank Syariah Indonesia (BSI) melakukan *Training Needs Analysis* berbagai penilaian kinerja seluruh jenjang

kepegawaian dalam bentuk seminar, *workshop*, *sharing knowledge*, *sharinsession*, maupun pelatihan. Program ini guna meningkatkan kompetensi dan mengembangkan potensi yang dimiliki para pegawai sehingga tugas dan tanggung jawab mereka akan lebih maksimal dan efektif (PT. Bank Syariah Indonesia Tbk, 2022).

Melihat banyaknya jaringan kantor Bank Syariah Indonesia (BSI) di Indonesia, peneliti bermaksud untuk mengambil objek penelitian di salah satu kantor cabang Bank Syariah Indonesia (BSI) di Provinsi Jawa Tengah, yaitu Kabupaten Cilacap. Kabupaten Cilacap memiliki jumlah penduduk yang relatif tinggi sebanyak 2,01 juta penduduk dengan laju pertumbuhan sebesar 1,04% pada tahun 2023 (BPS, 2024). Mayoritas masyarakat Kabupaten Cilacap adalah muslim. Namun, pengetahuan masyarakat Kabupaten Cilacap terhadap perbankan syariah saat ini masih sangat minim sehingga memengaruhi minat masyarakat untuk menabung di bank syariah. Hal ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor salah satunya kurangnya persepsi baik dari masyarakat terhadap perbankan syariah dan masih mendominasi terhadap perbankan konvensional. Dengan demikian, perluasan jaringan Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kabupaten Cilacap mampu mengubah pandangan masyarakat terhadap perbankan syariah, terlebih jika masyarakat mampu melihat keunggulan dan kualitas perbankan syariah saat ini khususnya di Cilacap (Muslihun, 2017). Berikut ini adalah jaringan kantor cabang Bank Syariah Indonesia (BSI) yang ada di Kabupaten Cilacap :

Tabel 1.1

Jaringan Kantor Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kabupaten Cilacap

No	Jaringan Kantor
1.	Kantor Cabang (KC) BSI Cilacap A Yani
2.	Kantor Cabang Pembantu (KCP) BSI Cilacap Gatot Subroto
3.	Kantor Cabang Pembantu (KCP) BSI Cilacap Diponegoro
4.	Kantor Cabang Pembantu (KCP) BSI Cilacap Kroya

Sumber : www.bankbsi.co.id, 2024

Mengingat pentingnya fungsi dan peran bank syariah di Indonesia, untuk menjadi perusahaan perbankan yang unggul dalam persaingan dunia, Bank Syariah Indonesia (BSI) perlu menerapkan standar kinerja dan pengelolaan manajemen dan strategi yang tepat untuk meningkatkan efisiensi operasionalnya untuk menciptakan layanan perbankan yang maksimal dan efektif berdasarkan prinsip-prinsip syariah serta peningkatan kinerja yang maksimal (Ubaidillah, 2016). Untuk mencapai standar kinerja yang tepat, setiap elemen yang ada dalam organisasi harus ditetapkan dan dilibatkan dalam rencana kerja. Sehingga, setiap komponen dalam organisasi akan mengetahui target kinerja yang harus dicapai dalam tingkat organisasi, unit kerja, ataupun individu. Standar kinerja ini juga perlu memperhatikan elemen-elemen didalamnya seperti kuantitas kerja, kualitas kerja, ketepatan waktu, maupun efektivitas (Sobandi, 2020). Bank Syariah Indonesia (BSI) juga perlu memperhatikan faktor-faktor yang memengaruhi dalam pengelolaan sumber daya manusia khususnya faktor dalam diri individu. Faktor-faktor tersebut dapat berupa sikap kerja, semangat kerja, disiplin kerja, prestasi kerja, keterikatan karyawan, komitmen dan loyalitas kerja (Agustini, 2019).

Menurut Hasibuan (2013), prestasi kerja karyawan dapat diukur menggunakan beberapa aspek seperti kejujuran, kesetiaan, disiplin, kepribadian, kreativitas, kerja sama, kecakapan, maupun tanggung jawab (Wardhana et al, 2021). Beberapa faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan menurut Hari Sulaksono (2015) mencakup sikap mental meliputi motivasi, disiplin kerja, dan etika kerja, juga pendidikan, keterampilan, kemampuan, kepemimpinan, tingkat pendapatan, budaya kerja, kedisiplinan, komunikasi, sarana dan prasarana, maupun kesempatan untuk berprestasi (Sulaksono, 2015). Dari faktor-faktor tersebut, kejujuran dan kecakapan (kredibilitas), kepribadian (citra karyawan), dan disiplin kerja memiliki kaitan dengan prestasi kerja karyawan. Faktor kredibilitas memiliki peranan penting karena berkaitan dengan tingkat kepercayaan nasabah terhadap kemampuan yang dimiliki karyawan.

Kredibilitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) merupakan perihal yang dapat dipercaya. Kredibilitas mengacu pada kepercayaan yang dapat diterima seseorang untuk menunjukkan bahwa mereka mampu dan dapat dipercaya dalam bidang tertentu. Kredibilitas selain dikaitkan dengan unsur kejujuran juga dikaitkan dengan masalah psikologis yang berimplikasi pada kepercayaan dan minat nasabah terhadap pelayanan yang diberikan (Suryani, 2008). Kredibilitas dianggap memiliki faktor yang penting karena berhubungan dalam pembentukan kepercayaan nasabah baik terhadap karyawan maupun perusahaan, sehingga akan berdampak pada citra karyawan dan perusahaan. Kepercayaan tersebut akan berdampak positif bagi keberlangsungan perkembangan perusahaan. Kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan dan karyawannya serta kemampuannya dalam mengelola keuangan dengan sebaik-baiknya merupakan harapan semua bank (Wahyuningtyas & Utami, 2021).

Tidak hanya itu, pandangan perusahaan terhadap karyawan sebagai sumber daya yang berharga bagi perusahaan khususnya perbankan akan membentuk pandangan karyawan terhadap nasabahnya sebagai sumber daya yang berharga pula. Sehingga akan menciptakan koneksi positif dari nasabah terhadap karyawan maupun perusahaan itu sendiri. Maka, sangat penting bagi setiap perusahaan mempertimbangkan manajemen sumber daya manusia sebagai sumber keunggulan kompetitif (Sulasih, 2017).

Dalam industri perbankan, citra perusahaan dan citra karyawan juga sangat penting demi tercapainya tujuan perusahaan. Perusahaan yang unggul dan berkualitas adalah perusahaan dengan citra dan prestasi yang baik. Citra diartikan sebagai suatu gambaran atau suatu kepribadian yang ditunjukkan kepada publik (Oliver, 2006). Citra karyawan maupun perusahaan berkaitan dengan persepsi seorang nasabah terhadap apa yang mereka terima atas jasa ataupun pelayanan yang diberikan. Citra karyawan terbentuk berdasarkan penilaian nasabah terhadap karyawan baik penilaian positif maupun negatif. Citra karyawan yang buruk akan menimbulkan persepsi yang buruk pula bagi nasabah terhadap perusahaan. Namun, jika karyawan memiliki kredibilitas dan

citra karyawan yang baik, maka *image* perusahaan juga akan baik (Rangkuti, 2002).

Faktor lain yang mempengaruhi reputasi dan prestasi kerja adalah konsisten dalam bekerja. Konsistensi kerja merupakan ketetapan karyawan dalam menjalankan *job description* sesuai dengan apa yang diperintahkan perusahaan (Hasibuan, 2015). Konsistensi dianggap sebagai syarat yang paling dibutuhkan oleh perusahaan dalam merekrut karyawan karena menunjukkan kualitas dan tanggung jawab karyawan tersebut. Karyawan yang memiliki konsistensi dalam meningkatkan kualitas kinerjanya akan dinilai lebih oleh perusahaan. Salah satunya adalah konsisten disiplin kerja.

Disiplin kerja dapat menjadi faktor yang berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan karena keberhasilan perusahaan diukur oleh seberapa konsisten dan disiplin karyawannya dalam bekerja serta mematuhi norma-norma yang ditetapkan perusahaan. Disiplin kerja adalah elemen yang vital dalam mengembangkan sumber daya manusia, karena sangat diperlukan guna mencegah terjadinya kelalaian, penyimpangan, atau kecerobohan dalam menjalankan tugas (Arif et al., 2020). Oleh karena itu, baik karyawan maupun perusahaan harus mampu bekerja sama membangun kedisiplinan dan menjalankan setiap tugasnya untuk meningkatkan prestasi kerja yang lebih tinggi.

Bagi sebuah perusahaan, memiliki disiplin kerja akan menjamin terpeliharanya ketertiban dan terlaksananya tugas dengan tepat, guna mencapai hasil yang optimal dalam bekerja. Tidak hanya itu, karyawan juga akan lebih menikmati lingkungan pekerjaan yang tenang dan akan meningkatkan rasa semangat yang lebih tinggi untuk bekerja dan melaksanakan tugasnya, serta mampu mengembangkan tenaga dan berpikir secara maksimal untuk mewujudkan perusahaan dan organisasi yang baik (Mupasihin, 2023).

Tingginya prestasi kerja yang dimiliki oleh setiap karyawan merupakan harapan setiap perusahaan dan akan sangat diapresiasi oleh perusahaan. Prestasi kerja yang tidak memuaskan oleh seorang karyawan akan menandakan kinerja karyawan tersebut rendah, sehingga proses dalam

mencapai tujuan akan terhambat. Prestasi kerja merupakan hasil dari usaha individu dalam menyelesaikan tanggung jawab yang diberikan berdasarkan kemampuan, pengalaman, ketekunan, dan waktu yang dihabiskan (Hasibuan, 2012). Prestasi kerja karyawan memiliki pengaruh yang besar terhadap prestasi perusahaan. Jika prestasi karyawan tersebut rendah maka akan berdampak pada rating perusahaan yang akan menurun.

Kualitas kinerja karyawan dianggap berpengaruh terhadap kualitas perusahaan pada lokasi yang akan menjadi objek penelitian yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani. Bagi karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani prestasi kerja karyawan dapat dicapai apabila karyawan dapat memberikan pelayanan kepada nasabah secara maksimal dan memuaskan serta mampu memunculkan ide-ide baru untuk meningkatkan pelayanannya. Selain itu, karyawan dapat menciptakan reputasi yang positif dari nasabah dan mampu menjalankan tugas dengan baik dan tanggung jawab.

Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani merupakan salah satu bank syariah di Cilacap yang didirikan pada bulan Februari 2021, dimana sebelumnya merupakan Bank Mandiri Syariah Cilacap yang berdiri pada tahun 2008 dan kemudian *merger* menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani. Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani berlokasi di Jalan A Yani No. 97 Tegalreja, Kec. Cilacap Selatan, Kab. Cilacap, Jawa Tengah. Dilihat dari segi lokasi Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani terbilang sangat strategis, berada di pusat kota Cilacap dan cukup mudah untuk diakses oleh masyarakat karena sebagian besar aktivitas masyarakat berpusat di sekitar wilayah tersebut. Dalam pelaksanaannya, Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani mampu berkontribusi untuk kemajuan ekonomi sekaligus sebagai mediator dan motivator bagi masyarakat untuk meningkatkan minat masyarakat untuk menabung di bank berbasis syariah.

Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani dipimpin oleh seorang kepala cabang atau biasa disebut *Branch Manager* dan memiliki jumlah karyawan yang cukup banyak dan terus berkembang dari awal berdiri sampai saat ini tahun 2024, yakni 30 orang. Selain itu, Bank Syariah Indonesia

(BSI) KC Cilacap A Yani juga memiliki standar atau pedoman kepegawaian yang disesuaikan dengan aturan-aturan yang diterapkan oleh perusahaan. Apabila terdapat karyawan yang sudah tidak bergabung lagi dengan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani, baik mengundurkan diri (*resign*), berakhir masa kontrak, pensiun, PHK, ataupun alasan lainnya, Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani akan merekrut kembali pegawai baru atau mencari pegawai dari kantor cabang lain untuk menggantikan posisi pegawai lama agar tidak terjadi kekosongan jabatan atau posisi. Berikut merupakan data jumlah karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani :

Tabel 1.2

Jumlah Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani

Latar Belakang Pendidikan	Jumlah Karyawan
SMA	7
D3	2
S1	20
S2	1
Total	30

Sumber : Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani, 2024

Berdasarkan hasil dari wawancara pra observasi dengan staff operasional yang dilakukan pada 19 Februari 2024 menyatakan bahwa kinerja para karyawan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani sudah maksimal dan berjalan sesuai standar operasional yang ditetapkan perusahaan. Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani juga sudah mampu memenuhi target yang ditentukan oleh perusahaan dalam periode 2 tahun terakhir dibuktikan banyaknya prestasi yang sudah diraih oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani salah satunya yakni *The Best Cabang* tahun 2023. Tidak hanya itu, fasilitas-fasilitas yang lengkap juga disediakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani guna menunjang aktivitas-aktivitas yang dilakukan di lingkungan kantor seperti kantor yang luas, ruang tunggu yang nyaman bagi para pelanggan, serta adanya fitur absensi digital yang dapat digunakan untuk memonitor absensi karyawan setiap melakukan presensi atau absensi kehadiran. Sehingga setiap karyawan tidak perlu melakukan absensi secara manual dan langsung tercatat otomatis oleh sistem.

Pencapaian maksimal suatu perusahaan tidak luput dari penilaian negatif oleh nasabah yang memungkinkan menimbulkan citra negatif terhadap karyawan maupun perusahaan, ataupun menurunnya kredibilitas karyawan. Peneliti memperoleh fenomena bahwasanya terdapat penilaian negatif dari nasabah mengenai ketidakpuasan terhadap layanan dan kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani. Fenomena tersebut diperoleh berdasarkan penilaian nasabah pada media online, yaitu *google review*, dimana nasabah memberikan ulasan, komentar ataupun rating terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani. Beberapa penilaian tersebut diantaranya disampaikan oleh nasabah pada Maret 2024, yang menyatakan bahwa pegawai lambat dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah meskipun kondisi sedang tidak ramai sehingga menyebabkan nasabah menunggu terlalu lama. Tidak hanya itu, karyawan juga kurang inisiatif dalam bekerja sehingga perlu adanya terduga terlebih dahulu dari pegawai lain. Penilaian lainnya juga disampaikan oleh nasabah pada Mei 2022, yang menyatakan bahwa *Customer Service* (CS) yang tersedia terbatas yaitu hanya 1 orang sehingga menyebabkan antrean yang berkepanjangan. Situasi tersebut tentunya akan mengganggu kelancaran tugas perusahaan. Faktor-faktor ini diduga menjadi sebab kurang maksimalnya kinerja yang dimiliki oleh karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani. (*review terlampir*)

Selain itu, kemampuan karyawan dalam memberikan informasi secara lengkap dan akurat serta menangani keluhan nasabah atas permasalahan yang dihadapi akan memberikan nilai positif bagi karyawan. Misalnya, adanya pengaduan atau penilaian yang negatif dari nasabah mengenai kinerja yang dimiliki karyawan atau pelayanan yang diberikan, namun tidak ditanggapi atau ditangani dengan cepat. Sehingga nasabah merasa bahwa masukan atau kritikan dari mereka tidak didengarkan ataupun dijadikan sebagai perbaikan. Hal tersebut dapat disebabkan karena kurang tanggapnya karyawan dalam menangani keluhan nasabah dan tentunya akan mempengaruhi reputasi dan kinerja yang dimiliki karyawan.

Berdasarkan penelitian Pantius Drahen Soeling dan Fibria Indriati yang berjudul “*The Effect of Leadership Credibility and Positive Workplace Attitudes on Employee Service Performance*” menunjukkan bahwa kredibilitas kepemimpinan tidak memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja pegawai. Hal ini berarti pemimpin yang kredibel tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja pelayanan pegawai karena disebabkan oleh pimpinan perusahaan yang tidak secara langsung memberikan dorongan dan pengawasan terhadap tugas yang dilaksanakan oleh pegawai (Soeling, 2020).

Hasil penelitian Dwi Setyo Raharjo yang berjudul “Keramahan, Kredibilitas, Citra Karyawan, Kepuasan Nasabah dan Kedekatan Karyawan dengan Nasabah Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BUMN di Surabaya” menunjukkan adanya pengaruh yang positif tidak signifikan dari keramahan dan kredibilitas karyawan terhadap kedekatan karyawan dengan nasabah. Dalam hal ini, keramahan karyawan dengan dalam melayani nasabah serta semakin kredibel karyawan menurut nasabah belum tentu dapat menjalin kedekatan antara karyawan dengan nasabah. Sementara citra karyawan dan kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kedekatan karyawan dengan nasabah. Hal ini mengindikasikan semakin baik citra karyawan menurut nasabah, maka akan cenderung membentuk kedekatan antara nasabah dengan karyawan, seperti kebebasan nasabah dalam berbicara kepada nasabah, karyawan mengetahui informasi yang dibutuhkan nasabah, serta karyawan dapat menjaga kepercayaan nasabah karena mampu menjaga kerahasiaan informasi yang dimiliki (Raharjo, 2012).

Penelitian yang dilakukan oleh Ekti Putrima mengenai “Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja, dan Motivasi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Bank BNI Syariah Bengkulu” menyatakan bahwa lingkungan kerja, disiplin kerja, dan motivasi kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap prestasi kerja karyawan pada Bank BNI Syariah Bengkulu. Hal ini berarti semakin baik lingkungan kerja, disiplin kerja, dan motivasi kerja maka akan semakin baik pula prestasi kerja yang dimiliki karyawan pada Bank BNI Syariah Bengkulu (Putrima, 2017).

Pada Penelitian Siti Amina Dira Ardisa yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Dinas Kominfo Kota Medan” dihasilkan terdapat pengaruh yang positif dari kepuasan kerja dan disiplin kerja terhadap prestasi kerja pegawai. Hasil temuan ini menjelaskan bahwa pegawai yang memiliki disiplin kerja yang tinggi, memiliki kesadaran kerja yang tinggi dan bertanggung atas kesalahan kerja yang dilakukan akan meningkatkan prestasi kerja pegawai tersebut (Ardisa, 2018).

Berdasarkan uraian diatas, pada penelitian sebelumnya cenderung tentang keramahan, kedekatan karyawan dengan nasabah, loyalitas karyawan, lingkungan kerja, disiplin kerja, motivasi kerja, kredibilitas, maupun sikap kerja karyawan memiliki hasil penelitian yang berbeda. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan variabel yang berbeda karena masih terbatasnya penelitian mengenai kredibilitas, citra karyawan, dan disiplin kerja terhadap prestasi kerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani, agar diperoleh kepastian mengenai pengaruh kredibilitas, citra karyawan dan disiplin kerja terhadap prestasi kerja dengan judul **“Pengaruh Kredibilitas, Citra Karyawan, dan Konsistensi Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan permasalahan yang akan dikaji pada penelitian ini adalah :

1. Apakah kredibilitas berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani?
2. Apakah citra karyawan berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani?
3. Apakah konsistensi disiplin kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani?

4. Apakah kredibilitas, citra karyawan dan konsistensi disiplin kerja secara simultan berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani?

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

- a. Untuk menganalisis pengaruh kredibilitas terhadap prestasi kerja karyawan BSI KC Cilacap A Yani.
- b. Untuk menganalisis pengaruh citra karyawan terhadap prestasi kerja karyawan BSI KC Cilacap A Yani.
- c. Untuk menganalisis pengaruh konsistensi disiplin kerja karyawan terhadap prestasi kerja karyawan BSI KC Cilacap A Yani.
- d. Untuk menganalisis pengaruh kredibilitas, citra karyawan dan konsistensi disiplin kerja karyawan secara simultan terhadap prestasi kerja karyawan BSI KC Cilacap A Yani.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil dari penelitian ini mampu menambah informasi dan wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja dengan membandingkan teori dan realita di lapangan.

b. Manfaat Praktis

- 1) Diharapkan mampu menjadi saran maupun informasi bagi manajer dan *stakeholder* yang terkait dalam meningkatkan prestasi kerja.
- 2) Sebagai kontribusi penulis untuk menambah wawasan literatur di UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto serta menjadi referensi yang berguna bagi mahasiswa program studi perbankan syariah dalam penyusunan skripsi.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

Kajian pustaka merupakan sebuah uraian tentang literatur yang relevan dengan bidang atau topik tertentu mengenai apa yang telah dibahas oleh peneliti, teori atau hipotesis yang mendukung, permasalahan penelitian yang diajukan, serta metode yang sesuai (Wekke, I.S., et.al, 2019). Peneliti memanfaatkan pustaka yang dijadikan sumber acuan atau referensi dalam penulisan skripsi ini dari buku, jurnal, skripsi, dan sumber lainnya. Beberapa penelitian terdahulu yang menjadi referensi dalam penulisan skripsi adalah sebagai berikut :

Pada penelitian Ekti Putrima (2017) yang berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Bank BNI Syariah Bengkulu” menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara lingkungan kerja, disiplin kerja, dan motivasi kerja terhadap prestasi kerja karyawan pada Bank BNI Syariah Bengkulu.

Penelitian Siti Amina Dira Ardisa (2018) yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Dinas Kominfo Kota Medan” menyimpulkan Kepuasan Kerja secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Prestasi Kerja. Disiplin kerja secara parsial juga berpengaruh dan signifikan terhadap prestasi kerja. Variabel prestasi kerja juga dipengaruhi secara simultan dan signifikan oleh kepuasan kerja dan disiplin kerja, sementara pengaruh lainnya dari variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

Penelitian Lutfiah Ni'mahtul Khoeriyah (2023) dengan judul “Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di PT BPRS Gunung Slamet Cilacap” menyimpulkan bahwa motivasi, lingkungan kerja, dan disiplin kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan di PT BPRS Gunung Slamet Cilacap secara parsial. Selain itu, berdasarkan uji simultan,

ketiga variabel tersebut secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan di PT BPRS Gunung Slamet Cilacap.

Penelitian Syafriade Zulmi (2022) berjudul “Pengaruh Kompetensi dan Kompensasi Terhadap Disiplin Kerja Serta Dampaknya pada Kinerja Karyawan pada PT. BSI KC Arifin Ahmad Pekanbaru” menunjukkan bahwa kompetensi dan kompensasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap disiplin kerja karyawan PT BSI KC Arifin Ahmad Pekanbaru. Kinerja karyawan PT BSI KC Arifin Pekanbaru juga dipengaruhi secara oleh kompensasi dan disiplin kerja.

Penelitian Mohamad Kiki Baehaki dan Ahmad Faisal (2020) berjudul “Pengaruh Disiplin Kerja, Pelatihan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan (Studi Kausal Pada Perusahaan Asuransi PT.A.J Sequislife Jakarta)” menunjukkan disiplin kerja, pelatihan serta kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap prestasi kerja karyawan.

Penelitian Dwi Setya Raharo (2012) berjudul “Keramahan, Kredibilitas, Citra Karyawan, Kepuasan Nasabah, dan Kedekatan Karyawan dengan Nasabah, Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BUMN di Surabaya” menunjukkan keramahan dan kredibilitas karyawan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kedekatan karyawan dengan nasabah. Sedangkan citra karyawan dan kepuasan nasabah memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kedekatan karyawan dengan nasabah. Serta kedekatan karyawan dengan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Penelitian Pantius Drahen Soeling dan Fibria Indriati (2020) “*The Effect of Leadership Credibility and Positive Workplace Attitudes on Employee Service Performance*” menunjukkan kredibilitas tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja pelayanan karyawan. Tetapi, kredibilitas dapat mempengaruhi kinerja pelayanan karyawan apabila dimediasi oleh sikap kerja yang positif.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti dan Judul	Hasil	Perbedaan
1.	Ekti Putrima (2017), “Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Bank BNI Syariah Bengkulu”. (Putrima, 2017)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel lingkungan kerja, disiplin kerja, dan motivasi kerja berpengaruh positif terhadap prestasi kerja karyawan Bank BNI Syariah Bengkulu.	<ul style="list-style-type: none"> - Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ekti Putrima menggunakan variabel lingkungan kerja, disiplin kerja, dan motivasi kerja. Sedangkan pada penelitian ini, variabel yang digunakan adalah kredibilitas, citra karyawan dan disiplin kerja. - Objek pada penelitian sebelumnya adalah Bank BNI Syariah Bengkulu, sedangkan pada penelitian ini adalah BSI KC Cilacap A Yani.
2.	Siti Amina Dira Ardisa (2018) “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Dinas Kominfo Kota Medan”. (Ardisa, 2018)	Pada penelitian ini ditemukan bahwa kepuasan kerja dan disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja.	<ul style="list-style-type: none"> - Pada penelitian sebelumnya objek penelitian adalah Dinas Kominfo Kota Medan. Sedangkan pada penelitian ini, objek penelitiannya adalah BSI KC Cilacap A Yani. - Penelitian sebelumnya menggunakan variabel kepuasan kerja (X1), sedangkan penelitian ini menggunakan variabel kredibilitas (X1)
3.	Lutfiah Ni'mahtul Khoeriyah (2023) “Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di PT BPRS	Penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi, lingkungan kerja dan disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan di PT BPRS Gunung	<ul style="list-style-type: none"> - Penelitian sebelumnya menggunakan variabel motivasi, lingkungan kerja dan produktivitas kerja. Sedangkan penelitian ini, variabel yang digunakan yaitu kredibilitas, citra karyawan, disiplin kerja dan prestasi kerja. - Objek pada penelitian sebelumnya adalah PT BPRS Gunung Slamet Cilacap, sedangkan objek

	Gunung Slamet Cilacap”. (Khoeriyah, 2023)	Slamet Cilacap. Sedangkan secara simultan, motivasi, lingkungan kerja dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan di PT BPRS Gunung Slamet Cilacap.	penelitian ini adalah BSI KC Cilacap A Yani.
4.	Syafriade Zulmi (2022) “Pengaruh Kompetensi dan Kompensasi Terhadap Disiplin Kerja Serta Dampaknya pada Kinerja Karyawan pada PT. BSI KC Arifin Ahmad Pekanbaru”. (Zulmi, 2022)	Hasil penelitian ini menunjukkan kompetensi dan kompensasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap disiplin kerja karyawan di PT BSI KC Arifin Ahmad Pekanbaru. Kompetensi dan kompensasi juga berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT BSI KC Arifin Ahmad Pekanbaru. Serta disiplin kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT BSI KC Arifin Ahmad Pekanbaru.	<ul style="list-style-type: none"> - Penelitian sebelumnya menggunakan objek penelitian pada PT BSI KC Arifin Ahmad Pekanbaru. Sedangkan objek penelitian ini pada BSI KC Cilacap A Yani. - Penelitian sebelumnya menggunakan variabel kompetensi dan kompensasi. Sedangkan penelitian ini menggunakan variabel kredibilitas, citra karyawan, disiplin kerja, dan prestasi kerja.
5.	Mohamad Kiki Baehaki dan Ahmad Faisal (2020)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif	- Perbedaan penelitian sebelumnya adalah objek penelitian yaitu Perusahaan Asuransi PT. A.J Sequislife

	<p>“Pengaruh Disiplin Kerja, Pelatihan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan (Studi Kausal Pada Perusahaan Asuransi PT. A.J Sequislife /Jakarta)”. (Baehaki & Faisal, 2020)</p>	<p>disiplin kerja, pelatihan dan kepuasan kerja terhadap prestasi kerja.</p>	<p>Jakarta. Sedangkan objek penelitian ini adalah BSI KC Cilacap A Yani.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Penelitian sebelumnya juga menggunakan variabel pelatihan dan kepuasan kerja, sedangkan variabel yang digunakan adalah kredibilitas dan citra karyawan.
6.	<p>Dwi Setya Raharjo (2012) “Keramahan, Kredibilitas, Citra Karyawan, Kepuasan Nasabah dan Kedekatan Karyawan dengan Nasabah Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BUMN di Surabaya”. (Raharjo, 2012)</p>	<p>Penelitian ini menunjukkan bahwa keramahan karyawan memiliki pengaruh positif tidak signifikan terhadap kedekatan karyawan dengan nasabah. Kredibilitas karyawan juga memiliki pengaruh positif yang tidak signifikan. Sedangkan citra karyawan dan kepuasan nasabah memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kedekatan karyawan dengan nasabah. Serta kedekatan karyawan dengan nasabah memiliki pengaruh positif signifikan</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Perbedaan penelitian sebelumnya menggunakan objek penelitian Bank BUMN di Surabaya. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan objek penelitian Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani. - Penelitian sebelumnya menggunakan variabel keramahan, kepuasan nasabah, kedekatan karyawan dan loyalitas nasabah. dan menggunakan variabel disiplin kerja dan prestasi kerja. - Dalam penelitian Dwi Setya Raharjo menggunakan Analisa data <i>structural equation</i> atau SEM. Sedangkan penelitian ini menggunakan metode analisis data SPSS.

		terhadap loyalitas nasabah.	
7.	Pantius Drahen Soeling dan Fibria Indriati (2020) “ <i>The Effect of Leadership Credibility and Positive Workplace Attitudes on Employee Service Performance</i> ” (Soeling, 2020)	Hasil penelitian ini menunjukkan kredibilitas kepemimpinan tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja pelayanan pegawai. Namun, kredibilitas kepemimpinan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap kerja. Sikap kerja yang positif mempengaruhi kinerja pelayanan pegawai secara positif dan signifikan. Sedangkan kredibilitas kepemimpinan dapat mempengaruhi kinerja pelayanan pegawai jika dimediasi oleh sikap kerja yang positif.	<ul style="list-style-type: none"> - Perbedaan penelitian sebelumnya menggunakan variabel kredibilitas kepemimpinan dan sikap positif ditempat kerja. Sedangkan variabel penelitian ini adalah citra karyawan, disiplin kerja dan prestasi kerja karyawan. - Subjek penelitian sebelumnya merupakan karyawan secara umum. Sedangkan penelitian hanya berfokus pada karyawan di BSI KC Cilacap A Yani. - Metode analisa data yang digunakan penelitian sebelumnya menggunakan SEM-PLS, sedangkan penelitian ini menggunakan metode analisis SPSS.

Sumber : Data Sekunder Yang Telah Diolah, 2024

B. Kajian Teori

1. Teori Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Sumber daya manusia dalam organisasi berperan sangat vital untuk mencapai sebuah tujuan, dimana sumber daya manusia mencakup semua orang yang terlibat dalam operasional organisasi. Karena itu, pengaruh sumber daya manusia lebih besar terhadap efektivitas organisasi dibandingkan sumber daya lainnya. Apabila sumber daya manusia tidak

dikelola dengan semestinya, organisasi tidak akan mencapai efektivitasnya.

Manajemen sumber daya manusia merupakan serangkaian tindakan yang bertujuan untuk memanfaatkan sumber daya manusia dalam organisasi secara efektif dan efisien demi tercapainya berbagai tujuan. Hasibuan (2017) menerangkan manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni dalam mengelola hubungan maupun peran karyawan agar mereka dapat berkontribusi secara efektif dan efisien, demi mencapai tujuan organisasi, karyawan, serta masyarakat. Sementara itu, menurut Mangkunegara (2015), manajemen sumber daya manusia meliputi perencanaan, pengorganisasian, koordinasi, pelaksanaan, dan pemantauan terhadap pengadaan, pengembangan, dan pemisahan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan organisasi (Adamy, 2016).

Menurut Priyono dan Marnis (2008), terdapat tolok ukur keberhasilan dalam pengembangan sumber daya manusia, diantaranya prestasi kerja karyawan yang meningkat, kedisiplinan karyawan, absensi karyawan yang rendah, tingkat kecelakaan rendah, kerja sama yang tinggi, kepemimpinan, prakarsa karyawan meningkat, rendahnya tingkat kerusakan fasilitas, maupun upah insentif yang meningkat.

Sumber daya manusia dalam organisasi sangat menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan. Oleh karena itu perlu memperhatikan aspek-aspek dalam pemberdayaan sumber daya manusia, seperti kemampuan pegawai (meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap), penempatan pegawai, kewenangan yang jelas, tanggung jawab, kepercayaan terhadap pegawai, dukungan, kepemimpinan, serta motivasi (Priyono & Marnis, 2008).

Manajemen sumber daya manusia memiliki dua fungsi antara lain (Hertati, 2019),:

- 1) Fungsi-fungsi manajemen meliputi: Perencanaan (*planning*), Pengorganisasian (*organizing*), Pengarahan (*directing*) dan Pengendalian (*controlling*).

2) Fungsi-fungsi Operasional SDM meliputi:

- a) Perencanaan merupakan aktivitas yang dilakukan karyawan dengan efektif dan efisien untuk menyesuaikannya dengan kebutuhan organisasi serta memberikan kontribusi untuk mencapai tujuannya.
- b) Pengorganisasian adalah proses pengorganisasian seluruh pegawai dengan menentukan pembagian tugas, hubungan buruh-manajemen, pendelegasian wewenang, integrasi, dan kerja sama dalam struktur organisasi.
- c) Kepemimpinan merupakan bentuk membimbing seluruh pegawai untuk bekerja sama secara efektif serta efisien untuk memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan perusahaan, pegawai, dan masyarakat.
- d) Pengendalian yaitu aktivitas mengontrol setiap karyawan untuk patuh pada aturan organisasi dan melakukan pekerjaan selaras dengan yang direncanakan.
- e) Pengadaan yaitu suatu mekanisme untuk menarik, memilih, menemukan, mengorientasikan, serta mendatangkan talenta agar kebutuhan perusahaan terpenuhi.
- f) Pengembangan merupakan proses meningkatkan kemampuan, konseptual, dan modal pegawai dengan pendidikan dan pelatihan.
- g) Kompensasi yaitu pemberian jasa, barang maupun uang kepada karyawan sebagai bentuk penghargaan atas jasa mereka di perusahaan.
- h) Integrasi yaitu tindakan atau program yang bertujuan untuk menyelaraskan kepentingan karyawan dengan perusahaan guna tercipta kerjasama yang seimbang serta saling menguntungkan antar keduanya.

- i) Pemeliharaan merupakan proses menjaga atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas pegawai agar tetap produktif bekerja dengan rela hingga pensiun.
- j) Kedisiplinan merupakan aspek krusial dalam MSDM dan merupakan kunci keberhasilan tercapainya tujuan. Tanpa adanya kedisiplinan maka akan sulit mencapai tujuan terbesar.
- k) Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) merujuk pada pengakhiran hubungan kerja seseorang (karyawan) dengan perusahaan.

Tujuan manajemen sumber daya manusia (MSDM) menurut Cushwey dalam (Priyono, 2007) adalah sebagai berikut :

- 1) Memberikan masukan kepada manajemen dalam mengembangkan kebijakan SDM guna memastikan organisasi mempunyai karyawan yang berkualitas, memiliki standar kinerja yang tinggi, serta siap dalam menghadapi perubahan dan mematuhi peraturan.
- 2) Menerapkan serta memelihara kebijakan dan prosedur SDM yang mendukung pencapaian tujuan.
- 3) Mendukung pengembangan arah dan strategi organisasi secara keseluruhan, terutama yang berkaitan dengan implikasi SDM;
- 4) Memberikan dukungan dan fasilitas untuk membantu manajer lini untuk mencapai tujuan mereka.
- 5) Menangani berbagai krisis dan situasi sulit diantara karyawan guna memastikan tidak terhambatnya organisasi dalam meraih tujuan.
- 6) Memfasilitasi sarana komunikasi manajemen dengan karyawan.
- 7) Berperan menjadi pelindung standar organisasi serta nilai-nilai manajemen SDM.

2. *Grand Theory Perilaku Organisasi (Teori Behaviorisme)*

Teori yang menjadi landasan dalam penelitian ini adalah teori perilaku organisasi atau behaviorisme. Teori ini menjelaskan perilaku manusia bahwa pada dasarnya manusia ditentukan oleh lingkungan sekitarnya, baik dari sikap, pandangan, maupun perilaku individu tersebut

(Indasah, 2024). Menurut Veitzhal Rivai, Zaenal, et. al (2014) perilaku organisasi berfokus pada aspek perilaku individu dalam kelompok tertentu mencakup dampak yang ditimbulkan dari perilaku organisasi terhadap individu, serta pengaruh yang ditimbulkan dari individu terhadap organisasi. Maksud dari teori ini menunjukkan bahwa kinerja yang dimiliki karyawan BSI KC Cilacap A Yani berdasarkan kepercayaan nasabah terhadap sikap, pandangan dan perilaku yang dimiliki karyawan, sehingga nasabah dapat memberikan penilaian yang positif terhadap karyawan.

David Mc. Clelland (1961) membagi kebutuhan manusia menjadi tiga pokok utama, yaitu :

- a. Kebutuhan Akan Prestasi (*The Need for Achievement*) yaitu, kebutuhan akan prestasi memiliki hubungan yang positif dengan hasil kerja dan keberhasilan yang diraih.
- b. Kebutuhan Akan Kekuasaan (*The Need for Power*) yaitu, ekspresi dari kehendak individu untuk mengendalikan dan mempengaruhi orang lain.
- c. Kebutuhan Akan Afiliasi (*The Need for Affiliation*) yaitu, kebutuhan serta keinginan untuk menetapkan tujuan-tujuan yang seimbang, serta menekankan keinginan untuk menjalin hubungan yang dekat, kooperatif, dan bersahabat dengan orang lain.

Keberhasilan organisasi atau perusahaan sangat ditentukan oleh karyawan yang terlibat. Oleh karena itu, segala Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan produktivitas organisasi harus diawali dengan perbaikan produktivitas karyawan terlebih dahulu. Dalam hal ini teori perilaku organisasi berhubungan dengan kinerja karyawan sebab perilaku yang baik dari individu akan menghasilkan kinerja yang baik pula.

3. Teori Kredibilitas

Kredibilitas memiliki peranan yang sangat vital dalam dunia bisnis, karena mencerminkan seberapa kuatnya kepercayaan yang

dibangun oleh nasabah maupun perusahaan kepada para karyawan. Menurut Jalaluddin Rahkmat (1998), kredibilitas merupakan seperangkat persepsi khalayak mengenai sifat-sifat komunikator. Hal ini menegaskan kredibilitas mengandung dua hal, yakni persepsi khalayak dalam hal ini persepsi nasabah, dan kredibilitas berkenaan dengan sifat-sifat komunikator (karyawan).

Karyawan yang memiliki kredibilitas yang tinggi dapat mempengaruhi respon konsumen atau nasabah terhadap penawaran dan membentuk sikap positif terhadap pelayanan yang diberikan. Kredibilitas karyawan yang tinggi juga akan membentuk kepercayaan dan koneksi erat dengan nasabah ataupun perusahaan, karena akan berpengaruh terhadap tujuan organisasi dan kinerja yang dihasilkan (Soeling & Indriati, 2020). Selain itu, karyawan yang kredibel akan mendapatkan kepercayaan penuh dari nasabah karena dianggap dapat memberikan rasa aman dan nyaman untuk berbagi informasi tentang perusahaan.

Kredibilitas karyawan dapat diukur melalui dua indikator, yaitu:

1. Pengetahuan serta pemahaman karyawan mengenai produk yang dimiliki oleh perusahaan. Karyawan yang memiliki pengetahuan dan pemahaman yang mendalam tentang produk dan layanan dapat memberikan informasi yang akurat dan membantu nasabah dalam pengambilan Keputusan yang tepat. Dengan demikian, pengetahuan yang baik dapat mengurangi rasa tidak nyaman nasabah.
2. Keterbukaan serta kemampuan dalam menangani permasalahan yang dihadapi pelanggan. Karyawan yang mampu menangani keluhan nasabah dan memberikan solusi yang dibutuhkan nasabah akan meningkatkan kepuasan nasabah.

Menurut Ohanian (1990) mengidentifikasi faktor yang membentuk kredibilitas, meliputi :

1. *Expertise* (Keahlian), yaitu berkaitan dengan pengetahuan, pengalaman, atau kemampuan yang dimiliki untuk mendukung pesan yang disampaikan.

2. *Trustworthiness* (Kepercayaan), yaitu berkaitan dengan kejujuran dan kebenaran yang disampaikan, sehingga dianggap dapat dipercaya untuk mempengaruhi masyarakat.
3. *Attractiveness* (Daya Tarik), yaitu berkaitan dengan sejauh mana informasi yang disampaikan dapat menarik perhatian masyarakat. Hal ini mencakup tampilan fisik yang menarik, berkelas, maupun elegan.

4. Teori Citra Karyawan

a. Pengertian Citra Karyawan

Citra karyawan merupakan gambaran dari citra perusahaan yang dipengaruhi oleh suasana hati nasabah, seperti rasa aman, nyaman, menarik dipandang. Citra dapat diartikan impresi yang dengan sengaja dibuat dari sebuah objek, orang, maupun organisasi (Soegoto, 2008).

Rosady Ruslan (2006) mengemukakan bahwa citra tidak dapat diukur secara matematis, namun dapat dirasakan melalui penilaian positif ataupun negatif. Ketika suatu citra tersebut buruk, hal ini dapat menyebabkan rendahnya persepsi terhadap kualitasnya, bahkan kesalahan kecil pun dapat dengan mudah menyinggung atau menyebabkan nasabah tersebut marah. Disisi lain, apabila citra tersebut baik maka akan menciptakan persepsi yang berkualitas.

Melihat produk perbankan merupakan layanan, maka kualitas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah sangat penting. Karena citra perusahaan akan terbentuk dari kualitas pelayanan yang diberikan. Citra karyawan akan terbentuk berdasarkan penilaian nasabah terhadap reputasi pegawai, serta perbandingan citra pegawai dengan bank lain yang akan memengaruhi nilai positif atau negatif. Jika bank memiliki citra karyawan yang kredibel, dapat dipercaya, dan cakap, maka akan memperkuat koneksi dengan nasabah (Hansen, 2003)

b. Indikator Citra Karyawan

Indikator citra karyawan dapat ditentukan berdasarkan hal-hal berikut (Sari, 2015) :

- 1) Kemampuan karyawan dalam melindungi privasi nasabah. Setiap karyawan memiliki kewajiban dan bertanggung jawab untuk mengelola dan melindungi data atau privasi setiap nasabah serta menjaga kepercayaan nasabah.
- 2) Kemampuan karyawan dalam memberikan rasa nyaman kepada pelanggan dalam urusan bisnis. Setiap karyawan harus memberikan pelayanan yang baik bagi nasabah dan memastikan kenyamanan serta kepuasan nasabah.
- 3) Penampilan karyawan yang tertata dan menyenangkan untuk dilihat oleh nasabah. Karyawan yang menjaga kerapian dan kebersihan lingkungan kerja akan menciptakan kesan profesional, disiplin, dan bertanggung jawab.

5. Teori Konsistensi Disiplin Kerja

a. Pengertian Konsistensi Disiplin Kerja

Menurut Mangkunegara (2008) konsistensi adalah kepatuhan karyawan dalam menjalankan deskripsi pekerjaan sesuai dengan instruksi perusahaan. Dalam sebuah perusahaan, meskipun terdapat aturan kerja, pengawasan kerja, penetapan anggaran yang tepat, dan perencanaan produksi, semuanya tidak akan berkontribusi pada pencapaian tujuan perusahaan jika terdapat beberapa karyawan yang tidak patuh terhadap aturan kerja dan peraturan yang ditetapkan.

Konsistensi adalah salah satu kualitas pribadi paling umum yang dicari perusahaan ketika merekrut karyawan baru. Konsistensi bukan hanya penting dalam memenuhi tanggung jawab, tetapi juga mencerminkan karakter atau kepribadian yang dimiliki berkualitas atau tidak. Seorang karyawan yang secara konsisten dalam memberikan hasil pekerjaan dan terus meningkatkan kualitas akan

lebih besar kemungkinannya untuk dinilai lebih oleh perusahaan daripada karyawan yang jarang menunjukkan prestasi kerja yang memuaskan, tetapi kinerja yang dimiliki sering tidak stabil. Perusahaan akan lebih mengapresiasi karyawan yang secara konsisten dalam menunjukkan prestasi dan peningkatan kinerja yang berkelanjutan, meskipun tidak secara drastis (Hasibuan, 2015).

Hari Sulaksono (2015) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan mencakup sikap mental meliputi motivasi, disiplin kerja, dan etika kerja, juga pendidikan, keterampilan, kemampuan, kepemimpinan, tingkat pendapatan, budaya kerja, kedisiplinan, komunikasi, sarana dan prasarana, maupun kesempatan untuk berprestasi (Sulaksono, 2015). Diantara faktor-faktor tersebut adalah faktor disiplin kerja.

Demi tercapainya tujuan organisasi, penting bagi seluruh anggota organisasi untuk memperhatikan disiplin kerja. Penerapan disiplin kerja dalam perusahaan sangat berpengaruh dalam mencapai tujuan organisasi. Disiplin kerja merupakan tindakan maupun perilaku bertujuan untuk mentaati segala aturan yang diterapkan di dalam organisasi secara sadar untuk patuh terhadap aturan tersebut.

Menurut Bedjo Siswanto (2003) bahwa disiplin kerja merupakan sikap yang menunjukkan ketaatan, menghargai, dan menghormati terhadap aturan yang ditetapkan, serta kemampuan untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab tanpa menghindar dan siap menerima sanksi jika melanggar aturan. Menurut T. Hani Handoko (1995), disiplin kerja merupakan aktivitas manajemen yang bertujuan untuk menerapkan standar organisasi (Farida & Hartono, 2016).

Menurut Alex S. Nitisemita (1992) disiplin kerja didefinisikan sebagai sikap, tingkah laku, dan perbuatan dari seseorang maupun kelompok yang sesuai dengan peraturan perusahaan baik tertulis maupun tidak tertulis. Disiplin kerja merujuk

pada sikap dan perilaku karyawan terhadap peraturan organisasi dimana keinginan karyawan untuk melakukan suatu pekerjaan dan menyesuaikan dengan aturan yang ada dengan inisiatif, kesadaran, dan kemauan untuk mematuhi aturan. Dengan demikian, seorang karyawan bisa dikatakan memiliki tingkat kedisiplinan yang tinggi bukan saja mengikuti dan menaati peraturan secara ketat, namun juga mempunyai kemauan untuk mengikuti dan beradaptasi dengan aturan perusahaan.

Berdasarkan pandangan tersebut, disiplin kerja merupakan kunci keberhasilan di tempat kerja. Karyawan yang selalu mengutamakan kehadiran dan pulang dengan tepat waktu, menyelesaikan tugas dengan baik, serta patuh terhadap aturan perusahaan dan norma sosial, menunjukkan sikap tanggung jawab terhadap pekerjaan. Disiplin kerja membantu mencegah terjadinya masalah dan kesalahan. Kedisiplinan juga dapat menjadi contoh bagi orang lain. Ketika organisasi tidak menerapkan disiplin, hal ini dapat mempengaruhi kedisiplinan pegawai lainnya. Namun, jika disiplin ditegakkan, pegawai yang semula kurang disiplin akan terdorong untuk patuh pada aturan yang ditetapkan.

Disimpulkan bahwa konsistensi disiplin kerja merupakan sifat atau kondisi tingkat konsistensi dan kestabilan kualitas, produktivitas, hasil, dan perilaku individu di lingkungan kerja selama periode waktu tertentu guna menjaga standar kinerja agar tetap tinggi dan berkualitas terhadap pekerjaannya.

b. Bentuk-Bentuk Disiplin Kerja

Terdapat dua jenis bentuk disiplin kerja yaitu (Kurniawati Z, 2019):

1) Disiplin preventif

Merupakan bentuk motivasi dan upaya untuk mendorong karyawan agar dapat mematuhi aturan yang ditetapkan. Hal ini bertujuan untuk membantu dan mengarahkan

karyawan untuk tertib dan konsisten disiplin dalam melakukan pekerjaan.

2) Disiplin korektif

Merupakan langkah yang diambil untuk memotivasi karyawan dan mengarahkan mereka agar mematuhi berbagai aturan yang ditetapkan. Dalam disiplin korektif, akan dikenakan sanksi kepada karyawan yang melanggar kedisiplinan dengan tujuan memberikan peluang bagi mereka guna membenahi diri dan taat terhadap aturan yang telah berlaku.

c. Indikator Disiplin Kerja

Disiplin kerja karyawan dapat diukur dengan indikator sebagai berikut (Agustini, 2019) :

- 1) Tingkat Kehadiran adalah tolok ukur yang penting dalam menilai tingkat disiplin karyawan, karena karyawan yang kurang disiplin biasanya cenderung lamban dalam menyelesaikan pekerjaan.
- 2) Tata Cara Kerja, yaitu karyawan akan menaati aturan kerja dan selalu mengikuti kebijakan kerja yang telah ditetapkan.
- 3) Taat Terhadap Atasan, yaitu mengikuti arahan atasan agar mendapatkan hasil kerja yang optimal.
- 4) Kesadaran Bekerja, yaitu tercermin melalui kesadaran karyawan akan tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan.
- 5) Tanggung Jawab, yaitu karyawan bersedia bertanggung jawab atas hasil kerjanya, sarana dan prasarana yang digunakan, dan menghindari segala perilaku atau tindakan yang merugikan nasabah maupun perusahaan.

6. Teori Prestasi Kerja

a. Pengertian Prestasi

Menurut Sutrisno (2010), Byars dan Rue (1984) mengartikan prestasi sebagai kemampuan individu dalam menyelesaikan tugas yang berhubungan dengan pekerjaan (Sutrisno, 2010). Sementara, Bernadin dan Russell (1998) juga mendefinisikan prestasi sebagai

catatan hasil pencapaian pekerjaan atau kegiatan dalam jangka waktu tertentu (Bernadin & Russell, 1998).

Bentuk implementasinya dalam perusahaan dapat berupa karyawan maupun manajer lini akan cenderung senang apabila memiliki tanggung jawab dalam pekerjaan mereka karena dianggap sebagai bentuk pencapaian bagi mereka yang mampu melaksanakannya. Karyawan yang memiliki prestasi tinggi juga cenderung menginginkan adanya masukan-masukan dalam pekerjaan mereka, karena hal itu akan menjadi pendorong bagi mereka untuk meningkatkan kinerja mereka sehingga peluang untuk meningkatkan prestasi lebih besar (Priyono & Marnis, 2008).

b. Pengertian Prestasi Kerja

Setiap perusahaan membutuhkan karyawan dengan keterampilan dan keahlian kerja untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai bersama. Sehingga prestasi kerja karyawan akan menjadi titik fokus dalam peningkatan kinerja perusahaan.

Prestasi kerja adalah output dari pekerjaan seseorang dari segi kuantitas dan kualitas yang dihasilkan oleh karyawan ketika memenuhi tugas mereka dalam periode tertentu (Sutrisno, 2015). Menurut Byars dan Rue mendefinisikan prestasi kerja merupakan tingkat kemampuan individu dalam memenuhi kewajiban untuk menjalankan tugas. Prestasi kerja seorang individu ditentukan oleh upaya yang dilakukan oleh karakteristik, serta kemampuannya dan persepsinya terhadap peran yang diemban dalam pekerjaannya. (Baehaki & Faisal, 2020).

Menurut Hasibuan (2013), prestasi kerja karyawan dapat diukur menggunakan beberapa aspek seperti kejujuran, kesetiaan, disiplin, kepribadian, kreativitas, kerja sama, kecakapan, maupun tanggung jawab (Wardhana et al, 2021)

Prestasi kerja juga dapat diartikan proses menilai dan mengevaluasi keberhasilan individu untuk mencapai tujuannya.

Dengan demikian, disimpulkan prestasi kerja merupakan hasil dari usaha individu sesuai kemampuan dan tanggung jawab yang diberikan.

c. Indikator Prestasi Kerja

Indikator prestasi kerja dimaksudkan untuk mengukur atau mengetahui sejauh mana pencapaian atau prestasi yang dimiliki oleh karyawan selama bekerja. Untuk mencapai prestasi kerja sesuai yang diharapkan perusahaan, dapat diukur melalui indikator prestasi kerja sebagai berikut (Baehaki & Faisal, 2020) :

1) Kualitas Kerja

Setiap karyawan di suatu lembaga atau perusahaan harus memenuhi syarat-syarat tertentu agar mendapat hasil pekerjaan yang sesuai dengan standar perusahaan.

2) Kuantitas Kerja

Mencerminkan jumlah pekerjaan yang dihasilkan oleh individu maupun kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan.

3) Disiplin Kerja

Setiap karyawan berusaha melakukan tugasnya dengan penuh dedikasi dan taat terhadap hukum serta aturan yang berlaku.

4) Kerjasama

Tidak semua pekerjaan dapat dilakukan oleh satu orang karyawan saja. Untuk beberapa pekerjaan diperlukan adanya kerja sama antara dua orang karyawan atau lebih agar dapat diselesaikan dengan baik.

5) Inisiatif

Kesadaran diri seorang karyawan dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya secara mandiri dan tanpa bergantung terus menerus dan menunggu perintah dari atasan.

6) Kepemimpinan

Seorang pemimpin memiliki pengaruh besar dan memberikan teladan yang baik kepada para pengikut atau anggotanya untuk mencapai tujuan organisasi.

7) Efektivitas

Mengacu pada kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas, fungsi, maupun tujuan tertentu dari sebuah organisasi atau perusahaan agar dapat mencapai target yang ditetapkan.

Menurut Bernardin dan Russell (1998) terdapat beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur prestasi karyawan, yaitu:

- 1) Kualitas, yaitu sejauh mana hasil dari suatu pekerjaan atau kegiatan mendekati sempurna atau mendekati harapan.
- 2) Kuantitas, yaitu jumlah hasil kerja, seperti jumlah uang, unit, siklus, atau kegiatan yang dihasilkan.
- 3) Ketepatan waktu, yaitu kemampuan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan atau kegiatan sesuai dengan waktu yang diinginkan, dengan mempertimbangkan kegiatan lain dalam waktu yang tersedia.
- 4) Efektivitas biaya, yaitu tingkat pemanfaatan sumber daya organisasi (manusia, keuangan, teknologi, materi) guna tercapainya hasil yang optimal ataupun mengurangi adanya kerugian pada tiap unit sumber daya.
- 5) Tanpa pengawasan, yaitu kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas tanpa adanya pengawasan langsung dari atasan untuk meminimalisir terjadinya kesalahan.
- 6) Dampak interpersonal, yaitu mencakup kemampuan seseorang dalam menjaga harga diri, reputasi baik, dan kerjasama dengan rekan kerja dan bawahan.

C. Landasan Teologis

1. Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)

Dalam organisasi, sumber daya manusia sangat berperan dalam pencapaian visi dan misi organisasi. Dimana didalamnya, manusia bertanggung jawab penuh terhadap kualitas organisasi, aktivitas atau kegiatan yang dijalankan dalam organisasi. Kemampuan manusia dalam berkomunikasi, menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi, ketekunan serta ketakwaannya terhadap Allah SWT merupakan pilar utama sumber daya manusia.

Dalam pandangan islam, manusia merupakan makhluk Allah SWT paling sempurna dan diberikan kedudukan tertinggi dari makhluk lain yang Allah SWT ciptakan. Manusia diciptakan oleh Allah SWT di dunia agar menjadi pemimpin untuk mengatur segala sesuatu di bumi. Hal ini tercantum dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 30 sebagai berikut :

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلٰئِكَةِ اِنِّيْ جَاعِلٌ فِي الْاَرْضِ خٰلِفَةً ۗ قَالُوْۤا اَتَجْعَلُ فِيْهَا مَنْ يُفْسِدُ فِيْهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَآءَ
وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ ۗ قَالَ اِنِّيْۤ اَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُوْنَ (۳۰)

Artinya : *“(Ingatlah) Ketika Tuhanmu berfirman kepada para malaikat, “Aku hendak menjadikan khalifah di bumi”. Mereka berkata, “Apakah Engkau hendak menjadikan orang yang merusak dan menumpahkan darah disana, sedangkan kami bertasbih memuji-Mu dan menyucikan nama-Mu?” Dia berfirman, “Sesungguhnya Aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui”. (QS. Al-Baqarah [3]: 30)*

Manusia memiliki kewajiban untuk menjaga apa yang ada di bumi, menebarkan kebaikan, menjauhkan diri dari segala hal yang dapat merusak apa yang ada di bumi, memberikan manfaat kepada orang lain, serta memelihara akidah dan akhlak yang dimiliki sebagai bentuk terwujudnya sumber daya manusia yang unggul. Sehingga, perlunya memperhatikan faktor-faktor didalamnya yang dapat memengaruhi kualitas sumber daya manusia yang dimiliki dalam diri manusia.

2. Kredibilitas

Kredibilitas berarti kepercayaan atau keadaan dapat dipercaya (Efendi et al, 2023). Allah SWT menegaskan pentingnya menjaga amanah, baik dalam bentuk kepercayaan, tanggung jawab, komitmen ataupun janji yang diberikan. Allah SWT juga menegaskan untuk berlaku adil, sehingga baik amanah maupun keadilan harus ditegakkan tanpa membedakan suku, agama, budaya, maupun ras. Hal ini dijelaskan dalam surat An-Nisa ayat 58 sebagai berikut:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya : *“Sesungguhnya Allah SWT menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah SWT memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah SWT Maha Mendengar lagi Maha Melihat”*. (QS. An-Nisa [4]: 58)

Ayat tersebut menerangkan setiap orang dituntut menerapkan sikap amanah, berbuat kebajikan, dan berlaku adil kepada sesama manusia. Bagi siapa saja yang mengkhianatinya di dunia, maka kelak akan mendapatkan balasan dari Allah SWT di akhirat.

3. Citra Karyawan

Citra merupakan pandangan atau penilaian yang dimiliki seseorang terhadap sesuatu, baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Citra dapat terbentuk dari akhlak atau kepribadian yang dimiliki seseorang, dapat berupa ucapan, sikap, tindakan, atau keseluruhan perilakunya terhadap orang lain. Dalam membangun citra yang baik yang dapat dipercaya, maka perlu menjauhkan diri dari segala hal yang bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah. Allah SWT berfirman dalam QS. Asy-Syu'ara ayat 181-183:

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ (١٨١) وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ (١٨٢) وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْنُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ (١٨٣)

Artinya : “Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan orang lain. Timbanglah dengan timbangan yang benar. Janganlah kamu merugikan manusia dengan mengurangi hak-haknya dan janganlah membuat kerusakan di bumi”. (QS. Asy-Syu’ara [26] : 181-183)

Selain itu, citra yang baik terletak pada komitmennya terhadap prinsip-prinsip syariah termasuk menjaga kehormatannya dan reputasi yang dibangun dalam sebuah organisasi atau perusahaan (Nuraini, 2014). Hal ini tercantum dalam firman Allah SWT QS. Al-Furqan ayat 72:

وَالَّذِينَ لَا يَشْهَدُونَ الزُّورَ وَإِذَا مَرُّوا بِاللَّغْوِ مَرُّوا كِرَامًا (٧٢)

Artinya : “Dan, orang-orang yang tidak memberikan kesaksian palsu serta apabila mereka berpapasan dengan (orang-orang) yang berbuat sia-sia, mereka berlalu dengan menjaga kehormatannya”. (QS. Al-Furqan [25] : 72)

Ayat-ayat tersebut mengajarkan untuk menjaga nama baik dan kepercayaan orang lain, tidak berbuat kerusakan atau hal yang dilarang Allah SWT, serta menjaga kehormatan diri sendiri maupun orang lain.

4. Disiplin Kerja

Disiplin merupakan bagian utama yang diajarkan dalam islam. Allah SWT mengajarkan umatnya untuk disiplin secara ketat terutama dalam beribadah. Disiplin merupakan salah satu bentuk taat terhadap aturan, terutama aturan yang Allah SWT terapkan agar selalu tepat waktu dalam mengerjakan sesuatu dan terhindar dari kelalaian. Allah SWT berfirman :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولَى الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nabi Muhammad SAW) serta ulul amri (pemegang kekuasaan) di antara kamu. Jika kamu berbeda pendapat tentang sesuatu, kembalikanlah

kepada Allah (Al-Qur'an) dan Rasul (sunnahnya) jika kamu beriman kepada Allah dan hari Akhir. Yang demikian itu lebih baik (bagimu) dan lebih bagus akibatnya (di dunia dan di akhirat)". (QS. An-Nisa [4]: 59)

Ayat tersebut menyampaikan bahwa sudah seharusnya setiap umat manusia untuk taat dan patuh kepada perintah Allah SWT, Rasulullah SAW, ulul amri (pemegang kekuasaan atau pemimpin). Apabila diantara pemimpin tersebut membawa keburukan atau sesuatu yang mengarah pada perbuatan melanggar syariat, maka tidak akan mendapatkan dosa jika mereka tidak menaati perintahnya.

5. Prestasi Kerja

Dalam kehidupan manusia, sudah fitrahnya untuk mencapai prestasi yang diinginkan. Prestasi merupakan pencapaian atau hasil dari sesuatu yang diraih untuk memenuhi tujuan tertentu. Prestasi dapat diukur dengan menilai atau membandingkan diri sendiri ataupun orang lain terhadap pencapaiannya. Namun, prestasi dalam islam tidak hanya atas apa yang dicapainya, tetapi pada niat, proses, dan jalan yang diambil sesuai dengan prinsip-prinsip syariah karena segala sesuatu akan dimintai pertanggung jawabannya. Sesuai dengan firman Allah SWT dalam QS. An-Najm ayat 39-40 :

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَىٰ (٣٩) وَأَنَّ سَعْيَهُ سَوْفَ يُرَىٰ (٤٠)

Artinya : *"Dan bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya. Bahwa sesungguhnya usahanya itu kelak akan diperlihatkan (kepadanya)". (QS. An-Najm [53]: 39-40)*

Ayat tersebut mengajarkan manusia agar senantiasa menaati aturan yang ditetapkan dan menjalankan prinsip-prinsip syariah dalam setiap tindakannya, karena setiap tindakan yang dilakukan manusia akan dimintai pertanggung jawaban oleh Allah SWT, serta Allah SWT akan memberikan pahala dan kebaikan atas segala usaha dan kerja keras yang dilakukan.

Dalam islam, tujuan bekerja bukanlah untuk mendapatkan pengakuan dari manusia atas prestasi yang dicapai, melainkan untuk

mendapatkan pengakuan dari Allah SWT. Hal ini telah dijelaskan dalam Al-Qur'an surah al-Insyirah ayat 7-8 sebagai berikut :

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ (٧) وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْجِعْ (٨)

Artinya : “Apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), teruslah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”. (QS. Al-Insyirah [94] : 7-8)

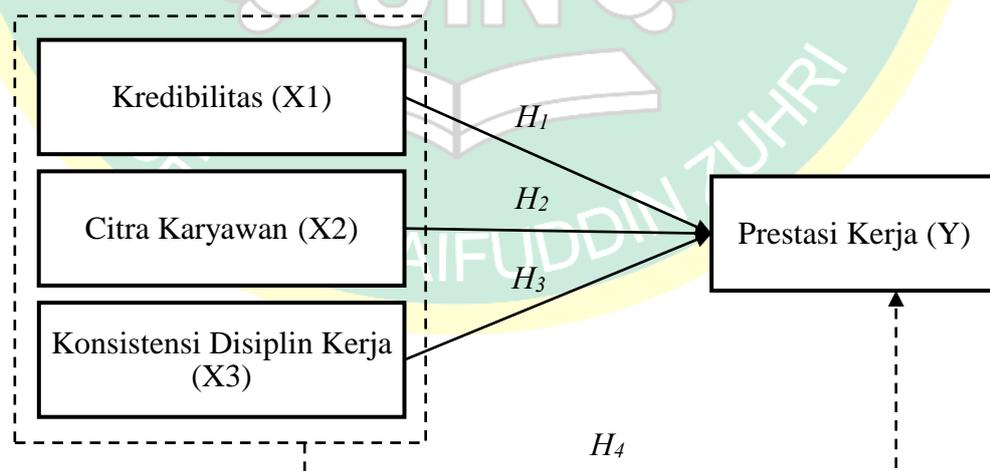
Ayat tersebut mengandung makna bahwa setiap manusia harus bekerja secara konsisten dan sungguh-sungguh agar tercapai prestasi yang lebih baik. Dalam bekerja bukan hanya sebagai bentuk tanggung jawab, melainkan bekerja dengan mengharap ridha Allah SWT agar melahirkan kepuasan batin atas hasil kerja keras yang diberikan oleh Allah SWT.

D. Kerangka Konseptual

Berdasarkan teori, kajian pustaka maupun permasalahan yang telah dipaparkan, maka sebagai landasan untuk merumuskan hipotesis dapat disajikan kerangka konseptual sebagai berikut :

Gambar 2.1

Kerangka Konseptual



Sumber : Dwi Setya Raharjo (2012), Ekti Putrima (2017), Mohamad Kiki Baehaki dan Ahmad Faisal (2020)

————— : Pengaruh Parsial

----- : Pengaruh Simultan

Kerangka diatas menunjukkan bahwa terdapat tiga variabel independen yaitu Kredibilitas (X1), Citra Karyawan (X2), dan Konsistensi Disiplin Kerja (X3) dan terdapat variabel dependen yaitu Prestasi Kerja (Y).

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah prediksi sementara dari penelitian dapat berupa keterkaitan variabel independen dengan variabel dependen (Sahir, 2021). Hipotesis dapat disebut juga dugaan atau asumsi sementara dengan bentuk pertanyaan penelitian.

Hipotesis yang dirumuskan pada penelitian ini adalah :

1. Pengaruh Kredibilitas Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani

Menurut Goldsmith, et. al (2000) kredibilitas merupakan tingkat kepercayaan pelanggan (nasabah) kepada sebuah sumber yang memberikan informasi. Kredibilitas terbentuk berdasarkan daya tarik, kepercayaan, dan keahlian. Artinya, kredibilitas dibentuk karena kemampuan dan keahlian yang dimiliki karyawan sehingga terciptanya persepsi sebagai karyawan yang unggul, serta dibentuk karena adanya perilaku kerja yang baik. Kinerja yang tinggi yang dimiliki organisasi dapat dicapai dengan mempertahankan kredibilitas melalui penghargaan dan menciptakan lingkungan kerja dengan persaingan yang sehat (Agustini, 2019).

H₀ : Kredibilitas tidak berpengaruh positif terhadap prestasi kerja karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani

H₁ : Kredibilitas berpengaruh positif terhadap prestasi kerja karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani.

2. Pengaruh Citra Karyawan Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani

Menurut Hansen (2003) citra karyawan diartikan sebagai pengamatan secara menyeluruh dari kualitas karyawan di luar hubungan di antara perseorangan. Apabila karyawan memiliki citra yang baik di mata nasabah, maka hal itu dapat mempengaruhi nasabah untuk memberikan nilai positif mengenai karyawan. Citra yang baik juga akan membantu nasabah untuk membangun hubungan yang erat dengan karyawan. Karyawan yang memiliki reputasi atau citra yang buruk akan menimbulkan persepsi yang buruk pula bagi nasabah terhadap perusahaan. Namun, jika karyawan memiliki kredibilitas dan citra karyawan yang baik, maka *image* perusahaan juga akan baik (Rangkuti, 2002).

H₀ : Citra karyawan tidak berpengaruh positif terhadap prestasi kerja karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani

H₂ : Citra karyawan berpengaruh positif terhadap prestasi kerja karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani.

3. Pengaruh Konsistensi Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani

Hari Sulaksono (2015) menyatakan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja salah satunya adalah disiplin kerja (Sulaksono, 2015). Menurut Bedjo Siswanto (2003) bahwa disiplin kerja merupakan sikap yang menunjukkan ketaatan, menghargai, dan menghormati terhadap aturan yang ditetapkan, serta kemampuan untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab tanpa menghindar dan siap menerima sanksi jika melanggar aturan. Disiplin kerja merujuk pada sikap dan perilaku karyawan terhadap peraturan organisasi dimana keinginan karyawan untuk melakukan suatu pekerjaan dan menyesuaikan dengan aturan yang ada dengan inisiatif, kesadaran, dan kemauan untuk mematuhi aturan. Dengan demikian, seorang karyawan bisa dikatakan memiliki tingkat kedisiplinan yang tinggi bukan saja mengikuti dan menaati peraturan secara ketat, namun juga mempunyai kemauan untuk mengikuti dan beradaptasi dengan aturan perusahaan (Widyawati, 2018). Dengan demikian berdasarkan teori diatas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H₀ : Konsistensi disiplin kerja tidak berpengaruh positif terhadap prestasi kerja karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani

H₃ : Konsistensi disiplin kerja berpengaruh positif terhadap prestasi kerja karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani.

4. Pengaruh Kredibilitas, Citra Karyawan, Dan Konsistensi Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani

Setiap perusahaan atau organisasi harus melakukan evaluasi terhadap kinerja karyawan mereka. hal ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana prestasi masing-masing karyawan, apakah pada kategori baik, cukup atau kurang (Priyono, 2010). Untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan, setiap perusahaan perlu memperhatikan berbagai faktor yang mempengaruhi prestasi kerja. Faktor tersebut meliputi kesempatan, kapasitas, dan kemauan untuk meningkatkan prestasi. Adapun kemauan meliputi motivasi, kepuasan kerja, partisipasi, sikap, keterlibatan kerja, citra diri, kepribadian, nilai, persepsi termasuk rasa keadilan (Dessler, 2000).

Menurut Jalaluddin Rahkmat (1998), kredibilitas merupakan seperangkat persepsi khalayak mengenai sifat-sifat komunikator. Hal ini menegaskan kredibilitas mengandung dua hal, yakni persepsi khalayak dalam hal ini persepsi nasabah, dan kredibilitas berkenaan dengan sifat-sifat komunikator (karyawan). Karyawan yang memiliki kredibilitas yang tinggi dapat mempengaruhi respon konsumen atau nasabah terhadap penawaran dan membentuk sikap positif terhadap pelayanan yang diberikan.

Citra karyawan akan terbentuk berdasarkan penilaian nasabah terhadap reputasi pegawai, serta perbandingan citra pegawai dengan bank lain yang akan memengaruhi nilai positif atau negatif. Jika bank

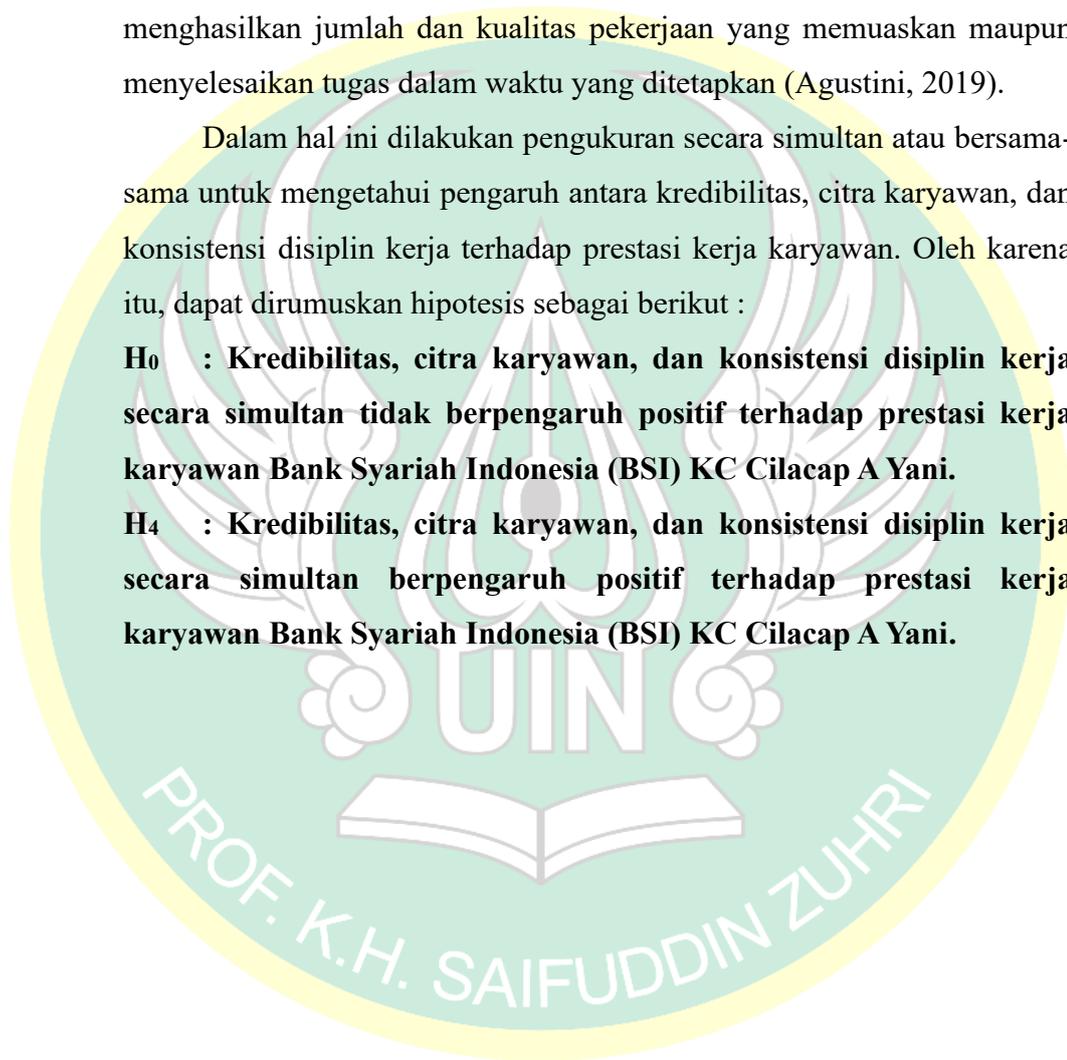
memiliki citra karyawan yang kredibel, dapat dipercaya, dan cakap, maka akan memperkuat koneksi dengan nasabah (Hansen, 2003).

Sikap dan perilaku dalam disiplin ditunjukkan melalui inisiatif, keinginan, dan tekad untuk mematuhi peraturan. Disiplin kerja dapat dilihat pada kehadiran yang teratur dan tepat waktu, penampilan yang rapi, penggunaan fasilitas dengan efisien, serta kemampuan untuk menghasilkan jumlah dan kualitas pekerjaan yang memuaskan maupun menyelesaikan tugas dalam waktu yang ditetapkan (Agustini, 2019).

Dalam hal ini dilakukan pengukuran secara simultan atau bersama-sama untuk mengetahui pengaruh antara kredibilitas, citra karyawan, dan konsistensi disiplin kerja terhadap prestasi kerja karyawan. Oleh karena itu, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H₀ : Kredibilitas, citra karyawan, dan konsistensi disiplin kerja secara simultan tidak berpengaruh positif terhadap prestasi kerja karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani.

H₄ : Kredibilitas, citra karyawan, dan konsistensi disiplin kerja secara simultan berpengaruh positif terhadap prestasi kerja karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif karena melibatkan penggunaan angka dan analisis statistik. Adapun pengolahan data pada penelitian ini yaitu menggunakan *IBM SPSS 25*. Dengan menggunakan metode ini, diharapkan dapat menganalisis pengaruh variabel-variabel dalam penelitian yaitu meliputi variabel kredibilitas, citra karyawan dan konsistensi disiplin kerja terhadap prestasi kerja karyawan.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani yang terletak di Jalan A Yani No. 97, Tegalreja, Kec. Cilacap Selatan, Kab. Cilacap, Jawa Tengah.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang dilakukan pada bulan Juni 2024 sampai dengan September 2024 untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan dalam penyusunan skripsi telah terpenuhi.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi merupakan suatu wilayah umum yang mencakup objek dan sumber yang memiliki jumlah dan karakteristik tertentu yang ditentukan dan diambil kesimpulan oleh peneliti (Laroybafih, 2022). Dalam penelitian ini, populasi terdiri dari karyawan dan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani secara keseluruhan.

2. Sampel Penelitian

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang akan diuji atau diteliti (Zakiah, 2022). Pada penelitian ini, teknik sampling yang digunakan yaitu Teknik Sampling Jenuh. Menurut Sugiyono (2013),

sampling jenuh merupakan teknik pengambilan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 40 orang responden pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani.

D. Variabel dan Indikator Penelitian

1. Variabel

a. Variabel Independen

Variabel independen, atau biasa disebut variabel bebas adalah variabel yang memiliki kemampuan untuk mempengaruhi, menyebabkan, atau menjadi faktor adanya variabel terikat (Suciati, 2021). Variabel independen pada penelitian ini yaitu Kredibilitas (X1), Citra Karyawan (X2) dan Konsistensi Disiplin Kerja (X3).

b. Variabel Dependen

Variabel dependen atau bisa disebut variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi oleh adanya variabel bebas (Abubakar, 2021). Dalam penelitian ini, variabel dependen yang digunakan adalah Prestasi Kerja Karyawan (Y).

2. Indikator Penelitian

Indikator merupakan bagian dari variabel yang dapat diukur. Indikator ini dapat dijadikan point pertanyaan pada kuesioner.

Tabel 3.1

Indikator Penilaian

No	Variabel	Definisi	Indikator
1.	Kredibilitas (X1)	Kredibilitas yakni seperangkat persepsi khalayak mengenai sifat-sifat karyawan (Rakhmat, 1998).	1) Pengetahuan serta pemahaman karyawan mengenai produk yang dimiliki oleh perusahaan. 2) Keterbukaan serta kemampuan dalam menangani

			permasalahan yang dihadapi pelanggan. (Suryani, 2008)
2.	Citra Karyawan (X2)	Citra dapat diartikan sebagai impresi yang sengaja dibuat dari sebuah objek, orang, maupun organisasi (Soegoto, 2008)	1) Dapat menjaga informasi personal nasabah. 2) Berpenampilan bersih dan rapi. 3) Inisiatif dalam melakukan pekerjaan. 4) Bersikap sopan dalam berperilaku dan berkomunikasi. 5) Fokus dalam melakukan pekerjaannya tanpa melakukan hal lain diluar pekerjaan. (Soegoto, 2008)
3.	Disiplin Kerja (X3)	Disiplin kerja didefinisikan sebagai sikap dari seseorang maupun kelompok dengan niat menaati peraturan yang berlaku (Widyawati, 2018)	1) Tingkat kehadiran 2) Tata cara kerja. 3) Taat terhadap atasan 4) Kesadaran bekerja tanpa paksaan. 5) Tanggung jawab dalam pekerjaan. (Agustini, 2019)
4.	Prestasi Kerja (Y)	Prestasi kerja adalah output dari pekerjaan seseorang dari segi kuantitas dan kualitas yang dihasilkan oleh karyawan ketika memenuhi tugas mereka dalam periode tertentu (Sakban, 2017).	1) Kualitas kerja 2) Kuantitas kerja 3) Ketepatan waktu 4) Efektivitas biaya 5) Tanpa pengawasan 6) Dampak interpersonal 7) Disiplin kerja 8) Kerja sama 9) Inisiatif 10) Kepemimpinan (Bernadin & Russell, 1998)

Sumber Data Sekunder Yang Telah Diolah, 2024

E. Jenis dan Sumber Penelitian

1. Sumber Data

Pada penelitian ini menggunakan dua jenis data dalam penelitian yaitu :

a. Data Primer

Sumber data primer dalam penelitian ini bersumber pada pengumpulan kuesioner (angket), dimana kuesioner (angket) akan disebar dan diisi oleh responden yaitu karyawan BSI KC Cilacap A Yani yang mencakup variabel-variabel dalam penelitian seperti kredibilitas, citra karyawan, konsistensi disiplin kerja, dan prestasi kerja.

b. Data Sekunder

Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari studi literatur yaitu melalui buku, jurnal, artikel, *website*, dan data yang bersumber dari internet terkait topik penelitian.

2. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan studi lapangan dengan tujuan mengumpulkan informasi atau menghimpun data terkini terkait dengan masalah yang diteliti. Berikut metode pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini :

a. Observasi

Observasi yaitu metode untuk mengumpulkan informasi dan data yang diperlukan dengan pengamatan secara langsung terhadap lokasi atau objek penelitian. Pada penelitian ini, peneliti melakukan observasi langsung ke lapangan untuk mengamati situasi, kondisi atau permasalahan yang ada di BSI KC Cilacap A Yani.

b. Wawancara

Wawancara merupakan metode untuk mengumpulkan data melalui interaksi atau berhubungan secara langsung dengan subjek penelitian untuk mendapatkan data atau informasi terkait (Paramban, 2018). Metode pengumpulan data melalui wawancara pada penelitian ini sebagai salah satu teknik untuk mendapatkan data maupun informasi tentang kinerja karyawan BSI KC Cilacap A Yani. Peneliti

melakukan wawancara dengan karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani untuk menggali lebih dalam mengenai sejarah BSI KC Cilacap A Yani dan permasalahan terkait prestasi kerja karyawan.

c. Angket atau Kuesioner

Angket atau kuesioner adalah sebuah formulir yang telah disusun oleh peneliti berisi pertanyaan-pertanyaan dan diajukan kepada responden (Abubakar, 2021). Penelitian ini menggunakan teknik kuesioner dengan mendistribusikan kuesioner (angket) yang berisi daftar pertanyaan ataupun pertanyaan kepada responden yaitu seluruh karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani sebagai sampel penelitian sehingga akan diperoleh respon atau jawaban yang diperlukan dalam penelitian.

Dalam penelitian ini, responden akan disajikan pertanyaan atau pernyataan yang akan dijawab dengan memilih opsi yang jawaban yang tersedia dalam kuesioner. Penelitian ini menggunakan alat pengukuran berupa skala ordinal. Setiap variabel akan diukur dengan menggunakan skala likert untuk memperoleh hasil yang akurat. Skala penilaian dari beberapa pertanyaan ataupun pernyataan pada kuesioner tersebut dengan nilai 1 hingga 5. Antara lain :

- | | |
|------------------------------|---------------|
| a. Sangat Setuju (SS) | dengan skor 5 |
| b. Setuju (S) | dengan skor 4 |
| c. Kurang Setuju (KS) | dengan skor 3 |
| d. Tidak Setuju (TS) | dengan skor 2 |
| e. Sangat Tidak Setuju (STS) | dengan skor 1 |

d. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan informasi dengan cara menelaah atau menganalisis buku, catatan atau dokumen perusahaan yang relevan dengan data yang dibutuhkan (Putrima, 2017). Dokumen yang ditelaah dapat berupa tulisan, gambar, ataupun hal-hal lain terkait penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode ini digunakan karena penelitian ini menggunakan data berupa angka yang kemudian dianalisis dengan statistik (Sugiyono, 2010). Adapun teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan *IBM SPSS 25*.

1. Tranformasi Data

Data yang diperoleh pada penelitian ini yang menggunakan skala likert merupakan data ordinal. Pada penelitian ini untuk mentransformasikan data ordinal menjadi interval, peneliti menggunakan program MSI (*Method of Successive Interval*). Transformasi skala ordinal ke skala interval dengan menggunakan MSI dilakukan pada setiap opsi dari item pertanyaan (Waryanto, B., and Milafati, YES, 2006).

2. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu uji yang dapat digunakan untuk mengukur serta mengetahui valid atau tidaknya kuesioner penelitian (Paramban, 2018). Untuk membuktikan kuesioner tersebut valid yaitu ketika pernyataan yang terdapat di dalam kuesioner mampu menerangkan hal yang hendak di ukur melalui kuesioner tersebut. Validitas pada penelitian menunjukkan adanya kesesuaian pengukur data terhadap data yang nantinya akan diukur (Sugiyono, 2017).

- 1) Alpha (α) = 0,05 (signifikansi 5%)
- 2) Nilai signifikan dapat dilihat dari Sig. (2 tailed). Jika nilai Sig. (2 tailed) < 0,05 maka terdapat korelasi antar variabel. Jika nilainya > 0,05 maka tidak ada korelasi.
- 3) Nilai signifikansi juga dapat dilihat dari skor *pearson correlation*. Nilai yang signifikansi akan ditandai (*) di SPSS, sebagai nilai yang memenuhi signifikansi 5% (0,05) atau (**) untuk nilai yang memenuhi signifikansi 1% (0,01).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan sebagai alat untuk mengukur indikator dari variabel yang tercantum pada kuesioner. Untuk melaksanakan pengukuran suatu kuesioner, dapat dilakukan melalui indikator pada uji reliabilitas yang bernama *Cronbach Alpha (a)*. Variabel dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* > Tingkat signifikan (Sahir, 2021).

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji variabel bebas dan variabel terikat memiliki distribusi yang normal atau tidak (Sahir, 2021). Terdapat beberapa metode untuk menguji normalitas, salah satunya adalah *Kolmogorov Smirnov Z* dengan taraf signifikansi 5%.

Dalam menentukan keputusan untuk mendeteksi normalitas, terdapat beberapa ketentuan sebagai berikut (Sahir, 2021) :

- 1) Hipotesis dapat diterima apabila data terdistribusi normal, yaitu jika nilai signifikansi atau probabilitas > 0,05.
- 2) Hipotesis ditolak apabila menunjukkan data terdistribusi tidak normal, yaitu jika nilai signifikansi atau probabilitas < 0,05.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya ketimpangan varians antara residu pengamatan yang satu dengan pengamatan yang lain (Sahir, 2021). Keputusan diambil berdasarkan angka probabilitas dengan aturan sebagai berikut :

- 1) Hipotesis diterima jika nilai signifikansi atau probabilitas > 0,05 berarti tidak terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Hipotesis ditolak jika nilai signifikansi atau probabilitas < 0,05 berarti mengalami heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan guna mengetahui ada tidaknya hubungan yang signifikan antar variabel independen. Nilai

VIF akan naik apabila R_i^2 (koefisien determinasi individual) mendekati satu, artinya terdapat kolinearitas antar variabel independen. Ketika $R_i^2 = 1$, maka nilai VIF akan menjadi tak terhingga. Semakin tinggi nilai VIF, maka diduga terdapat Multikolinearitas antara variabel independen. Jika nilai VIF melebihi angka 10, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat Multikolinearitas. (Sahir, 2021).

4. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengukur pengaruh antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Analisis ini bertujuan untuk menaksir nilai variabel dependen apabila variabel independen dinaikkan atau diturunkan (Priyatno, 2009).

Persamaan umum regresi linier sederhana sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen

a = Harga Y bila $X = 0$

b = Angka arah atau koefisien regresi. Apabila $b (+)$ maka terjadi kenaikan, dan apabila $b (-)$ maka terjadi penurunan

X = Variabel independen

5. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda bertujuan guna menganalisis satu variabel terikat dengan dua atau lebih variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikat yang digunakan yaitu prestasi kerja karyawan dan variabel bebas yaitu kredibilitas, citra karyawan dan konsistensi disiplin kerja. Persamaan regresi linier berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut (Laroybafih, 2022):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel prestasi kerja

a = Konstanta (apabila nilai X sebesar 0, maka Y akan sebesar a atau konstanta)

b_1 = Koefisien regresi variabel X_1

b_2 = Koefisien regresi variabel X_2

b_3 = Koefisien regresi variabel X_3

X_1 = Variabel kredibilitas

X_2 = Variabel citra karyawan

X_3 = Variabel konsistensi disiplin kerja

e = Standar error

6. Uji Hipotesis

a. Uji T

Untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen maka digunakan uji analisis t dengan menghitung nilai t dengan menggunakan taraf signifikansi (Sahir, 2021).

b. Uji F (Uji Simultan)

Menurut Purnomo dalam (Sahir, 2021), Uji F (Uji Simultan) digunakan guna mengetahui pengaruh secara keseluruhan. Untuk menentukan tingkat signifikansi dalam penelitian dapat dengan membandingkan nilai taraf signifikansi (sig.) dengan nilai 0,05 (5%). Hal ini mengindikasikan bahwa hasil penarikan kesimpulan kemungkinan besar memiliki profitabilitas sebesar 95% atau toleransi sebesar 5%.

Kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut :

- 1) Apabila nilai probabilitas $0,05 \leq$ nilai probabilitas sig atau $0,05 <$ sig. Maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, yang menunjukkan bahwa tidak signifikan.
 - 2) Apabila nilai probabilitas $0,05 \geq$ nilai probabilitas sig atau $0,05 >$ sig. Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang menunjukkan bahwa signifikan.
- c. Koefisien Determinasi (*Adjusted-R²*)

Menurut (Sugiyono, 2009), tujuan dari uji koefisien R^2 adalah mencari pengaruh varians variabel, yaitu untuk mengetahui seberapa besar presentase pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi yaitu berkisar antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu). Nilai R^2 yang rendah menunjukkan adanya keterbatasan variabel bebas untuk menjelaskan variabel terikat. Koefisien determinasi dihitung dengan cara mengkuadratkan nilai koefisien korelasi yang ditemukan dan dinyatakan dalam bentuk persen (Sugiyono, 2009).



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani

Bank Syariah Indonesia (BSI) secara resmi berdiri pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H sebagai bentuk lahirnya sejarah baru industri perbankan di Indonesia. Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan bentuk hasil dari penggabungan (*merger*) antara beberapa bank di Indonesia, yaitu PT Bank BRIsyariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri, dan PT Bank BNI Syariah. Merger ini telah mendapatkan izin secara resmi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021.

Gambar 4.1
Logo Bank Syariah Indonesia



Sumber : bankbsi.co.id

Upaya penggabungan ini bertujuan untuk menggabungkan keunggulan ketiga bank syariah tersebut, sehingga dapat memberikan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas, dan permodalan yang lebih kuat agar dapat bersaing di pasar global. Hadirnya Bank Syariah Indonesia (BSI) diharapkan menjadi sumber energi baru dalam pembangunan ekonomi nasional dan memberikan kontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat. Potensi Bank Syariah Indonesia (BSI) yang terus berkembang juga membawa peran penting sebagai fasilitator dalam

ekosistem industri yang halal dan sebagai bentuk usaha untuk mewujudkan harapan bangsa (bankbsi.co.id).

Sebelum menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI), berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani pada tahun 2008 dengan nama Bank Mandiri Syariah Cilacap. Bank Mandiri Syariah merupakan bank yang berada di bawah naungan BUMN, dimana lingkup kegiatan operasionalnya berlandaskan prinsip-prinsip usaha dan nilai keagamaan. Namun, setelah adanya *merger* menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI), Bank Mandiri Syariah Cilacap tidak lagi beroperasi sebagai Bank Mandiri Syariah melainkan berganti menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani. Saat ini Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani berlokasi di Jalan A Yani No. 97 Tegalreja, Kecamatan Cilacap Selatan, Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah.

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI)

Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki visi dan misi yang bertujuan untuk mendukung perusahaan dalam menerapkan strategi dan meningkatkan kualitasnya (bankbsi.co.id), sebagai berikut :

a. Visi

Top 10 Global Islamic Bank.

b. Misi

1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.

Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.

2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.

Top 5 bank yang profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB >2).

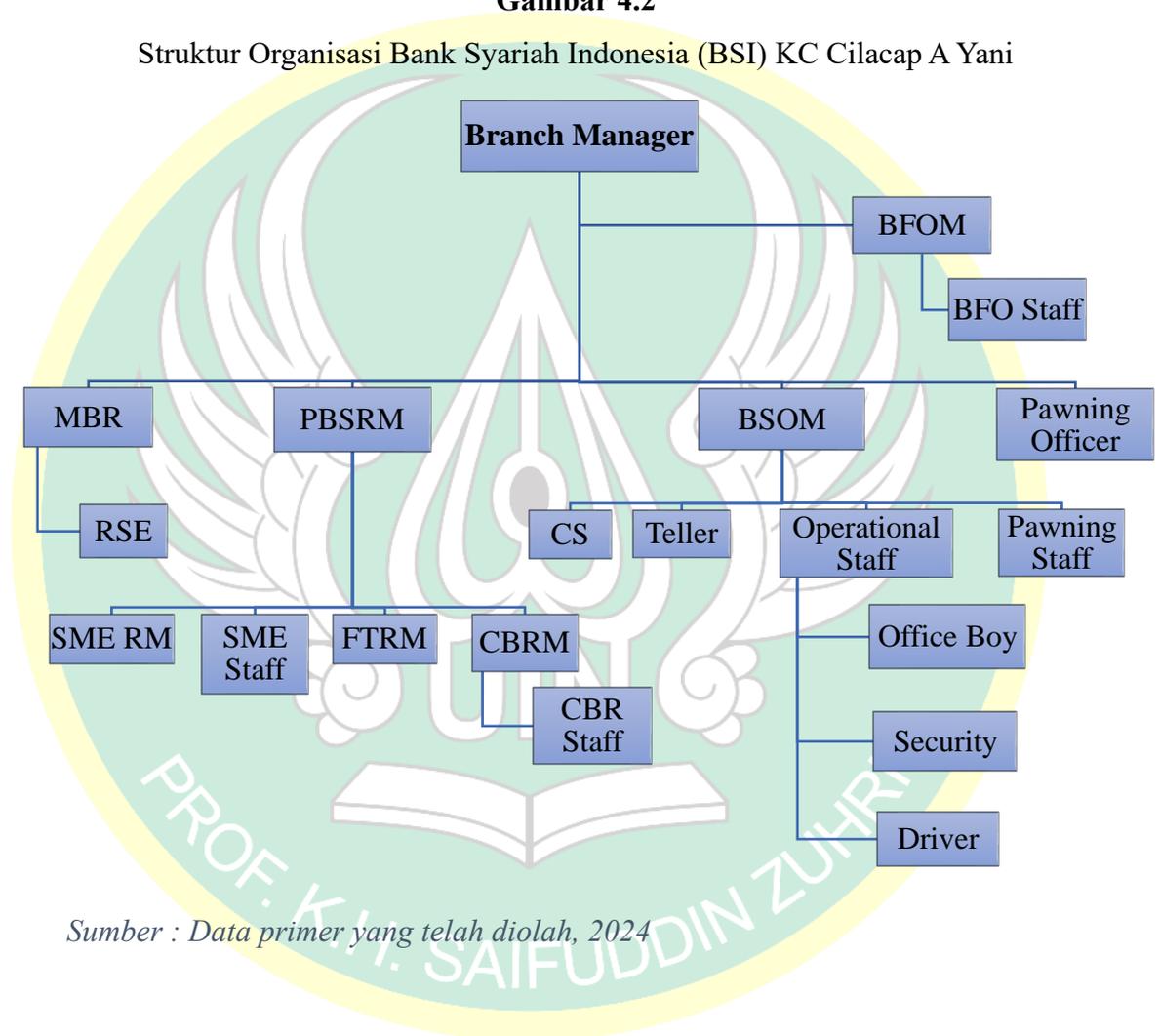
3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

3. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani

Gambar 4.2

Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani



Sumber : Data primer yang telah diolah, 2024

B. Gambaran Umum Responden

Penelitian ini menerapkan metode kuesioner dengan cara mendistribusikan kuesioner kepada seluruh karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani. Terdapat 3 (tiga) kriteria responden yang digunakan pada penelitian ini, yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan,. Adapun uraian karakteristik responden adalah sebagai berikut :

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, responden pada penelitian ini diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	26	65%
2	Perempuan	14	35%
	Total	40	100%

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2024

Dilihat dari tabel 4.1 dapat diketahui jumlah responden untuk laki-laki yaitu 26 orang dengan presentase 65%, sedangkan responden berjenis kelamin perempuan yaitu 14 orang dengan presentase 35%. Dengan demikian dapat dijelaskan responden pada BSI KC Cilacap A Yani didominasi oleh laki-laki.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan usia, responden pada penelitian ini diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Presentase
1	< 20 tahun	0	0%
2	21-30 tahun	17	44%
3	31-40 tahun	15	38%
4	> 41 tahun	8	20%
	Total	40	100%

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2024

Dilihat dari tabel 4.2 dapat diketahui jumlah responden dengan rentang usia 21-30 tahun yakni 17 orang (44%), responden dengan rentang usia 31-40 tahun yakni 15 orang (38%), sedangkan responden usia lebih dari 41 tahun berjumlah 8 orang (20%). Dengan demikian dapat dijelaskan responden pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani berusia 21-30 tahun lebih mendominasi.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, responden dalam penelitian diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Usia	Jumlah	Presentase
1	SMU/SMA	12	30%
2	Diploma	2	5%
3	S1	25	63%
4	S2	1	3%
5	Lainnya	0	0%
	Total	40	100%

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui responden yang memiliki tingkat pendidikan SMU/SMA yakni 12 orang dengan presentase 30%, responden dengan tingkat pendidikan Diploma yaitu 2 orang dengan presentase 5%, responden dengan tingkat pendidikan S1 yaitu 25 orang dengan presentase 63%, sedangkan responden dengan tingkat pendidikan S2 yaitu 1 orang dengan presentase 3%. Dengan demikian dapat dijelaskan mayoritas tingkat pendidikan responden Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani adalah S1.

C. Hasil Penelitian

1. Transformasi Data

Pada penelitian ini peneliti mentransformasikan data ordinal menjadi data interval dengan menggunakan program *Method of Successive Interval* (MSI). Transformasi MSI merupakan metode transformasi data berskala ordinal menjadi data berskala interval dengan mengubah proporsi kumulatif pada setiap kategori menjadi nilai yang proporsional sesuai dengan kurva normal (Gunarto, 2009).

2. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu uji yang dapat digunakan untuk mengukur serta mengetahui valid atau tidaknya kuesioner penelitian.

Dasar keputusan dalam uji validitas penelitian ini adalah dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, yaitu apabila nilai r hitung $>$ r tabel dengan taraf signifikansi 5% atau 0,05. Nilai r tabel dapat diperoleh dengan dengan rumus $df = n-2$, dimana n (jumlah sampel) sebanyak 40 orang, maka dapat nilai r tabelnya adalah 0,312.

a. Hasil Uji Validitas X1 (Kredibilitas)

Terdapat lima butir pertanyaan kuesioner pada variabel kredibilitas (X1), dengan hasil pengujian validitas pada variabel ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas X1

No. Item	R hitung	R tabel	Sig (1-tailed)	Keterangan
X1.1	0,724	0,312	0,000	Valid
X1.2	0,762	0,312	0,000	Valid
X1.3	0,674	0,312	0,000	Valid
X1.4	0,736	0,312	0,000	Valid
X1.5	0,673	0,312	0,000	Valid

Sumber : Pengolahan data primer, 2024

Dari data tabel 4.4 dapat diperoleh hasil uji validitas terhadap variabel kredibilitas (X1) menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan pada kuesioner dapat dinyatakan valid, karena nilai r hitung dari masing-masing pertanyaan lebih besar dari r tabel (0,312) dan memiliki nilai *Sig (1-tailed)* kurang dari 0,05 atau 5%. Sehingga semua indikator pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel kredibilitas (X1) sah digunakan dan dapat dipercaya.

b. Uji Validitas X2 (Citra Karyawan)

Terdapat delapan butir pertanyaan kuesioner pada variabel citra karyawan (X2), dengan hasil pengujian validitas pada variabel ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas X2

No. Item	R hitung	R tabel	Sig (1-tailed)	Keterangan
X2.1	0,642	0,312	0,000	Valid
X2.2	0,769	0,312	0,000	Valid
X2.3	0,801	0,312	0,000	Valid
X2.4	0,784	0,312	0,000	Valid
X2.5	0,728	0,312	0,000	Valid
X2.6	0,718	0,312	0,000	Valid
X2.7	0,631	0,312	0,000	Valid
X2.8	0,476	0,312	0,015	Valid

Sumber : Pengolahan data primer, 2024

Dari data tabel 4.5 dapat diperoleh hasil uji validitas terhadap variabel citra karyawan (X2) menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan pada kuesioner dinyatakan valid, karena nilai r hitung dari masing-masing pertanyaan lebih besar dari r tabel (0,312) dan memiliki nilai *Sig (1-tailed)* kurang dari 0,05 atau 5%.

c. Uji Validitas X3 (Konsistensi Disiplin Kerja)

Terdapat sepuluh butir pertanyaan kuesioner pada variabel konsistensi disiplin kerja (X3), dengan hasil pengujian validitas pada variabel ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas X3

No. Item	R Hitung	R Tabel	Sig (1-tailed)	Keterangan
X3.1	0,765	0,312	0,000	Valid
X3.2	0,794	0,312	0,000	Valid
X3.3	0,616	0,312	0,000	Valid
X3.4	0,632	0,312	0,000	Valid
X3.5	0,609	0,312	0,000	Valid
X3.6	0,729	0,312	0,000	Valid
X3.7	0,713	0,312	0,000	Valid
X3.8	0,651	0,312	0,000	Valid

Sumber : Pengolahan data primer, 2024

Dari data tabel 4.6 dapat diperoleh hasil uji validitas terhadap variabel konsistensi disiplin kerja (X3) menunjukkan bahwa semua

butir pertanyaan pada kuesioner dinyatakan valid, karena nilai r hitung dari masing-masing pertanyaan lebih besar dari r tabel (0,312) dan memiliki nilai *Sig (1-tailed)* kurang dari 0,05 atau 5%. Sehingga semua indikator pernyataan yang digunakan dalam penelitian sah digunakan dan dapat dipercaya.

d. Uji Validitas Y (Prestasi Kerja)

Terdapat sepuluh butir pertanyaan kuesioner pada variabel prestasi kerja (Y), dengan hasil pengujian validitas adalah sebagai berikut :

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Y

No. Item	R Hitung	R Tabel	Sig (1-tailed)	Keterangan
Y1	0,697	0,312	0,000	Valid
Y2	0,668	0,312	0,000	Valid
Y3	0,722	0,312	0,000	Valid
Y4	0,808	0,312	0,000	Valid
Y5	0,645	0,312	0,000	Valid
Y6	0,699	0,312	0,000	Valid
Y7	0,673	0,312	0,000	Valid
Y8	0,699	0,312	0,000	Valid
Y9	0,740	0,312	0,000	Valid
Y10	0,628	0,312	0,000	Valid

Sumber : Pengolahan data primer, 2024

Dari data tabel 4.7 dapat diperoleh hasil uji validitas terhadap variabel prestasi kerja (Y) menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan pada kuesioner dinyatakan valid, karena nilai r hitung pada masing-masing pertanyaan lebih besar dari r tabel (0,312) dan memiliki nilai *Sig (1-tailed)* kurang dari 0,05 atau 5%.

3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan sebagai alat untuk mengukur indikator dari variabel yang tercantum pada kuesioner. Kuesioner dapat dikatakan

reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,700$ (Ghozali, 2018). Berikut merupakan hasil uji reliabilitas pada masing-masing variabel :

Tabel 4.8
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kredibilitas (X1)	0,759	Reliabel
Citra Karyawan (X2)	0,839	Reliabel
Konsistensi Disiplin Kerja (X3)	0,842	Reliabel
Prestasi Kerja (Y)	0,883	Reliabel

Sumber : Pengolahan data primer, 2024

Dari data tabel 4.8 dapat dijelaskan bahwa nilai *cronbach's alpha* pada variabel kredibilitas (X1) yakni 0,759, pada variabel citra karyawan (X2) yakni 0,839, pada variabel konsistensi disiplin kerja (X3) yakni 0,842, dan pada variabel prestasi kerja (Y) yakni 0,883. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua nilai *cronbach's alpha* pada masing-masing variabel lebih besar dari 0,700, sehingga dapat dikatakan semua pertanyaan atau pernyataan kuesioner pada penelitian ini reliabel.

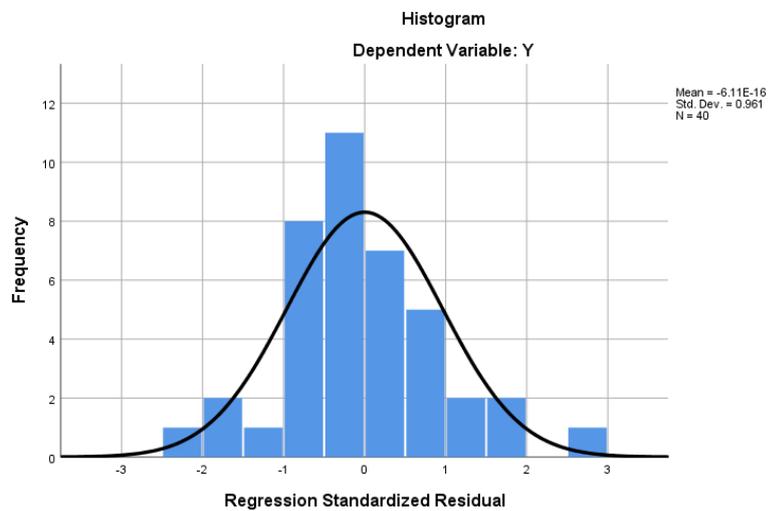
4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah sebuah data berdistribusi normal dalam penelitian ini. Hasil uji normalitas pada penelitian dapat dilihat pada grafik dan uji statistik sebagai berikut :

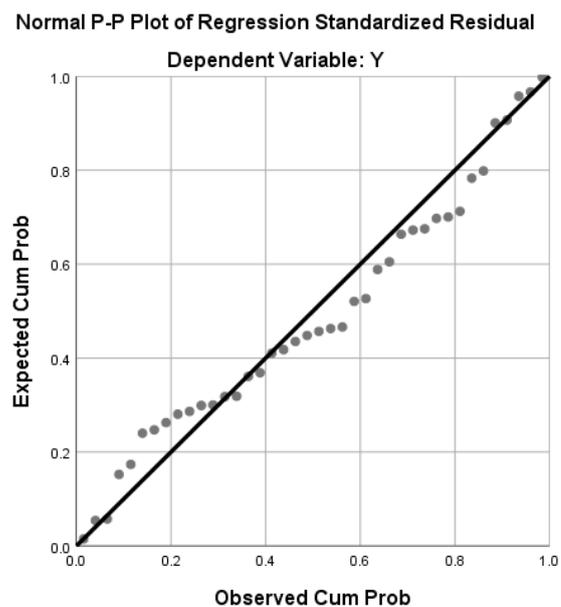
1) Grafik Histogram

Gambar 4.3
Grafik Histogram



Gambar 4.3 menunjukkan bahwa data telah berdistribusi normal. Hal ini dibuktikan dengan gambar chart tersebut yang membentuk lonceng terbalik. Sehingga gambar histogram diatas memiliki model regresi yang memenuhi asumsi normalitas.

Gambar 4.4
Plot



Gambar 4.4 dapat dipaparkan bahwa grafik P-P plot tersebut memiliki titik-titik yang menyebar mengikuti garis diagonal, yang berarti data berdistribusi dengan normal.

2) Uji Kolmogorov Smirnov Z

Dasar pengambilan keputusan pada uji *Kolmogorov Smirnov Z*, apabila nilai sig > 0,05 maka distribusi data normal dan jika nilai sig < 0,05 maka distribusi data tidak normal.

Tabel 4.9
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3378.620837
Most Extreme Differences	Absolute	.110
	Positive	.110
	Negative	-.106
Test Statistic		.110
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Pengolahan data primer, 2024

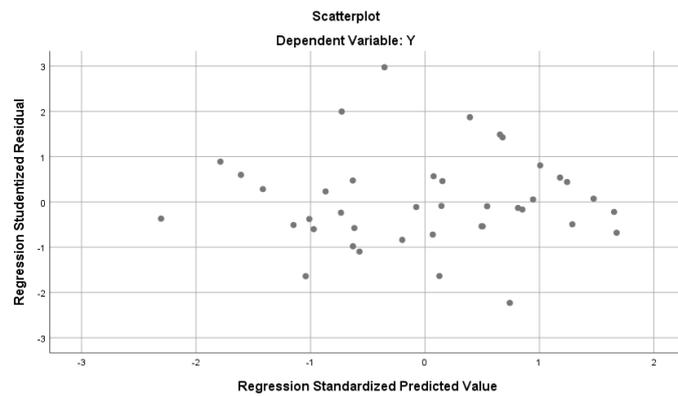
Tabel 4.9 menunjukkan bahwa hasil dari nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar 0,200. Dengan demikian nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* lebih dari nilai signifikan sebesar $0,200 > 0,05$ yang berarti data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal dan memenuhi syarat asumsi normalitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya ketimpangan varians antara residu pengamatan yang satu dengan pengamatan yang lain. Dasar pengambilan keputusan uji heteroskedastisitas pada penelitian ini, yaitu dapat dikatakan tidak

terjadi heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi $> 0,05$. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel berikut :

Gambar 4.5
Grafik ScatterPlot



Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas dengan grafik scatterplot menunjukkan bahwa titik-titik menyebar dan tidak ditemukan pola tertentu yang teratur, yang berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi. Hal ini juga didukung dengan hasil uji heteroskedastisitas pada tabel berikut :

Tabel 4.10
Hasil Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2855.622	2303.255		1.240	.223
	Kredibilitas	-.079	.135	-.105	-.583	.563
	Citra Karyawan	.095	.095	.193	.999	.324
	Konsistensi Disiplin Kerja	-.066	.089	-.141	-.743	.462

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber : Pengolahan data primer, 2024

Tabel 4.10 menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada variabel X1 (kredibilitas) sebesar $0,563 > 0,05$, variabel X2 (citra karyawan) sebesar $0,324 > 0,05$, dan variabel X3 (konsistensi disiplin kerja)

sebesar $0,462 > 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas terhadap data penelitian.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk menentukan apakah terdapat korelasi antar variabel independent dalam model regresi. Pengambilan keputusan uji multikolinearitas dalam penelitian ini, yaitu didasarkan pada nilai *Tolerance* dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Dapat dianggap bebas multikolinearitas apabila nilai *tolerance* $\geq 0,10$ dan $VIF \leq 10$. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.11
Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	-3276.858	3535.845		-.927	.360		
	Kredibilitas	.518	.207	.244	2.499	.017	.819	1.221
	Citra Karyawan	.134	.146	.096	.918	.365	.718	1.392
	Konsistensi Disiplin Kerja	.895	.136	.675	6.582	.000	.744	1.345

a. Dependent Variable: Prestasi Kerja

Sumber : Pengolahan data primer, 2024

Pada tabel 4.11 menunjukkan bahwa nilai VIF pada variabel X1 (kredibilitas) adalah 1,221, variabel X2 (citra karyawan) sebesar 1,392, dan variabel X3 (konsistensi disiplin kerja) sebesar 1,345. Hal ini menjelaskan bahwa masing-masing variabel memiliki nilai $VIF \leq 10$. Adapun nilai *tolerance* pada variabel X1 adalah 0,819, nilai *tolerance* variabel X2 adalah 0,718, dan nilai *tolerance* variabel X3 adalah 0,744, yang artinya masing-masing variabel memiliki nilai *tolerance* $\geq 0,10$. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak adanya gejala multikolinearitas.

5. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengukur seberapa kuat hubungan antara dua variabel, serta menunjukkan arah hubungan variabel dependen dengan variabel independen. Dalam penelitian ini, analisis regresi linier sederhana digunakan untuk menunjukkan adakah pengaruh antara variabel independen (kredibilitas, citra karyawan, dan konsistensi disiplin kerja) dengan variabel dependen (prestasi kerja karyawan).

Hasil pengujian regresi linier sederhana pada masing-masing variabel dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 4.12
Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Variabel X1

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11940.258	4197.297		2.845	.007
	Kredibilitas	1.087	.295	.513	3.686	.001

a. Dependent Variable: Prestasi Kerja

Sumber : Pengolahan data primer, 2024

Pada tabel 4.12 diatas dapat diketahui persamaan regresi linier sederhana pada variabel X1 (Kredibilitas) sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 1,194 + 1,087X$$

Koefisien persamaan regresi linier sederhana pada variabel X1 dapat diartikan bahwa koefisien regresi untuk *constant* yaitu 1,194 yang menunjukkan bahwa jika variabel kredibilitas (X1) bernilai nol (0) atau tetap maka akan meningkatkan prestasi kerja senilai 1,194. Nilai koefisien variabel kredibilitas bertanda positif yaitu 1,087 yang artinya jika variabel kredibilitas mengalami kenaikan satu satuan, maka akan meningkatkan prestasi kerja sebesar 1,087.

Tabel 4.13
Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Variabel X2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10466.617	4613.844		2.269	.029
	Citra Karyawan	.716	.195	.511	3.665	.001

a. Dependent Variable: Prestasi Kerja

Sumber : Pengolahan data primer, 2024

Pada tabel 4.13 diatas dapat diketahui bahwa persamaan regresi linier sederhana pada variabel X2 (Citra Karyawan) adalah :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 1,046 + 0,716X$$

Koefisien persamaan regresi linier sederhana pada variabel X2 dapat diartikan bahwa koefisien regresi untuk *constant* yaitu 1,046 yang menunjukkan bahwa jika variabel citra karyawan (X2) bernilai nol (0) atau tetap maka akan meningkatkan prestasi kerja senilai 1,046. Nilai koefisien variabel citra karyawan bertanda positif yaitu 0,716 yang artinya jika variabel citra karyawan mengalami kenaikan satu satuan, maka akan meningkatkan prestasi kerja sebesar 0,716.

Tabel 4.14
Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Variabel X3

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3204.614	2917.564		1.098	.279
	Konsistensi Disiplin Kerja	1.067	.128	.805	8.362	.000

a. Dependent Variable: Prestasi Kerja

Sumber : Pengolahan data primer, 2024

Pada tabel 4.14 diketahui bahwa persamaan regresi linier sederhana pada variabel X3 (Konsistensi Disiplin Kerja) adalah :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 3,204 + 1,067X$$

Koefisien persamaan regresi linier sederhana pada variabel X3 dapat dijelaskan bahwa koefisien regresi untuk *constant* yaitu 3,204 yang menunjukkan bahwa jika variabel konsistensi disiplin kerja (X3) bernilai nol (0) atau tetap maka akan meningkatkan prestasi kerja senilai 3,204. Nilai koefisien variabel konsistensi disiplin kerja bertanda positif yaitu 1,067 artinya jika variabel konsistensi disiplin kerja mengalami kenaikan satu satuan, maka akan meningkatkan prestasi kerja sebesar 1,067.

6. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji adakah pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen, dimana terdapat lebih dari satu variabel independen yang terlibat. Dalam penelitian ini, pengujian regresi linear berganda digunakan untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh antara variabel kredibilitas, citra karyawan, dan konsistensi disiplin kerja terhadap prestasi kerja karyawan secara simultan atau bersama-sama. Hasil dari persamaan regresi linear berganda ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.15
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3276.858	3535.845		-.927	.360
	X1	.518	.207	.244	2.499	.017
	X2	.134	.146	.096	.918	.365
	X3	.895	.136	.675	6.582	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Pengolahan data primer, 2024

Pada tabel 4.15 dapat ditentukan rumusan persamaan regresi untuk mengetahui pengaruh kredibilitas, citra karyawan, dan konsistensi disiplin kerja terhadap prestasi kerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani, sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = -3,276 + 0,518 + 0,134 + 0,895 + 3535,845$$

Keterangan:

Y = Variabel prestasi kerja

a = Konstanta (apabila nilai X sebesar 0, maka Y akan sebesar a atau konstanta)

b_1 = Koefisien regresi variabel X_1

b_2 = Koefisien regresi variabel X_2

b_3 = Koefisien regresi variabel X_3

X_1 = Variabel kredibilitas

X_2 = Variabel citra karyawan

X_3 = Variabel konsistensi disiplin kerja

e = Standar error

Berdasarkan persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Nilai konstanta sebesar -3,276 artinya jika variabel kredibilitas (X_1), citra karyawan (X_2), dan konsistensi disiplin kerja (X_3) adalah 0, maka prestasi kerja karyawan senilai -3,276.
- b. Nilai koefisien variabel kredibilitas (X_1) sebesar 0,518 artinya jika variabel kredibilitas (X_1) mengalami kenaikan satu satuan, maka prestasi kerja akan meningkat sebesar 0,518.
- c. Nilai koefisien variabel citra karyawan (X_2) sebesar 0,134 artinya setiap ada peningkatan pada variabel citra karyawan (X_2) sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan prestasi kerja sebesar 0,134.
- d. Nilai koefisien variabel konsistensi disiplin kerja (X_3) sebesar 0,895 artinya setiap peningkatan sebesar satu satuan pada variabel

konsistensi disiplin kerja (X3), maka akan meningkatkan prestasi kerja sebesar 0,895.

7. Uji Hipotesis

a. Uji T

Tujuan uji T ini untuk mengukur seberapa besar variabel independen memengaruhi variabel dependen secara parsial. Dasar pengambilan keputusan uji t pada penelitian ini yaitu dapat dikatakan diterima, apabila nilai signifikansi $< 0,05$ dan nilai t hitung $> t$ tabel. Untuk mengetahui nilai t tabel dapat ditentukan melalui rumus perhitungan : $[Df = n-k]$ $Df = 40-4 = 36$, diperoleh t tabel sebesar 1,688.

Tabel 4.16
Hasil Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1						
	(Constant)	-3276.858	3535.845			
	X1	.518	.207	.244	2.499	.017
	X2	.134	.146	.096	.918	.365
	X3	.895	.136	.675	6.582	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Pengolahan data primer, 2024

Mengacu pada hasil uji parsial dari tabel 4.16 dapat dipaparkan sebagai berikut :

H₁ : Pengaruh Kredibilitas Terhadap Prestasi Kerja Karyawan

Pengaruh kredibilitas terhadap prestasi kerja dirumuskan dalam hipotesis pertama. Dari hasil uji T dapat dilihat bahwasanya variabel kredibilitas memiliki nilai signifikansi sebesar $0,017 < 0,05$ dan nilai t hitung $> t$ tabel yaitu $2,499 > 1,688$. Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel kredibilitas berpengaruh positif terhadap prestasi kerja, sehingga H₁ diterima. Hal ini dapat

diartikan kredibilitas seorang karyawan dapat menghasilkan nilai positif yang akan mempengaruhi tingkat prestasi kerja yang dimiliki oleh karyawan tersebut.

H₂ : Pengaruh Citra Karyawan Terhadap Prestasi Kerja Karyawan

Pengaruh citra karyawan terhadap prestasi kerja karyawan dirumuskan dalam hipotesis kedua. Dari hasil uji T dapat dilihat bahwasanya variabel citra karyawan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,365 > 0,05$ dan memiliki nilai t hitung $< t$ tabel yaitu $0,918 < 1,688$. Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel citra karyawan tidak berpengaruh positif terhadap prestasi kerja karyawan, sehingga dapat dikatakan H₂ ditolak dan H₀ diterima.

H₃ : Pengaruh Konsistensi Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan

Pengaruh konsistensi disiplin kerja terhadap prestasi kerja karyawan dirumuskan dalam hipotesis ketiga. Berdasarkan hasil uji T dapat dilihat bahwasanya variabel konsistensi disiplin kerja memiliki nilai signifikansi yakni $0,000 < 0,05$ dan memiliki nilai t tabel $> t$ hitung, yaitu $6,582 > 1,688$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa konsistensi disiplin kerja secara parsial berpengaruh positif terhadap prestasi kerja karyawan, sehingga H₃ diterima. Dengan ini dapat dijelaskan bahwa semakin tingginya konsistensi disiplin kerja yang dimiliki oleh karyawan akan berpengaruh pada prestasi kerja yang dimiliki karyawan yang semakin meningkat.

b. Uji F

Tujuan dilakukan uji F untuk menentukan apakah variabel independen pada penelitian ini yaitu kredibilitas (X₁), citra karyawan (X₂), dan konsistensi disiplin kerja (X₃) memiliki pengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependen yaitu prestasi kerja (Y). Uji F pada penelitian ini menggunakan kaidah sebagai berikut :

- 1) Jika nilai signifikansi $< 0,05$ dan nilai F hitung $> F$ tabel, berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima.
- 2) Jika nilai signifikansi $> 0,05$ dan nilai F hitung $< F$ tabel, berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Dimana nilai F tabel diperoleh melalui rumus perhitungan :

$$Df_1 = k-1 = 4-1 = 3$$

$$Df_2 = n-k = 40-3 = 37$$

Dengan ini diperoleh nilai dari F tabel adalah 2,860

Tabel 4.17
Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1133900281	3	377966760.4	30.564	.000 ^b
	Residual	445188071.8	36	12366335.33		
	Total	1579088353	39			

a. Dependent Variable: Y

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

Sumber : Pengolahan data primer, 2024

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 4.17 dapat diketahui bahwa F hitung sebesar 30,564 dan F tabel sebesar 2,860. Hal ini berarti F hitung $> F$ tabel dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kredibilitas (X1), citra karyawan (X2), dan konsistensi disiplin kerja (X3) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif terhadap prestasi kerja, sehingga dapat dikatakan H_4 diterima.

- c. Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Uji koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi memiliki nilai yaitu

berkisar antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu). Apabila *Adjusted R Square* bernilai mendekati 0 (nol), maka variabel independen menunjukkan adanya keterbatasan dalam menjelaskan variabel dependen. Sementara jika *Adjusted R Square* bernilai mendekati 1 (satu), maka menunjukkan variabel independen memiliki kontribusi pengaruh terhadap variabel dependen semakin kuat.

Tabel 4.18
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.847 ^a	.718	.695	3516.580

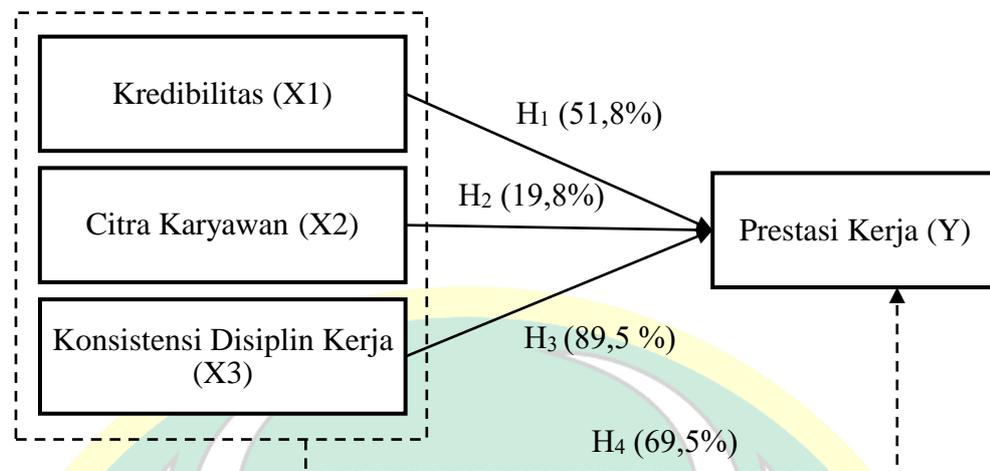
a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber : Pengolahan data primer, 2024

Hasil uji koefisien determinasi pada tabel 4.18 menunjukkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,695 (69,5%). Dengan ini diartikan bahwa variabel kredibilitas (X1), citra karyawan (X2), dan konsistensi disiplin kerja (X3) dapat memberikan pengaruh pada variabel prestasi kerja (Y) yaitu sebesar 69,5%. Sementara itu, 30,5% sisanya merupakan pengaruh dari variabel lainnya yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis diatas, maka secara keseluruhan pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



1. Pengaruh Kredibilitas Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani

Berdasarkan hasil analisis uji T pada variabel kredibilitas menunjukkan hasil nilai t hitung adalah 2,499 lebih besar daripada nilai t tabel sebesar 1,688 ($2,499 > 1,688$) dan nilai signifikansi sebesar 0,017 lebih kecil dari 0,05 ($0,017 < 0,05$). Hasil penelitian ini menunjukkan koefisien regresi positif yaitu sebesar 0,518 yang berarti bahwa setiap peningkatan sebesar satu satuan pada nilai kredibilitas akan berpengaruh pada peningkatan prestasi kerja karyawan sebesar 0,518 atau 51,8%. Dengan demikian disimpulkan **H₁ diterima** yang berarti kredibilitas (X1) secara parsial memiliki pengaruh positif terhadap prestasi kerja karyawan (Y). Sehingga kredibilitas dapat dianggap sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Rio Putra Elpani, et. al (2022) menunjukkan bahwa kredibilitas pemimpin berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Hal ini juga didukung oleh teori *Stimulus Organism Response* (S-O-R) yang dikemukakan oleh Hovland, et.al (1953) bahwa kredibilitas pemimpin berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan. Namun, hasil penelitian yang dilakukan oleh Pantius Drahen Soeling dan Fibria Indriati (2020) menunjukkan sebaliknya, yaitu

kredibilitas kepemimpinan tidak memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja pegawai. Adapun hasil wawancara dengan staff operasional juga mendukung hasil penelitian ini yang menjelaskan bahwa kredibilitas dapat berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan, apabila karyawan tersebut kredibel dan kompeten maka kinerja yang dimiliki juga akan semakin maksimal. Sehingga dapat disimpulkan kredibilitas berpengaruh positif terhadap prestasi kerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa prestasi kerja karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani dipengaruhi oleh kredibilitas. Kredibilitas berpengaruh terhadap prestasi kerja dapat diartikan bahwa seorang karyawan dengan kredibilitas yang tinggi cenderung menghasilkan prestasi kerja yang maksimal dan berkualitas atas pekerjaannya. Sesuai dengan hasil penyebaran kuesioner penelitian, karyawan dengan kredibilitas tinggi akan meningkatkan kualitas dan kuantitas kerja yang dihasilkan. Sehingga mereka mampu menyelesaikan permasalahan di lingkungan perusahaan dan mampu menjawab pertanyaan maupun memberikan solusi yang tepat untuk permasalahan yang dihadapi oleh nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengukur bagaimana pengaruh kredibilitas terhadap prestasi kerja karyawan yang dapat dikaitkan dengan QS. An-Nisa ayat 58. Ayat tersebut menekankan setiap individu dituntut untuk menerapkan sikap amanah, berbuat baik dan bersikap adil kepada orang lain. Selain itu, ditegaskan pentingnya untuk menjaga amanah, baik dalam bentuk kepercayaan seperti menjaga kepercayaan nasabah terhadap perusahaan, tanggung jawab menyelesaikan pekerjaan, dan komitmen ataupun janji yang diberikan baik di lingkungan pekerjaan maupun kehidupan sehari-hari.

2. Pengaruh Citra Karyawan Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani

Berdasarkan hasil analisis uji T pada variabel citra karyawan diperoleh bahwa hasil nilai t hitung sebesar 0,918 lebih rendah daripada nilai t tabel yaitu 1,688 ($0,918 < 1,673$). Namun, hasil uji T pada variabel citra karyawan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,368 lebih besar dari 0,05 ($0,365 > 0,05$). Hasil penelitian ini menunjukkan koefisien regresi yang bernilai positif yaitu sebesar 0,134 yang dapat diartikan bahwa setiap peningkatan sebesar satu satuan pada nilai kredibilitas akan berimplikasi pada peningkatan prestasi kerja karyawan sebesar 0,134 atau 13,4%. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa **H₂ ditolak** dan **H₀ diterima**, yang mengindikasikan bahwa variabel citra karyawan (X₂) secara parsial tidak berpengaruh positif terhadap prestasi kerja karyawan (Y) telah terbukti kebenarannya. Temuan tersebut tidak selaras dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Dwi Setya Raharjo (2012) yang menyatakan bahwa citra karyawan berpengaruh positif signifikan terhadap kedekatan karyawan dengan nasabah.

Terdapat faktor-faktor yang menyebabkan hipotesis ditolak, yaitu item-item pada skala yang dirancang oleh peneliti pada variabel citra karyawan kurang terfokus dan terarah sesuai dengan konsep citra karyawan yang dimaksud. Hal ini disebabkan variabel citra karyawan sendiri masih minim diteliti, sehingga menjadi variabel yang jarang ditemukan dalam penelitian.

Hipotesis ditolak juga mencerminkan bahwa adanya beragam pendapat dan persepsi mengenai citra karyawan itu sendiri. Berdasarkan analisis yang dilakukan oleh peneliti terhadap hasil distribusi kuesioner dapat diketahui bahwa sebagian besar karyawan memiliki citra positif dan minim mendapat penilaian negatif dari nasabah yang dibuktikan dengan rendahnya nilai yang diperoleh terkait respon negatif terhadap karyawan pada item kuesioner. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dengan staff operasional bahwa citra karyawan dapat berpengaruh terhadap prestasi kerja bergantung pada permasalahan dan penilaian yang diberikan nasabah, apakah masalah tersebut dapat langsung diatasi atau perlu

ditindak lanjuti. Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani juga memiliki wadah tersendiri untuk menampung komplain atau keluhan nasabah yang nantinya akan diatasi secara terstruktur baik oleh atasan ataupun oleh pusat.

Citra karyawan sendiri terbentuk atas penilaian oleh nasabah terhadap kinerja karyawan yang akan menghasilkan nilai positif atau nilai negatif. Apabila nasabah merasa bahwa karyawan memiliki sikap yang positif, dapat dipercaya, mampu berkomunikasi dengan baik dengan nasabah, maka akan timbul rasa puas dari nasabah sehingga dapat menilai karyawan secara positif. Tidak hanya itu, citra karyawan dapat berpengaruh terhadap prestasi kerja bergantung pada sudut pandang karyawan terhadap diri sendiri maupun orang lain. Citra merupakan sesuatu yang sangat subjektif dan bisa berbeda penilaian antara individu. Sehingga menyebabkan pengaruhnya terhadap prestasi kerja dapat bervariasi. Hal ini menunjukkan semakin tinggi citra karyawan yang dimiliki oleh masing-masing karyawan belum tentu dapat memengaruhi tingkat prestasi kerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani, ataupun sebaliknya.

Adapun tujuan penelitian ini untuk mengukur dan mengetahui seberapa besar pengaruh citra karyawan terhadap prestasi kerja karyawan yang dikaitkan dengan QS. Asy-Syu'ara ayat 181-183. Ayat tersebut menjelaskan bahwa pentingnya untuk menjaga nama baik dan kepercayaan orang lain, dan tidak berbuat kerusakan atau hal yang dilarang Allah SWT, serta menjaga kehormatan diri sendiri maupun orang lain. Sebab citra atau reputasi seseorang dapat terbentuk dari akhlak atau kepribadian yang dimiliki, dapat berupa ucapan, sikap, tindakan, atau keseluruhan perilakunya terhadap orang lain. Sehingga, dalam membentuk citra yang positif, maka perlu menghindari dan menjauhi segala sesuatu yang bertentangan pada prinsip-prinsip syariah.

3. Pengaruh Konsistensi Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani

Berdasarkan hasil analisis uji T pada variabel konsistensi disiplin kerja menghasilkan nilai t hitung sebesar 6,582 lebih besar dari nilai t tabel yaitu 1,688 ($6,582 > 1,688$) dan nilai signifikansi yang dihasilkan yaitu 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hasil penelitian ini menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,895 yang artinya apabila terjadi kenaikan satu satuan pada nilai konsistensi disiplin kerja maka prestasi kerja karyawan akan meningkat sebesar 0,895 atau 89,5%. Hal ini menunjukkan bahwa **H₃ diterima** yang artinya variabel konsistensi disiplin kerja (X₃) secara parsial berpengaruh positif terhadap prestasi kerja karyawan (Y).

Penelitian ini didasarkan pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ekti Putrima (2017) yang menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif terhadap prestasi kerja karyawan. Selain itu, penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Siti Amina Dira Ardisa (2018) yang menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap prestasi kerja karyawan. Penelitian lain juga dilakukan oleh Mohamad Kiki Baehaki dan Faisal (2020) yang menyatakan bahwa adanya pengaruh positif disiplin kerja terhadap prestasi kerja karyawan.

Hal ini relevan dengan teori Lumbanraja (2007) dalam buku Mardawi Adamy (2016) bahwa komitmen dan prestasi kerja dinilai dari tinggi rendahnya tingkat disiplin karyawan. Disiplin memiliki hubungan yang sangat erat dengan prestasi kerja. Tingkat disiplin yang tinggi dapat mendorong peningkatan prestasi kerja karena berkaitan dengan faktor ketaatan dan kepatuhan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab. Karyawan yang memiliki disiplin yang tinggi yaitu karyawan yang konsisten menaati aturan-aturan yang berlaku di perusahaan baik tertulis maupun tidak tertulis dan tidak menghindar atau lepas tanggung jawab terhadap sanksi yang diberikan apabila melanggar tugas dan wewenang yang ditetapkan, sehingga berkontribusi dalam peningkatan produktivitas dan prestasi kerja (Farida, 2016).

Sebagaimana yang tercantum dalam QS. An-Nisa ayat 59 yang menerangkan bahwa setiap umat manusia untuk taat dan patuh kepada perintah Allah SWT, Rasulullah SAW, ulul amri (pemegang kekuasaan atau pemimpin). Apabila diantara pemimpin tersebut membawa keburukan atau sesuatu yang mengarah pada perbuatan melanggar syariat, maka tidak akan mendapatkan dosa jika mereka tidak menaati perintahnya. Disiplin tidak hanya dalam ibadah, tetapi juga dalam aspek kehidupan sehari-hari seperti disiplin waktu dalam bekerja, dan mematuhi aturan dan norma yang berlaku di lingkungan masyarakat ataupun lingkungan kerja. Dengan mengimplementasikan disiplin, maka tata kehidupan yang dijalankan akan lebih teratur, efisien, terhindar dari kelalaian dan sejalan dengan prinsip-prinsip syariah.

4. Pengaruh Kredibilitas, Citra Karyawan, dan Konsistensi Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani

Berdasarkan hasil penelitian pada analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa variabel kredibilitas (X1), citra karyawan (X2), dan konsistensi disiplin kerja (X3) secara simultan berpengaruh positif terhadap prestasi kerja karyawan (Y). Melalui uji F diperoleh nilai F hitung sebesar 30,564 dan F tabel sebesar 2,860. Hal ini berarti $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan nilai probabilitas $0,05 \geq 0,000$ atau nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan ini, dapat disimpulkan bahwa **H₄ diterima**, yang artinya variabel kredibilitas (X1), citra karyawan (X2), dan konsistensi disiplin kerja (X3) secara simultan berpengaruh positif terhadap prestasi kerja karyawan (Y).

Pada hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai *Adjusted R Square* adalah 0,695 (69,5%). Hal ini mengindikasikan bahwa variabel kredibilitas (X1), citra karyawan (X2), dan konsistensi disiplin kerja (X3) mampu menjelaskan variabel prestasi kerja (Y) sebesar 69,5%. Sementara itu, 30,5% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini. Hal ini menegaskan kredibilitas, citra karyawan, dan konsistensi disiplin kerja memiliki pengaruh tinggi dan signifikan terhadap

prestasi kerja karyawan. Untuk dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan diperlukan kredibilitas, citra karyawan, dan konsistensi disiplin kerja dengan harapan untuk mencapai tingkat prestasi kerja yang maksimal dan memberikan nilai positif bagi perusahaan.

Menurut konsep Bernadin dan Russell (1998) dalam mengukur tingkat kinerja karyawan memiliki beberapa kriteria, yaitu *quality* (kualitas), *quantity* (kuantitas), *timelines* (jangka waktu), *cost-efektivenese* (efektivitas biaya), *need for supervisor* (diperlukan pengawas), dan *interpersonal impact* (dampak interpersonal) (Adamy, 2016). Sehingga dalam menentukan baik tidaknya tingkat prestasi kerja yang dimiliki oleh karyawan bergantung pada faktor-faktor tersebut. Semakin baik kredibilitas, citra karyawan dan konsistensi disiplin kerja yang dimiliki oleh karyawan maka akan berdampak positif terhadap prestasi kerja yang semakin meningkat. Apabila aktivitas atau kegiatan yang dilakukan oleh karyawan ataupun organisasi telah mencapai target atau standar yang ditetapkan, maka dapat dikatakan tingkat prestasi kerja yang dimiliki oleh karyawan atau organisasi adalah maksimal.

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan atau bersama-sama antara kredibilitas, citra karyawan, dan konsistensi disiplin kerja terhadap prestasi kerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis untuk menguji pengaruh kredibilitas, citra karyawan, dan konsistensi disiplin kerja terhadap prestasi kerja karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani, maka hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel kredibilitas (X1) berpengaruh positif terhadap prestasi kerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani. Hal ini dibuktikan kebenarannya melalui hasil uji T yang menunjukkan nilai t hitung sebesar $2,499 > t$ tabel sebesar $1,688$ dan nilai signifikansi sebesar $0,017 < 0,05$. Dimana kredibilitas berpengaruh sebesar $0,518$ atau $51,8\%$ terhadap prestasi kerja karyawan. Dengan demikian **H₁ diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kredibilitas yang dimiliki karyawan akan meningkatkan prestasi kerja karyawan.
2. Variabel citra karyawan (X2) tidak berpengaruh positif terhadap prestasi kerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani. Hal ini dibuktikan kebenarannya melalui hasil uji T yang menunjukkan nilai t hitung sebesar $0,918 < t$ tabel yaitu $1,688$ dan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,134 > 0,05$. Dimana citra karyawan berpengaruh sebesar $0,134$ atau $13,4\%$ terhadap prestasi kerja karyawan. Dengan demikian **H₂ ditolak** dan **H₀ diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi citra karyawan yang dimiliki oleh karyawan belum tentu dapat mempengaruhi tingkat prestasi kerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani, ataupun sebaliknya.
3. Variabel konsistensi disiplin kerja (X3) berpengaruh positif terhadap prestasi kerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani. Hal ini dibuktikan kebenarannya melalui hasil uji T yang menunjukkan nilai t hitung sebesar sebesar $6,582 >$ nilai t tabel yaitu $1,688$

dan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dimana konsistensi disiplin kerja berpengaruh sebesar, 0,895 atau 89,5% terhadap prestasi kerja karyawan. Dengan demikian **H₃ diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar konsistensi disiplin kerja yang dimiliki karyawan, maka akan semakin tinggi tingkat prestasi kerja karyawan.

4. Variabel kredibilitas (X1), citra karyawan (X2), dan konsistensi disiplin kerja (X3) secara simultan berpengaruh positif terhadap prestasi kerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani. Hal ini dibuktikan kebenarannya melalui hasil uji F yang menunjukkan nilai F hitung sebesar $30,564 > F$ tabel sebesar 2,860 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian **H₄ diterima**. Pada hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,695 (69,5%) yang berarti variabel kredibilitas (X1), citra karyawan (X2), dan konsistensi disiplin kerja (X3) mampu menjelaskan variabel prestasi kerja (Y) sebesar 69,5%. Sedangkan sisanya sebesar 30,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran kepada pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini dan diharapkan dapat memberikan manfaat dan menjadi acuan perbaikan. Adapun saran-saran tersebut antara lain, sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi sumber referensi atau rujukan dalam mengembangkan penelitian selanjutnya. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini hanya menganalisis pengaruh kredibilitas, citra karyawan, dan konsistensi disiplin kerja terhadap prestasi kerja karyawan. Sehingga, peneliti selanjutnya diharapkan menambahkan atau mengembangkan variabel independen maupun variabel dependen diluar penelitian yang berkaitan dan dapat berpengaruh secara maksimal. Selain itu dapat mengembangkan indikator yang

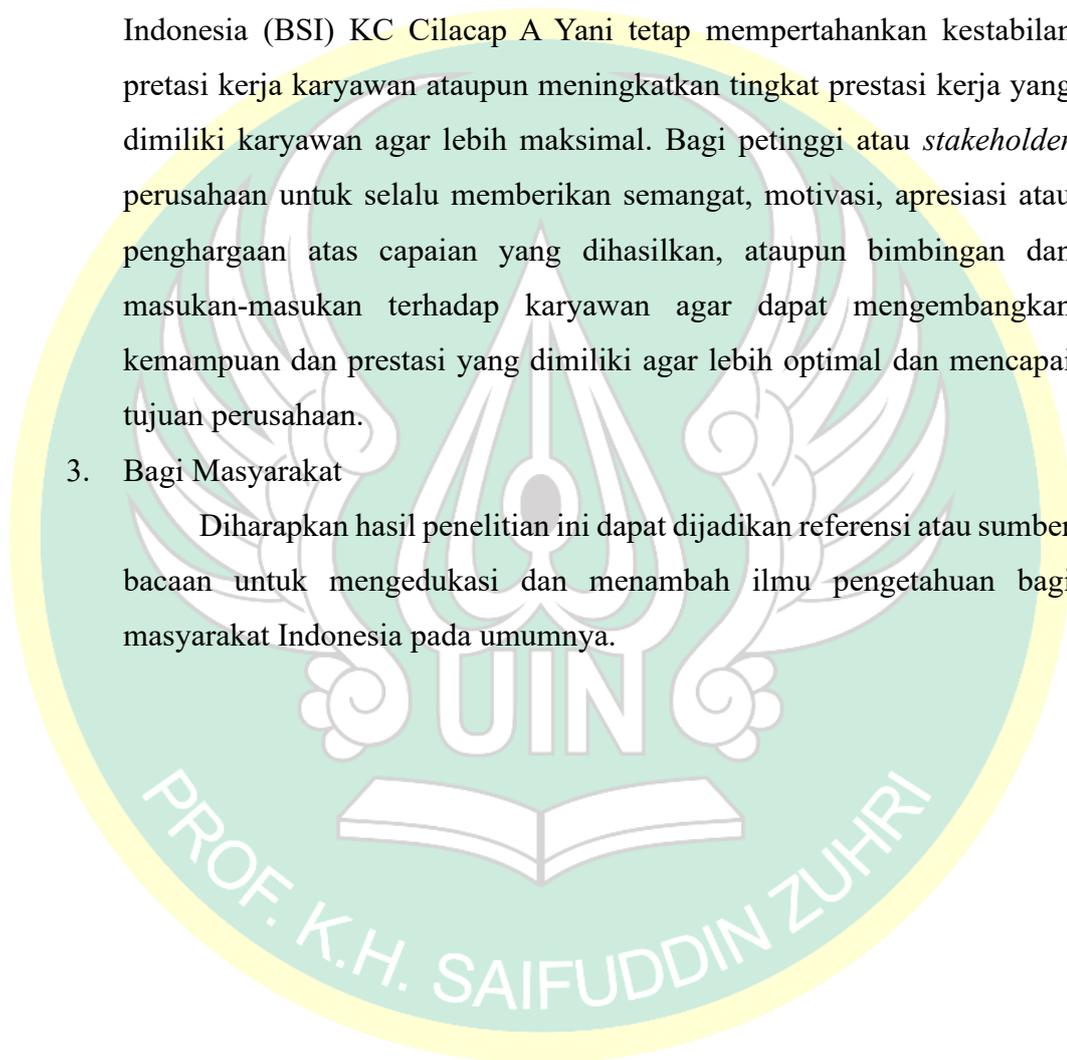
digunakan, jumlah sampel dalam penelitian, dan metode atau alat analisis lain agar dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik.

2. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan diperoleh bahwa kredibilitas dan konsistensi disiplin kerja berpengaruh positif terhadap prestasi kerja karyawan. Diharapkan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani tetap mempertahankan kestabilan prestasi kerja karyawan ataupun meningkatkan tingkat prestasi kerja yang dimiliki karyawan agar lebih maksimal. Bagi petinggi atau *stakeholder* perusahaan untuk selalu memberikan semangat, motivasi, apresiasi atau penghargaan atas capaian yang dihasilkan, ataupun bimbingan dan masukan-masukan terhadap karyawan agar dapat mengembangkan kemampuan dan prestasi yang dimiliki agar lebih optimal dan mencapai tujuan perusahaan.

3. Bagi Masyarakat

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi atau sumber bacaan untuk mengedukasi dan menambah ilmu pengetahuan bagi masyarakat Indonesia pada umumnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, R. 2021. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga.
- Adamy, M. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Praktik dan Penelitian*. Aceh : Unimal Press.
- Agustina, Putri. A. 2023. "Hubungan Disiplin Kerja Dengan Kinerja Karyawan Pada Bank BSI Cabang Bogor", *Skripsi*. Bogor: Universitas Pakuan
- Agustini, F. 2019. *Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia*. Medan: UISU Press.
- Alfarizi, M. I. 2021. "Pengaruh Motivasi Dan Kompetensi SDM Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pt. Indopangan Sentosa)", *Skripsi*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah
- Apriyanti, H.W. 2017. "Perkembangan Industri Perbankan Syariah di Indonesia : Analisis Peluang dan Tantangan", dalam *Jurnal Maksimum Media Akuntansi*, Vol 9, No. 1.
- Ardisa, S. A. D. A. 2018. "Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Dinas Kominfo Kota Medan", *Skripsi*. Medan : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Arif, M., Maulana, T., dan Lesmana, M. T. 2020. "Pengaruh Disiplin Kerja dan Kemampuan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada PT Perkebunan Nusantara III Medan", dalam *Jurnal Humaniora*, Vol. 4, No. 1.
- Auda, F. M. 2021. "Pengaruh Motivasi, Karakteristik Individu Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Koperasi Pondok Pesantren (Kopontren) La Tansa Ponorogo", *Skripsi*. Ponorogo: *Universitas Muhammadiyah Ponorogo*.
- Baehaki, M. K., dan Faisal, A. 2020. "Pengaruh Disiplin Kerja, Pelatihan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan (Studi Kausal Pada Perusahaan Asuransi PT.A.J Sequislife Jakarta)" dalam *Jurnal Ilmiah M-Progress*, Vol. 10, No. 1.
- Bernadin, H. John and Joyce. A. Russell., 1998. *Human Resource Management : An Experiential Approach, Second edition*, Mc.Graw Hill, Boston.
- BPS. 2024. *Kabupaten Cilacap Dalam Angka 2024*. Cilacap: BPS Kabupaten Cilacap.
- D. Mc. CLelland. 1961. *The Achieving Society*, J. van Nostrand, Princeton, N.J.
- Dessler, Gary. 2006. MSDM, Jilid II, PT. Indeks, Jakarta.

- Dwi, Priyatno. 2009. *SPSS Analisis Korelasi, Regresi, Multivariate*. Yogyakarta: Gava Media
- Efendi, E., Jannah, N. A., Harahap, D. K., Hakim, F., Sinaga, W. A. 2023. "Pengumpulan Bahan Berita Dalam Perspektif Islam: Etika, Kredibilitas, dan Tanggung Jawab", dalam *Jurnal Pendidikan Tambusai*, Vol. 7, No. 1.
- Elpani, R. P., Abidin, Z., & Kurniansyah, D. 2022. "Pengaruh Kredibilitas Pemimpin Terhadap Kinerja Pegawai Kelurahan Bantargebang Kota Bekasi". dalam *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, Vol 9, No. 7, 2650-2660.
- Farida, U., dan Hartono, S. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ponorogo: Unmuh Ponorogo Press
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goldsmith, R. D., Lafferty, B. A., dan Newell, S.J. 2000. "The Impact of Corporate Credibility and Celebrity Credibility on Consumer Reaction to Advertisements and Brands", dalam *Journal of Advertising*, Vol.29, No. 3.
- Gunarto, M. 2009. Transformasi Data Ordinal ke Interval dengan Menggunakan MSI Program Excel.
- Halim, C. N. 2012. "Pengaruh Keramahan, Kredibilitas, Dan Citra Karyawan Terhadap Kedekatan Karyawan Dan Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Bank Konvensional Di Surabaya". *STIE Perbanas Surabaya*.
- Hambali, S. 2019. "Analisis Korelasional", diakses 7 Mei 2024 dari Sumbara Hambali. <http://www.datakampus.com/2017/02/analisis-korelasional/>
- Hansen, Harvad. 2003. "Antecedents to customer disclosing intimacy with service employees". *Journal of Marketing*. (17) 6 : 573-588
- Harappa. 2020. "The SOR Model", diakses 14 Agustus 2024 dari Harappa Education. <https://harappa.education/harappa-diaries/what-is-sor-model/>
- Hasibuan, H. Melayu S.P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. I. 2015. "Pengaruh Keahlian, Konsistensi, Dan Kondisi Kerja Terhadap Efisiensi Penggunaan Tenaga Kerja Pada PDAM Tirta Bina Labuhanbatu", dalam *Jurnal Ecobisma*, Vol. 2, No. 1.
- Hertati, D. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: Mitra Sumber Rejeki.
- Hovland, C. I., & Weiss, W. 1951. *The influence of source credibility on*

- Communication effectiveness*. Public Opinion Quarterly, 15, 635-650.
- Indasah, S. N. 2024. *Teori-Teori Psikologi: Dari Teori Behaviorisme Hingga Teori Psikologi Agama*. Anak Hebat Indonesia.
- Khoeriyah, L. N. 2023. "Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Di PT. BPRS Gunung Slamet Cilacap", *Skripsi*. Purwokerto: UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri
- Kurniawati Z, N. 2019. "Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (K3) Sebagai Variabel Intervening Pada Pt. Semen Tonasa", *Skripsi*. Makassar: UIN Alauddin Makassar.
- Laroybafih, D. P. 2022. "Pengaruh Disiplin Kerja, Budaya Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Bank Syariah (Studi Kasus Pegawai PT. BPR Syariah Bina Finansia Semarang)", *Skripsi*. Semarang: UIN Walisongo
- Mangkunegara, M. A. P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*
- Mupasihin, 2023. "Pengaruh Penempatan Kerja, Lingkungan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah Indonesia Pasca Merger (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kabupaten Brebes)", *Skripsi*. Semarang: UIN Prof.K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
- Muslihun, N. I. 2017. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kurangnya Minat Menabung Masyarakat Muslim Pada Perbankan Syariah Di Kabupaten Cilacap", *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Nitisemijo, Alex S. 1992. *Manajemen Personalia*. Jakarta. Ghalia.
- Nuraini, A. 2014. "Pengaruh Citra, Pelayanan, Aksesoris Jasa, Keragaman Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah BPD DIY Syariah Yogyakarta), dalam *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 9, No.1.
- Ohanian, R., 1990, The Construction and Validation of a Scale to Measure Celebrity Endorser's Perceived Expertise, Trustworthiness, and Attractiveness, *Journal of Advertising*, Vol. 9, pp. 39-52.
- Oliver, Sandra. 2006. *Strategi Public Relations*. Erlangga.
- Paramban, S. 2018. "Pengaruh Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus pada Psudiklat Pegawai Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan)", *Skripsi*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Pardede, Ratlan. 2014. *Analisis Jalur*. Jakarta: Rineka Cipta
- Priyono. 2007. *Buku Pengantar Manajemen*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Pryono. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo: Zifatama Publisher
- Priyono dan Marnis. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo: Zifatama

Publisher.

- PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. 2022. "Kolaborasi Untuk Akselerasi Pertumbuhan". *Laporan Tahunan 2022*, diakses 26 September 2023 dari <https://www.bankbsi.co.id/>
- PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. 2022. "Laporan Keberlanjutan 2022 Bank Syariah Indonesia", diakses pada 26 September 2023 dari <https://www.bankbsi.co.id/>.
- PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. 2023. "Ekspansi Dan Akselerasi Bisnis Untuk Pertumbuhan Berkelanjutan". *Laporan Tahunan 2023 Pt Bank Syariah Indonesia, Tbk*, diakses pada 29 April 2024 dari <https://www.bankbsi.co.id/>.
- Putrima, E. 2017. "Pengaruh lingkungan kerja, disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap prestasi kerja karyawan Bank BNI Syariah Bengkulu", *Skripsi*. Bengkulu: *IAIN Bengkulu*.
- Raharjo, D. S. 2012. "Keramahan, Kredibilitas, Citra Karyawan, Kepuasan Nasabah dan Kedekatan Karyawan dengan Nasabah, Pengaruhnya Terhadap Loyalias Nasabah Pada Bank BUMN di Surabaya", dalam *Journal of Business and Banking*, Vol. 2, No. 2.
- Rakhmat, Jalaluddin. 1998. Psikologi Komunikasi, Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rivai, Veithzal., Zainal., et.al. 1997. Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi. Ed,3-Cet.11.-Jakarta: Rajawali Pers, 2014. Wexley, K.N. dan Yukl, G.A., (1997), "Organizational Behavior and Personnel Psychology". Richard D. Irwin.
- Ruslan, R. 2006. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT Roja Grofindo.
- Sahir, S. H. 2021. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: KBM Indonesia.
- Sakban, M. 2017. "Pengaruh Loyalitas Karyawan Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Padang Bulan Medan", *Skripsi*, Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. [http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/12665%0Ahttp://repository.umsu.ac.id/bitstream/123456789/12665/1/skripsi_sakban .pdf](http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/12665%0Ahttp://repository.umsu.ac.id/bitstream/123456789/12665/1/skripsi_sakban.pdf)
- Sari, Indra R.M. 2015. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kredibilitas, dan Citra Karyawan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRISurabaya", *Undergraduate Thesis*. Surabaya: STIE Perbanas Surabaya.
- Sastrohadwiryo, B Siswanto. 2003. *Manajemen tenaga Kerja Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sobandi, D. B. 2020. *Modul Standar Kinerja Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

- Soeling, P. D., & Indriati, F. 2020. "The Effect of Leadership Credibility and Positive Workplace Attitudes on Employee Service Performance", dalam *Journal of Innovation, Creativity and Change*, Vol. 14, No 4.
- Soegoto, Eddy Soeryanto, 2008, *Menciptakan Strategi Keunggulan Bersaing Perguruan Tinggi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suciati, W. 2021. "Pengaruh Gaya Kepemimpinan Berorientasi Prestasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan dengan Disiplin Kerja sebagai Variabel Intervening Pada Bank Syariah Indonesia Kc Tulungagung Sudirman", *Skripsi*. Ponorogo: IAIN Ponorogo.
- Sugiyono, P. D. 2017. *Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta, 225, 87.
- Sugiyono, S. 2009. *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono, S. 2010. *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R & D*, Bandung: CV. Alfabeta.
- Sulaksono, Hari. 2015. *Budaya Organisasi dan Kinerja*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sulasih, S. 2017. "Pengaruh Motivasi, Persepsi dan Internalisasi Standar ISO 9001 terhadap Kinerja", dalam *El-Jizya : Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 4, No. 2. <https://doi.org/10.24090/ej.v4i2.2016.pp317-344>
- Suliyanto. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bumiayu: Universitas Peradaban Bumiayu.
- Suliyanto. 2005. *Metode Riset Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, T. 2008. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sutrisno, E. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Sutrisno, E. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. h.152-153
- Ubaidillah. 2016. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Profitabilitas Bank Syariah Di Indonesia", dalam *El-Jizya : Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 4, No. 1. <https://doi.org/10.24090/ej.v4i1.2016.pp1510188>
- Wahyuningtyas, I. P., & Utami, V. F. 2021. "Analisis Pengaruh Dana Pihak Ketiga (DPK), Non Performing Financing (NPF) dan Return On Asset (ROA) terhadap Pembiayaan di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk", dalam *El-Jizya : Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 9, No. 2. <https://doi.org/10.24090/ej.v9i2.5170>
- Wardhana, A, et al. 2021. *Manajemen Strategik*. Bandung: CV Media Sains Indonesia.

- Waryanto, B., dan Milafati, Y.A., 2006. Transformasi Data Skala Ordinal ke Interval dengan Menggunakan Makro Minitab. *Jurnal Informatika Pertanian*, 15: 881-895.
- Wekke, I. S., et al. 2019. *Metode Penelitian Ekonomi Syariah*. Yogyakarta: CV Adi Karya Mandiri.
- Widyawati, S. R. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Badung Bali: CV. Noah Aletheia.
- Zakiah, N. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Melalui Kepuasan Nasabah serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Depok Sawangan Raya)", *Skripsi*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Zulmi, S. 2022. "Pengaruh Kompetensi dan Kompensasi Terhadap Disiplin Kerja Serta Dampaknya pada Kinerja Karyawan pada PT. BSI KC Arifin Ahmad Pekanbaru", dalam *Journal of Engineering Science and Technology*, Vol. 2, No. 1. <http://jes-tm.org/index.php/jestm/article/view/33%0Ahttps://jes-tm.org/index.php/jestm/article/download/33/21>





Lampiran 1 – Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/I pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani

Di Tempat.

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Responden yang terhormat,

Saya Atik Kurniati, mahasiswi semester 8 Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto. Saat ini saya sedang melakukan penelitian tugas akhir skripsi guna memenuhi gelar Sarjana. Dalam rangka pengumpulan data penelitian guna penyusunan tugas akhir skripsi mengenai “Pengaruh Kredibilitas, Citra Karyawan, dan Konsistensi Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani”.

Berkenaan dengan hal tersebut tersebut, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i meluangkan waktunya untuk melengkapi kuesioner ini dengan sebenar-benarnya tanpa adanya paksaan dari pihak manapun. Adapun tujuan dari penelitian ini semata-mata hanya dipergunakan untuk kepentingan penelitian akademis, sehingga semua informasi yang saudara/i berikan akan terjamin kerahasiaannya dan tidak akan disebarluaskan tanpa persetujuan dari responden yang bersangkutan. Demikian permohonan ini saya sampaikan, atas kesediaan dan partisipasi yang saudara/i berikan, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Hormat Saya,



Atik Kurniati

IDENTITAS RESPONDEN

- Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
- Usia : < 20 tahun 21-30 tahun
 31-40 tahun > 41 tahun
- Pendidikan Terakhir : SMU Sederajat Diploma
 S1 S2 Lainnya

PETUNJUK PENGISIAN

Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai menurut pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i dengan memberi tanda checklist (√) pada kolom yang tersedia. Pertanyaan-pertanyaan berkaitan dengan “Pengaruh Kredibilitas, Citra Karyawan, dan Konsistensi Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani”, dengan skala respon sebagai berikut:

- STS : Sangat Tidak Setuju diberi skor 1
TS : Tidak setuju diberi skor 2
KS : Kurang Setuju diberi skor 3
S : Setuju diberi skor 4
SS : Sangat Setuju diberi skor 5

DAFTAR PERTANYAAN

1. Variabel Kredibilitas

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1.	Karyawan mengetahui dan memahami produk-produk yang dimiliki oleh perusahaan.					
2.	Karyawan mampu menyelesaikan permasalahan yang nasabah hadapi di lingkungan perusahaan.					
3.	Dengan pengetahuan yang dimiliki, karyawan mampu menjawab					

	pertanyaan-pertanyaan nasabah terkait produk perusahaan.					
4.	Dengan pengetahuan yang dimiliki, karyawan dapat memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah.					
5.	Karyawan mampu berkomunikasi secara terbuka dan efektif dengan nasabah.					

2. Variabel Citra Karyawan

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1.	Karyawan selalu menjaga penampilan agar tetap rapi dan bersih					
2.	Karyawan selalu fokus terhadap pekerjaan					
3.	Karyawan selalu bersikap ramah dan sopan dalam berkomunikasi dengan orang lain khususnya nasabah					
4.	Karyawan selalu menjaga <i>privasi</i> nasabah					
5.	Karyawan selalu inisiatif dalam bekerja dengan penuh kesadaran					
6.	Karyawan selalu memberikan rasa nyaman dan aman agar nasabah tidak merasa canggung					
7.	Karyawan selalu mendapat penilaian yang positif dari nasabah, rekan kerja, maupun atasan					
8.	Karyawan pernah mendapat respon negatif dari nasabah, rekan kerja, maupun atasan					

3. Variabel Disiplin Kerja

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1.	Karyawan selalu datang dan pulang kantor tepat waktu					
2.	Karyawan selalu mentaati ketentuan jam kerja dengan baik					
3.	Karyawan meminta izin apabila tidak bisa masuk kerja					

4.	Karyawan bekerja dengan mengedepankan peraturan dan SOP yang ditetapkan perusahaan					
5.	Karyawan bertanggung jawab atas tugas yang dikerjakan					
6.	Karyawan selalu teliti dan memanfaatkan waktu sebaik-baiknya dalam bekerja					
7.	Karyawan menaati perintah atasan dengan baik					
8.	Karyawan selalu memiliki semangat yang tinggi dan melakukan pekerjaan tanpa paksaan.					

4. Variabel Prestasi Kerja

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1.	Karyawan memiliki kualitas kerja yang maksimal di lingkungan kerja.					
2.	Karyawan melakukan pekerjaan dengan memanfaatkan fasilitas yang ada secara efektif dan optimal					
3.	Karyawan melakukan pekerjaan sesuai dengan aturan dan SOP perusahaan					
4.	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu					
5.	Karyawan berhasil mencapai target dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan harapan perusahaan					
6.	Karyawan selalu inisiatif dalam melakukan pekerjaan tanpa menunggu perintah orang lain dan tanpa paksaan					
7.	Karyawan dan rekan kerja dapat bekerja sama dengan baik dalam melakukan pekerjaan.					
8.	Karyawan selalu menyelesaikan tugas secara mandiri dan meminimalisir terjadinya kesalahan dalam bekerja.					
9.	Karyawan memiliki kemampuan untuk memimpin dan memberikan motivasi kepada rekan kerja agar selalu bekerja dengan maksimal					
10.	Karyawan selalu menjaga hubungan yang baik dengan karyawan lain ataupun atasan					

Lampiran 2 – Data Responden

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir
1.	Laki-Laki	31-40 Tahun	S1
2.	Perempuan	31-40 Tahun	S1
3.	Laki-Laki	31-40 Tahun	SMU Sederajat
4.	Laki-Laki	> 41 Tahun	SMU Sederajat
5.	Laki-Laki	> 41 Tahun	SMU Sederajat
6.	Perempuan	> 41 Tahun	S1
7.	Laki-Laki	31-40 Tahun	S1
8.	Laki-Laki	31-40 Tahun	S1
9.	Laki-Laki	31-40 Tahun	S1
10.	Laki-Laki	31-40 Tahun	S1
11.	Laki-Laki	31-40 Tahun	S1
12.	Laki-Laki	31-40 Tahun	S1
13.	Laki-Laki	31-40 Tahun	S1
14.	Perempuan	21-30 Tahun	S1
15.	Perempuan	21-30 Tahun	S1
16.	Laki-Laki	21-30 Tahun	S1
17.	Laki-Laki	31-40 Tahun	SMU Sederajat
18.	Laki-Laki	21-30 Tahun	SMU Sederajat
19.	Laki-Laki	21-30 Tahun	SMU Sederajat
20.	Laki-Laki	> 41 Tahun	SMU Sederajat
21.	Laki-Laki	31-40 Tahun	S1
22.	Laki-Laki	31-40 Tahun	S1
23.	Perempuan	21-30 Tahun	Diploma
24.	Perempuan	21-30 Tahun	S1
25.	Perempuan	21-30 Tahun	S1
26.	Perempuan	21-30 Tahun	Diploma
27.	Laki-Laki	> 41 Tahun	S2
28.	Laki-Laki	21-30 Tahun	S1
29.	Perempuan	21-30 Tahun	S1
30.	Laki-Laki	31-40 Tahun	S1
31.	Perempuan	31-40 Tahun	S1
32.	Laki-Laki	21-30 Tahun	S1
33.	Laki-Laki	21-30 Tahun	S1
34.	Laki-Laki	21-30 Tahun	S1
35.	Perempuan	31-40 Tahun	S1
36.	Perempuan	21-30 Tahun	SMU Sederajat
37.	Perempuan	21-30 Tahun	SMU Sederajat
38.	Perempuan	> 41 Tahun	SMU Sederajat
39.	Laki-Laki	31-40 Tahun	SMU Sederajat
40.	Laki-Laki	31-40 Tahun	SMU Sederajat

Lampiran 3 – Hasil Tabulasi Kredibilitas (X1)

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total
1	5	5	5	5	5	25
2	5	5	4	5	5	24
3	5	4	4	4	4	21
4	4	4	2	5	5	20
5	4	4	3	5	5	21
6	5	5	5	5	5	25
7	5	4	4	4	4	21
8	5	4	4	5	5	23
9	5	5	5	5	5	25
10	5	4	5	4	4	22
11	5	4	4	3	4	20
12	5	4	4	4	5	22
13	5	4	4	4	4	21
14	5	5	4	5	4	23
15	4	4	4	4	4	20
16	5	5	5	5	5	25
17	4	4	4	4	4	20
18	3	3	3	3	4	16
19	4	4	4	4	4	20
20	4	3	4	4	4	19
21	4	4	4	4	4	20
22	4	4	4	4	4	20
23	4	4	4	4	4	20
24	5	5	4	4	4	22
25	5	4	5	4	5	23
26	4	4	4	4	5	21
27	5	5	4	5	4	23
28	4	4	4	4	4	20
29	4	4	4	5	5	22
30	4	3	4	4	4	19
31	4	4	4	4	4	20
32	4	4	4	4	4	20
33	4	4	4	4	4	20
34	5	5	4	4	4	22
35	5	4	5	4	5	23
36	4	4	4	4	5	21
37	5	5	4	5	4	23
38	4	5	4	5	4	22
39	4	4	5	5	4	22
40	3	4	3	4	4	18

Lampiran 4 – Hasil Tabulasi Citra Karyawan (X2)

NO	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	Total
1	5	5	5	5	5	5	5	3	38
2	5	5	5	5	5	5	4	3	37
3	5	5	5	5	5	4	5	3	37
4	5	5	5	5	5	5	4	2	36
5	5	5	5	5	4	4	5	3	36
6	5	5	5	5	5	5	5	4	39
7	5	4	5	4	4	4	4	2	32
8	5	5	5	5	5	5	5	5	40
9	5	5	5	5	5	5	5	3	38
10	5	4	5	5	5	5	4	4	37
11	4	4	5	5	5	5	4	4	36
12	4	4	5	5	5	5	4	4	36
13	5	4	5	4	4	4	3	3	32
14	5	5	5	5	5	5	4	2	36
15	4	4	4	5	4	5	4	1	31
16	5	5	5	5	5	5	5	5	40
17	4	4	4	4	4	4	4	2	30
18	5	5	5	5	4	5	5	4	38
19	4	4	4	4	4	4	4	2	30
20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
21	4	4	4	4	5	4	4	3	32
22	4	5	4	4	4	4	4	2	31
23	5	5	5	5	5	5	5	4	39
24	5	4	4	4	3	4	4	2	30
25	5	5	5	5	4	5	4	5	38
26	4	4	4	4	5	4	4	5	34
27	5	5	5	5	5	4	4	3	36
28	5	5	5	5	5	5	5	2	37
29	4	5	4	5	4	4	5	3	34
30	4	4	3	5	4	3	4	2	29
31	5	5	5	5	5	5	5	3	38
32	5	5	5	5	5	5	4	3	37
33	5	5	5	5	5	4	5	3	37
34	5	5	5	5	5	5	4	3	37
35	5	5	5	5	4	4	5	3	36
36	5	5	5	5	5	4	5	2	36
37	5	4	5	4	4	4	4	3	33
38	5	5	5	5	5	5	5	4	39
39	5	5	5	5	5	5	5	4	39
40	5	4	5	5	5	5	4	3	36

Lampiran 5 – Hasil Tabulasi Konsistensi Disiplin Kerja (X3)

NO	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	Total
1	4	4	4	4	4	5	5	5	35
2	4	5	5	5	5	5	5	5	39
3	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	4	5	5	5	39
6	5	5	5	5	5	5	5	5	40
7	3	4	5	5	4	4	4	4	33
8	4	5	5	5	5	5	5	5	39
9	5	5	5	5	5	5	5	5	40
10	4	4	5	4	4	4	4	4	33
11	4	4	4	4	4	5	4	4	33
12	5	5	5	5	5	5	5	4	39
13	2	4	5	5	4	4	4	4	32
14	4	4	5	5	5	5	5	4	37
15	3	4	4	4	4	3	4	4	30
16	4	5	5	5	5	5	5	5	39
17	4	4	4	4	4	4	4	4	32
18	5	5	5	5	4	5	4	5	38
19	3	4	4	4	4	4	4	4	31
20	4	4	4	5	5	5	4	4	35
21	5	5	5	5	5	5	5	5	40
22	5	5	5	5	5	5	5	5	40
23	4	5	4	5	4	4	4	4	34
24	4	4	5	4	4	4	3	4	32
25	5	5	5	4	5	5	4	5	38
26	4	4	4	5	5	4	4	4	34
27	5	5	5	5	5	5	5	4	39
28	4	4	4	4	5	5	4	5	35
29	4	4	4	4	5	5	5	5	36
30	3	3	3	4	4	4	4	4	29
31	4	5	4	4	5	5	4	5	36
32	4	5	4	5	5	5	4	5	37
33	4	4	4	4	5	5	4	4	34
34	5	5	4	4	4	4	5	5	36
35	5	5	5	5	5	5	5	5	40
36	5	5	4	5	5	5	5	4	38
37	4	5	5	5	4	5	4	4	36
38	3	4	4	4	5	4	4	4	32
39	4	5	4	5	5	4	5	5	37
40	4	5	5	5	4	5	5	5	38

Lampiran 6 – Hasil Tabulasi Prestasi Kerja (Y)

NO	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Total
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	48
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
6	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
7	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	42
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	5	3	4	3	3	4	4	4	4	5	39
12	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	47
13	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	36
14	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	46
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
18	4	5	5	5	4	3	5	4	3	4	42
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
20	4	3	5	4	4	4	5	3	4	5	41
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
24	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	39
25	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	47
26	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
29	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43
30	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	35
31	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	44
32	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	46
33	5	5	4	4	4	3	5	4	4	5	43
34	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	41
35	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	48
36	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	45
37	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	45
38	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	46
39	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	45
40	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	46

Lampiran 7 – Transformasi Data (MSI) XI

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total
1	3,901	4,101	4,738	4,121	2,628	19,488
2	3,901	4,101	3,189	4,121	2,628	17,939
3	3,901	2,592	3,189	2,617	1,000	13,299
4	2,442	2,592	1,000	4,121	2,628	12,783
5	2,442	2,592	1,777	4,121	2,628	13,560
6	3,901	4,101	4,738	4,121	2,628	19,488
7	3,901	2,592	3,189	2,617	1,000	13,299
8	3,901	2,592	3,189	4,121	2,628	16,430
9	3,901	4,101	4,738	4,121	2,628	19,488
10	3,901	2,592	4,738	2,617	1,000	14,848
11	3,901	2,592	3,189	1,000	1,000	11,681
12	3,901	2,592	3,189	2,617	2,628	14,927
13	3,901	2,592	3,189	2,617	1,000	13,299
14	3,901	4,101	3,189	4,121	1,000	16,311
15	2,442	2,592	3,189	2,617	1,000	11,839
16	3,901	4,101	4,738	4,121	2,628	19,488
17	2,442	2,592	3,189	2,617	1,000	11,839
18	1,000	1,000	1,777	1,000	1,000	5,777
19	2,442	2,592	3,189	2,617	1,000	11,839
20	2,442	1,000	3,189	2,617	1,000	10,247
21	2,442	2,592	3,189	2,617	1,000	11,839
22	2,442	2,592	3,189	2,617	1,000	11,839
23	2,442	2,592	3,189	2,617	1,000	11,839
24	3,901	4,101	3,189	2,617	1,000	14,808
25	3,901	2,592	4,738	2,617	2,628	16,476
26	2,442	2,592	3,189	2,617	2,628	13,467
27	3,901	4,101	3,189	4,121	1,000	16,311
28	2,442	2,592	3,189	2,617	1,000	11,839
29	2,442	2,592	3,189	4,121	2,628	14,971
30	2,442	1,000	3,189	2,617	1,000	10,247
31	2,442	2,592	3,189	2,617	1,000	11,839
32	2,442	2,592	3,189	2,617	1,000	11,839
33	2,442	2,592	3,189	2,617	1,000	11,839
34	3,901	4,101	3,189	2,617	1,000	14,808
35	3,901	2,592	4,738	2,617	2,628	16,476
36	2,442	2,592	3,189	2,617	2,628	13,467
37	3,901	4,101	3,189	4,121	1,000	16,311
38	2,442	4,101	3,189	4,121	1,000	14,852
39	2,442	2,592	4,738	4,121	1,000	14,892
40	1,000	2,592	1,777	2,617	1,000	8,986

Lampiran 8 – Transformasi Data (MSI) X2

NO	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	Total
1	2,674	2,618	3,762	2,695	3,945	4,057	4,260	3,272	27,282
2	2,674	2,618	3,762	2,695	3,945	4,057	2,732	3,272	25,754
3	2,674	2,618	3,762	2,695	3,945	2,544	4,260	3,272	25,768
4	2,674	2,618	3,762	2,695	3,945	4,057	2,732	2,237	24,718
5	2,674	2,618	3,762	2,695	2,421	2,544	4,260	3,272	24,245
6	2,674	2,618	3,762	2,695	3,945	4,057	4,260	4,157	28,167
7	2,674	1,000	3,762	1,000	2,421	2,544	2,732	2,237	18,369
8	2,674	2,618	3,762	2,695	3,945	4,057	4,260	5,093	29,102
9	2,674	2,618	3,762	2,695	3,945	4,057	4,260	3,272	27,282
10	2,674	1,000	3,762	2,695	3,945	4,057	2,732	4,157	25,021
11	1,000	1,000	3,762	2,695	3,945	4,057	2,732	4,157	23,347
12	1,000	1,000	3,762	2,695	3,945	4,057	2,732	4,157	23,347
13	2,674	1,000	3,762	1,000	2,421	2,544	1,000	3,272	17,673
14	2,674	2,618	3,762	2,695	3,945	4,057	2,732	2,237	24,718
15	1,000	1,000	2,185	2,695	2,421	4,057	2,732	1,000	17,090
16	2,674	2,618	3,762	2,695	3,945	4,057	4,260	5,093	29,102
17	1,000	1,000	2,185	1,000	2,421	2,544	2,732	2,237	15,119
18	2,674	2,618	3,762	2,695	2,421	4,057	4,260	4,157	26,644
19	1,000	1,000	2,185	1,000	2,421	2,544	2,732	2,237	15,119
20	1,000	1,000	2,185	1,000	2,421	2,544	2,732	4,157	17,040
21	1,000	1,000	2,185	1,000	3,945	2,544	2,732	3,272	17,678
22	1,000	2,618	2,185	1,000	2,421	2,544	2,732	2,237	16,737
23	2,674	2,618	3,762	2,695	3,945	4,057	4,260	4,157	28,167
24	2,674	1,000	2,185	1,000	1,000	2,544	2,732	2,237	15,371
25	2,674	2,618	3,762	2,695	2,421	4,057	2,732	5,093	26,051
26	1,000	1,000	2,185	1,000	3,945	2,544	2,732	5,093	19,498
27	2,674	2,618	3,762	2,695	3,945	2,544	2,732	3,272	24,240
28	2,674	2,618	3,762	2,695	3,945	4,057	4,260	2,237	26,247
29	1,000	2,618	2,185	2,695	2,421	2,544	4,260	3,272	20,995
30	1,000	1,000	1,000	2,695	2,421	1,000	2,732	2,237	14,085
31	2,674	2,618	3,762	2,695	3,945	4,057	4,260	3,272	27,282
32	2,674	2,618	3,762	2,695	3,945	4,057	2,732	3,272	25,754
33	2,674	2,618	3,762	2,695	3,945	2,544	4,260	3,272	25,768
34	2,674	2,618	3,762	2,695	3,945	4,057	2,732	3,272	25,754
35	2,674	2,618	3,762	2,695	2,421	2,544	4,260	3,272	24,245
36	2,674	2,618	3,762	2,695	3,945	2,544	4,260	2,237	24,733
37	2,674	1,000	3,762	1,000	2,421	2,544	2,732	3,272	19,404
38	2,674	2,618	3,762	2,695	3,945	4,057	4,260	4,157	28,167
39	2,674	2,618	3,762	2,695	3,945	4,057	4,260	4,157	28,167
40	2,674	1,000	3,762	2,695	3,945	4,057	2,732	3,272	24,136

Lampiran 9 – Transformasi Data (MSI) X3

NO	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	Total
1	3,096	2,544	2,583	1,000	1,000	3,908	4,176	2,596	20,903
2	3,096	4,057	4,096	2,610	2,604	3,908	4,176	2,596	27,143
3	3,096	2,544	2,583	1,000	1,000	2,378	2,658	1,000	16,260
4	4,445	4,057	4,096	2,610	2,604	3,908	4,176	2,596	28,492
5	4,445	4,057	4,096	2,610	1,000	3,908	4,176	2,596	26,888
6	4,445	4,057	4,096	2,610	2,604	3,908	4,176	2,596	28,492
7	1,940	2,544	4,096	2,610	1,000	2,378	2,658	1,000	18,226
8	3,096	4,057	4,096	2,610	2,604	3,908	4,176	2,596	27,143
9	4,445	4,057	4,096	2,610	2,604	3,908	4,176	2,596	28,492
10	3,096	2,544	4,096	1,000	1,000	2,378	2,658	1,000	17,773
11	3,096	2,544	2,583	1,000	1,000	3,908	2,658	1,000	17,789
12	4,445	4,057	4,096	2,610	2,604	3,908	4,176	1,000	26,896
13	1,000	2,544	4,096	2,610	1,000	2,378	2,658	1,000	17,286
14	3,096	2,544	4,096	2,610	2,604	3,908	4,176	1,000	24,034
15	1,940	2,544	2,583	1,000	1,000	1,000	2,658	1,000	13,725
16	3,096	4,057	4,096	2,610	2,604	3,908	4,176	2,596	27,143
17	3,096	2,544	2,583	1,000	1,000	2,378	2,658	1,000	16,260
18	4,445	4,057	4,096	2,610	1,000	3,908	2,658	2,596	25,370
19	1,940	2,544	2,583	1,000	1,000	2,378	2,658	1,000	15,103
20	3,096	2,544	2,583	2,610	2,604	3,908	2,658	1,000	21,003
21	4,445	4,057	4,096	2,610	2,604	3,908	4,176	2,596	28,492
22	4,445	4,057	4,096	2,610	2,604	3,908	4,176	2,596	28,492
23	3,096	4,057	2,583	2,610	1,000	2,378	2,658	1,000	19,383
24	3,096	2,544	4,096	1,000	1,000	2,378	1,000	1,000	16,115
25	4,445	4,057	4,096	1,000	2,604	3,908	2,658	2,596	25,364
26	3,096	2,544	2,583	2,610	2,604	2,378	2,658	1,000	19,473
27	4,445	4,057	4,096	2,610	2,604	3,908	4,176	1,000	26,896
28	3,096	2,544	2,583	1,000	2,604	3,908	2,658	2,596	20,989
29	3,096	2,544	2,583	1,000	2,604	3,908	4,176	2,596	22,506
30	1,940	1,000	1,000	1,000	1,000	2,378	2,658	1,000	11,976
31	3,096	4,057	2,583	1,000	2,604	3,908	2,658	2,596	22,502
32	3,096	4,057	2,583	2,610	2,604	3,908	2,658	2,596	24,112
33	3,096	2,544	2,583	1,000	2,604	3,908	2,658	1,000	19,393
34	4,445	4,057	2,583	1,000	1,000	2,378	4,176	2,596	22,235
35	4,445	4,057	4,096	2,610	2,604	3,908	4,176	2,596	28,492
36	4,445	4,057	2,583	2,610	2,604	3,908	4,176	1,000	25,383
37	3,096	4,057	4,096	2,610	1,000	3,908	2,658	1,000	22,426
38	1,940	2,544	2,583	1,000	2,604	2,378	2,658	1,000	16,707
39	3,096	4,057	2,583	2,610	2,604	2,378	4,176	2,596	24,100
40	3,096	4,057	4,096	2,610	1,000	3,908	4,176	2,596	25,539

Lampiran 10 – Transformasi Data (MSI) Y

NO	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Total
1	2,596	4,217	4,057	3,721	3,721	3,721	2,610	4,176	3,821	2,610	35,250
2	2,596	4,217	4,057	3,721	3,721	3,721	2,610	4,176	3,821	2,610	35,250
3	1,000	2,803	2,544	2,333	2,333	2,333	1,000	2,658	2,369	1,000	20,373
4	2,596	4,217	4,057	3,721	2,333	3,721	2,610	2,658	3,821	2,610	32,345
5	1,000	2,803	2,544	2,333	2,333	2,333	1,000	2,658	3,821	2,610	23,436
6	2,596	4,217	4,057	3,721	2,333	3,721	2,610	4,176	3,821	2,610	33,862
7	1,000	4,217	2,544	2,333	3,721	2,333	1,000	2,658	2,369	1,000	23,176
8	2,596	4,217	4,057	3,721	3,721	3,721	2,610	4,176	3,821	2,610	35,250
9	2,596	4,217	4,057	3,721	3,721	3,721	2,610	4,176	3,821	2,610	35,250
10	1,000	2,803	2,544	2,333	2,333	2,333	1,000	2,658	2,369	1,000	20,373
11	2,596	1,676	2,544	1,000	1,000	2,333	1,000	2,658	2,369	2,610	19,785
12	2,596	4,217	4,057	2,333	2,333	2,333	2,610	4,176	3,821	2,610	31,087
13	1,000	1,000	2,544	1,000	2,333	1,000	1,000	2,658	2,369	1,000	15,904
14	2,596	2,803	4,057	2,333	2,333	2,333	2,610	4,176	3,821	2,610	29,672
15	1,000	2,803	2,544	2,333	2,333	2,333	1,000	2,658	2,369	1,000	20,373
16	2,596	4,217	4,057	3,721	3,721	3,721	2,610	4,176	3,821	2,610	35,250
17	1,000	2,803	2,544	2,333	2,333	2,333	1,000	2,658	2,369	1,000	20,373
18	1,000	4,217	4,057	3,721	2,333	1,000	2,610	2,658	1,000	1,000	23,597
19	1,000	2,803	2,544	2,333	2,333	2,333	1,000	2,658	2,369	1,000	20,373
20	1,000	1,676	4,057	2,333	2,333	2,333	2,610	1,000	2,369	2,610	22,321
21	2,596	4,217	4,057	3,721	3,721	3,721	2,610	4,176	3,821	2,610	35,250
22	2,596	4,217	4,057	3,721	3,721	3,721	2,610	4,176	3,821	2,610	35,250
23	1,000	2,803	2,544	2,333	2,333	2,333	1,000	2,658	2,369	1,000	20,373
24	1,000	2,803	4,057	1,000	1,000	2,333	1,000	2,658	2,369	1,000	19,220
25	2,596	2,803	4,057	3,721	3,721	2,333	2,610	4,176	2,369	2,610	30,995
26	1,000	2,803	2,544	2,333	2,333	3,721	1,000	2,658	2,369	1,000	21,761
27	2,596	4,217	4,057	3,721	3,721	3,721	2,610	4,176	3,821	2,610	35,250
28	2,596	4,217	4,057	3,721	3,721	3,721	2,610	4,176	3,821	2,610	35,250
29	1,000	2,803	2,544	2,333	2,333	2,333	1,000	4,176	3,821	2,610	24,953
30	1,000	2,803	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	2,658	1,000	1,000	13,461
31	1,000	2,803	2,544	2,333	3,721	3,721	2,610	4,176	2,369	1,000	26,276
32	1,000	2,803	4,057	2,333	3,721	2,333	2,610	4,176	3,821	2,610	29,464
33	2,596	4,217	2,544	2,333	2,333	1,000	2,610	2,658	2,369	2,610	25,270
34	1,000	2,803	2,544	2,333	1,000	2,333	2,610	2,658	3,821	1,000	22,102
35	2,596	4,217	4,057	3,721	2,333	3,721	2,610	2,658	3,821	2,610	32,345
36	1,000	4,217	4,057	2,333	2,333	2,333	1,000	4,176	3,821	2,610	27,882
37	2,596	4,217	2,544	3,721	3,721	3,721	1,000	2,658	2,369	1,000	27,547
38	2,596	2,803	4,057	2,333	3,721	2,333	2,610	4,176	2,369	2,610	29,607
39	1,000	2,803	4,057	3,721	2,333	2,333	2,610	2,658	3,821	2,610	27,946
40	2,596	2,803	2,544	2,333	3,721	3,721	2,610	4,176	3,821	1,000	29,324

Lampiran 11 – Hasil Uji Validitas

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.490**	.423**	.335**	.326*	.724**
	Sig. (1-tailed)		.000	.001	.009	.011	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X1.2	Pearson Correlation	.490**	1	.397**	.543**	.280*	.762**
	Sig. (1-tailed)	.000		.002	.000	.024	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X1.3	Pearson Correlation	.423**	.397**	1	.240*	.314*	.674**
	Sig. (1-tailed)	.001	.002		.047	.013	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X1.4	Pearson Correlation	.335**	.543**	.240*	1	.521**	.736**
	Sig. (1-tailed)	.009	.000	.047		.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X1.5	Pearson Correlation	.326*	.280*	.314*	.521**	1	.673**
	Sig. (1-tailed)	.011	.024	.013	.000		.000
	N	50	50	50	50	50	50
TOTAL	Pearson Correlation	.724**	.762**	.674**	.736**	.673**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).



Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.688**	.709**	.336**	.274*	.297*	.291*	.056	.642**
	Sig. (1-tailed)		.000	.000	.009	.027	.018	.020	.349	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X2.2	Pearson Correlation	.688**	1	.520**	.614**	.413**	.350**	.640**	.107	.769**
	Sig. (1-tailed)	.000		.000	.000	.001	.006	.000	.229	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X2.3	Pearson Correlation	.709**	.520**	1	.533**	.572**	.585**	.252*	.312*	.801**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.039	.014	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X2.4	Pearson Correlation	.336**	.614**	.533**	1	.587**	.624**	.516**	.182	.784**
	Sig. (1-tailed)	.009	.000	.000		.000	.000	.000	.103	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X2.5	Pearson Correlation	.274*	.413**	.572**	.587**	1	.583**	.321*	.280*	.728**
	Sig. (1-tailed)	.027	.001	.000	.000		.000	.012	.024	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X2.6	Pearson Correlation	.297*	.350**	.585**	.624**	.583**	1	.229	.305*	.718**
	Sig. (1-tailed)	.018	.006	.000	.000	.000		.055	.016	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X2.7	Pearson Correlation	.291*	.640**	.252*	.516**	.321*	.229	1	.239*	.631**
	Sig. (1-tailed)	.020	.000	.039	.000	.012	.055		.047	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X2.8	Pearson Correlation	.056	.107	.312*	.182	.280*	.305*	.239*	1	.476**
	Sig. (1-tailed)	.349	.229	.014	.103	.024	.016	.047		.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TOTAL	Pearson Correlation	.642**	.769**	.801**	.784**	.728**	.718**	.631**	.476**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).



Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	TOTAL
X3.1	Pearson Correlation	1	.623**	.450**	.273*	.367**	.551**	.480**	.422**	.765**
	Sig. (1-tailed)		.000	.001	.028	.004	.000	.000	.001	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X3.2	Pearson Correlation	.623**	1	.483**	.473**	.321*	.478**	.493**	.493**	.794**
	Sig. (1-tailed)	.000		.000	.000	.012	.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X3.3	Pearson Correlation	.450**	.483**	1	.516**	.138	.315*	.241*	.250*	.616**
	Sig. (1-tailed)	.001	.000		.000	.169	.013	.046	.040	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X3.4	Pearson Correlation	.273*	.473**	.516**	1	.417**	.284*	.396**	.171	.632**
	Sig. (1-tailed)	.028	.000	.000		.001	.023	.002	.118	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X3.5	Pearson Correlation	.367**	.321*	.138	.417**	1	.433**	.396**	.321*	.609**
	Sig. (1-tailed)	.004	.012	.169	.001		.001	.002	.012	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X3.6	Pearson Correlation	.551**	.478**	.315*	.284*	.433**	1	.478**	.475**	.729**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.013	.023	.001		.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X3.7	Pearson Correlation	.480**	.493**	.241*	.396**	.396**	.478**	1	.442**	.713**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.046	.002	.002	.000		.001	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X3.8	Pearson Correlation	.422**	.493**	.250*	.171	.321*	.475**	.442**	1	.651**
	Sig. (1-tailed)	.001	.000	.040	.118	.012	.000	.001		.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TOTAL	Pearson Correlation	.765**	.794**	.616**	.632**	.609**	.729**	.713**	.651**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).



		Correlations										
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	.512**	.406**	.491**	.371**	.455**	.523**	.419**	.348**	.359**	.697**
	Sig. (1-tailed)		.000	.002	.000	.004	.000	.000	.001	.007	.005	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y2	Pearson Correlation	.512**	1	.424**	.641**	.309*	.470**	.334**	.327*	.351**	.269*	.668**
	Sig. (1-tailed)	.000		.001	.000	.015	.000	.009	.010	.006	.030	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y3	Pearson Correlation	.406**	.424**	1	.535**	.307*	.380**	.547**	.395**	.525**	.546**	.722**
	Sig. (1-tailed)	.002	.001		.000	.015	.003	.000	.002	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y4	Pearson Correlation	.491**	.641**	.535**	1	.584**	.568**	.534**	.370**	.508**	.380**	.808**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.004	.000	.000	.003	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y5	Pearson Correlation	.371**	.309*	.307*	.584**	1	.467**	.424**	.544**	.281*	.190	.645**
	Sig. (1-tailed)	.004	.015	.015	.000		.000	.001	.000	.024	.093	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y6	Pearson Correlation	.455**	.470**	.380**	.568**	.467**	1	.234	.466**	.581**	.214	.699**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.003	.000	.000		.051	.000	.000	.067	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y7	Pearson Correlation	.523**	.334**	.547**	.534**	.424**	.234	1	.359**	.356**	.428**	.673**
	Sig. (1-tailed)	.000	.009	.000	.000	.001	.051		.005	.006	.001	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y8	Pearson Correlation	.419**	.327*	.395**	.370**	.544**	.466**	.359**	1	.589**	.413**	.699**
	Sig. (1-tailed)	.001	.010	.002	.004	.000	.000	.005		.000	.001	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y9	Pearson Correlation	.348**	.351**	.525**	.508**	.281*	.581**	.356**	.589**	1	.627**	.740**
	Sig. (1-tailed)	.007	.006	.000	.000	.024	.000	.006	.000		.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y10	Pearson Correlation	.359**	.269*	.546**	.380**	.190	.214	.428**	.413**	.627**	1	.628**
	Sig. (1-tailed)	.005	.030	.000	.003	.093	.067	.001	.001	.000		.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TOTAL	Pearson Correlation	.697**	.668**	.722**	.808**	.645**	.699**	.673**	.699**	.740**	.628**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

Lampiran 12 – Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.759	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.839	8

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.842	8

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.883	10

Lampiran 13 – Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3378.620837
Most Extreme Differences	Absolute	.110
	Positive	.110
	Negative	-.106
Test Statistic		.110
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Lampiran 14 – Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-3276.858	3535.845		-.927	.360		
	Kredibilitas	.518	.207	.244	2.499	.017	.819	1.221
	Citra Karyawan	.134	.146	.096	.918	.365	.718	1.392
	Konsistensi Disiplin Kerja	.895	.136	.675	6.582	.000	.744	1.345

a. Dependent Variable: Prestasi Kerja

Lampiran 15 – Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2855.622	2303.255		1.240	.223
	Kredibilitas	-.079	.135	-.105	-.583	.563
	Citra Karyawan	.095	.095	.193	.999	.324
	Konsistensi Disiplin Kerja	-.066	.089	-.141	-.743	.462

a. Dependent Variable: ABS_RES

Lampiran 16 – Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11940.258	4197.297		2.845	.007
	Kredibilitas	1.087	.295	.513	3.686	.001

a. Dependent Variable: Prestasi Kerja

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10466.617	4613.844		2.269	.029
	Citra Karyawan	.716	.195	.511	3.665	.001

a. Dependent Variable: Prestasi Kerja

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3204.614	2917.564		1.098	.279
	Konsistensi Disiplin Kerja	1.067	.128	.805	8.362	.000

a. Dependent Variable: Prestasi Kerja

Lampiran 17 – Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3276.858	3535.845		-.927	.360
	X1	.518	.207	.244	2.499	.017
	X2	.134	.146	.096	.918	.365
	X3	.895	.136	.675	6.582	.000

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 18 – Hasil Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3276.858	3535.845		-.927	.360
	X1	.518	.207	.244	2.499	.017
	X2	.134	.146	.096	.918	.365
	X3	.895	.136	.675	6.582	.000

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 19 – Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1133900281	3	377966760.4	30.564	.000 ^b
	Residual	445188071.8	36	12366335.33		
	Total	1579088353	39			

a. Dependent Variable: Y

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

Lampiran 20 – Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.847 ^a	.718	.695	3516.580

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

Lampiran 21 – Kantor BSI KC Cilacap A Yani



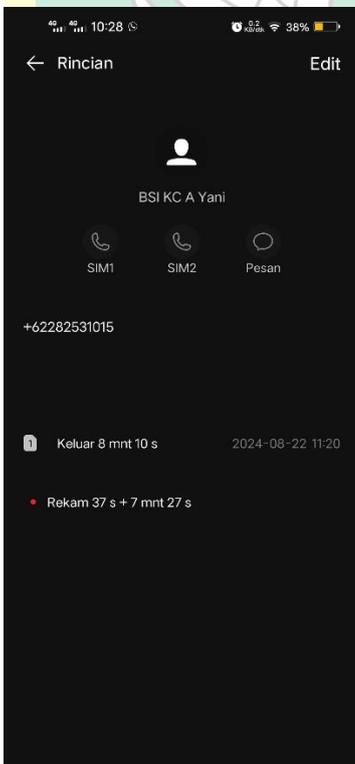
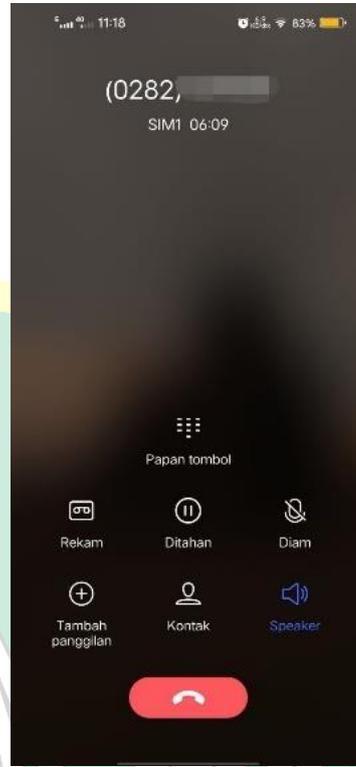


Lampiran 22 – Prestasi BSI KC Cilacap A Yani

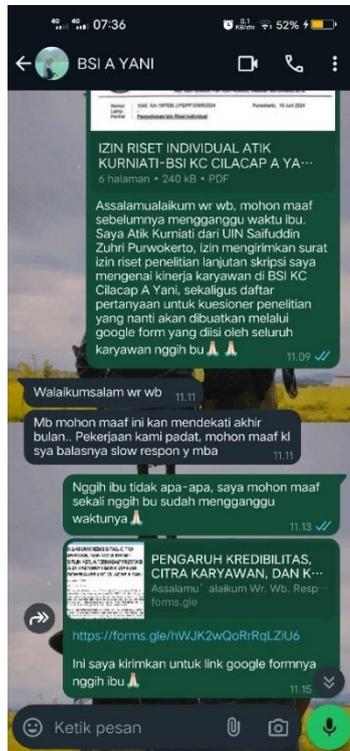




Lampiran 23 – Dokumentasi Observasi dan Wawancara



Lampiran 24 – Distribusi Kuesioner





LEMBANG PENELITIAN
 Syariah Indonesia (HSI) KC Cilacap A Yani

Tujuan Penelitian
 Persepsi
 2021-30 tahun
 41 tahun

DAFTAR ISI
 Ringkasan tentang pendapat
 penelitian (3) pada kolom yang tersedia.
 Indikator Kredibilitas, Citra Karyawan,
 Prestasi Kerja Karyawan Pada Bank
 Syariah dengan skala respon sebagai berikut:
 1 skor 1
 2 skor 2
 3 skor 3
 4 skor 4
 5 skor 5

PERTANYAAN

No	Pertanyaan	Jawaban			
		STS	TS	KS	S
1	Saya memahami dan mengikuti perintah atasan				✓
2	Saya menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan perintah atasan				✓
3	Saya menyetujui perintah atasan				✓
4	Saya menyetujui perintah atasan				✓
5	Saya menyetujui perintah atasan				✓
6	Saya menyetujui perintah atasan				✓
7	Saya menyetujui perintah atasan				✓
8	Saya menyetujui perintah atasan				✓
9	Saya menyetujui perintah atasan				✓
10	Saya menyetujui perintah atasan				✓

Hormat Saya,
 Alif Kurniati

Syariah Indonesia (HSI) KC Cilacap A Yani

Tujuan Penelitian
 Persepsi
 2021-30 tahun
 41 tahun

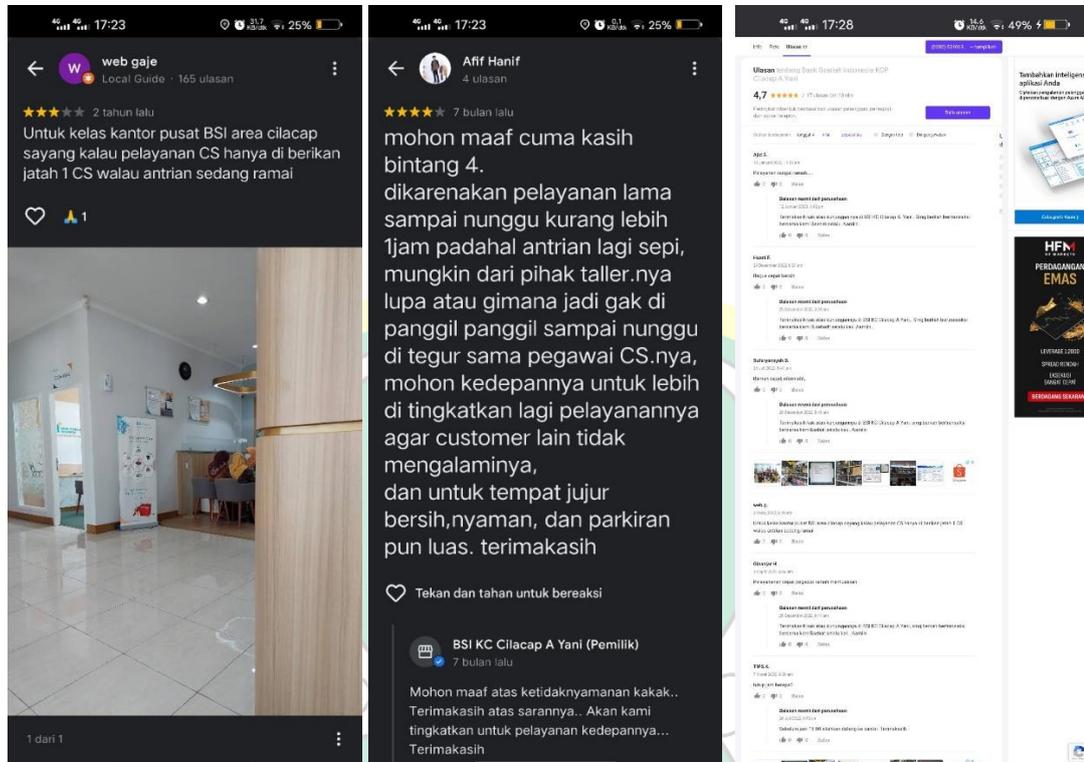
DAFTAR ISI
 Ringkasan tentang pendapat
 penelitian (3) pada kolom yang tersedia.
 Indikator Kredibilitas, Citra Karyawan,
 Prestasi Kerja Karyawan Pada Bank
 Syariah dengan skala respon sebagai berikut:
 1 skor 1
 2 skor 2
 3 skor 3
 4 skor 4
 5 skor 5

PERTANYAAN

No	Pertanyaan	Jawaban			
		STS	TS	KS	S
1	Karyawan memiliki kualitas kerja yang maksimal di lingkungan kerja				✓
2	Karyawan melakukan pekerjaan dengan semangat dan tanggung jawab				✓
3	Karyawan melakukan pekerjaan sesuai dengan perintah atasan				✓
4	Karyawan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu				✓
5	Karyawan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan harapan perusahaan				✓
6	Karyawan menaati dalam melakukan pekerjaan tanpa melanggar perintah atasan				✓
7	Karyawan dapat menyelesaikan tugas yang diberikan dengan baik dan benar				✓
8	Karyawan dapat menyelesaikan tugas yang diberikan dengan baik dan benar				✓
9	Karyawan memiliki kemampuan untuk menyelesaikan masalah dalam bekerja				✓
10	Karyawan selalu menjaga harga diri, sopan dan menghormati rekan kerja				✓

Hormat Saya,
 Alif Kurniati

Lampiran 25 – Hasil Review Nasabah di Google Review



Lampiran 26 – Pedoman Wawancara Pra Observasi dan Penelitian

PEDOMAN WAWANCARA PRA OBSERVASI

Daftar Pertanyaan Untuk Pimpinan Atau Manajer Operasional Terkait

Pedoman Wawancara 1

Topik Wawancara : Profil BSI KC Cilacap A Yani

1. Bagaimana sejarah berdirinya BSI KC Cilacap A Yani?
2. Apa yang menjadi visi dan misi BSI KC Cilacap A Yani?
3. Bagaimana susunan struktur karyawan BSI KC Cilacap A Yani?
4. Prestasi apa saja yang diraih oleh BSI KC Cilacap A Yani dalam periode 1 tahun terakhir?

Pedoman Wawancara 2

Topik Wawancara : Kinerja Karyawan

1. Berapa jumlah karyawan saat ini dan perkembangan karyawan setiap tahunnya di BSI KC Cilacap A Yani? (Berdasarkan jenis kelamin dan tingkat pendidikan)
2. Apakah BSI KC Cilacap A Yani memiliki ciri/standar khusus dalam merekrut karyawan? Apakah BSI KC Cilacap A Yani memiliki ciri/standar khusus dalam merekrut karyawan? Jika iya, standar seperti apa yang diterapkan oleh BSI KC Cilacap A Yani?
3. Apakah dalam melaksanakan tugasnya, setiap karyawan konsisten disiplin terhadap aturan-aturan yang berlaku di perusahaan?
4. Apakah karyawan bekerja sesuai dengan tugasnya masing-masing dan berjalan dengan baik?
5. Apakah karyawan pernah/sering mendapatkan penilaian/citra yang kurang baik dari pelanggan/nasabahnya? Seperti komplain mengenai sikap, pelayanan, ataupun hal lain sebagainya.
6. Apakah kredibilitas sebagai seorang karyawan baik tingkat kepercayaan maupun keahlian sudah pada taraf maksimal atau masih mengalami banyak permasalahan?
7. Bagaimana tingkat prestasi kerja karyawan apakah sesuai dengan target yang telah ditentukan?

PEDOMAN WAWANCARA

Daftar Pertanyaan Untuk Pimpinan :

1. Berdasarkan pengalaman anda selama bekerja, bagaimana cara BSI KC Cilacap A Yani dalam melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan?
2. Menurut anda, hal apa saja yang dapat meningkatkan prestasi kerja? Apakah ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, kedisiplinan, mendapatkan *reward* yang baik, atau seperti apa?

3. Kriteria apa saja yang ditetapkan dalam menilai tingkat prestasi kerja karyawan BSI KC Cilacap A Yani?
4. Apa saja kelebihan dan kekurangan penilaian kerja karyawan BSI KC Cilacap A Yani?
5. Apakah di BSI KC Cilacap A Yani terdapat pengawasan terhadap kinerja karyawan? Jika ada, berapa kali pengawasan itu dilakukan dalam setahun atau satu periode? Dan apa saja yang menjadi target dalam pengawasan tersebut?
6. Siapa yang menilai kinerja karyawan di BSI KC Cilacap A Yani?
7. Bagaimana rencana ke depan untuk perkembangan BSI KC Cilacap A Yani? Apa saja yang harus dilakukan untuk mencapai rencana tersebut?

Daftar Pertanyaan Untuk Karyawan :

1. Sudah berapa lama anda bekerja?
2. Apa saja tugas dan tanggung jawab yang dimiliki dalam pekerjaan ini?
3. Apakah pekerjaan yang dikerjakan sesuai dengan yang diharapkan perusahaan?
4. Menurut anda, apakah kredibilitas yang dimiliki karyawan dapat mempengaruhi prestasi kerja?
5. Apakah komplain atau keluhan dari orang lain dan citra karyawan yang negatif berpengaruh terhadap kinerja anda? Jika iya, berpengaruh seperti apa?
6. Hambatan-hambatan apa saja yang dimiliki dalam mewujudkan prestasi kerja yang maksimal? Dan usaha apa saja yang telah dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut?

Lampiran 27 – Transkrip Wawancara Observasi dan Penelitian

Hasil Wawancara Pra Observasi

P : Peneliti

N : Narasumber

Jabatan : Operasional Staff

Topik : Profil BSI KC Cilacap A Yani

P	Bagaimana sejarah berdirinya BSI KC Cilacap A Yani?
N	Sebelum menjadi BSI KC Cilacap A Yani bernama Bank Syariah Mandiri KC Cilacap yang berdiri tahun 2008. Pada 1 Februari 2021, 3 (tiga) bank merger menjadi satu dimana informasinya sudah banyak tersebar di media. Ketiga bank tersebut adalah Bank BNI Syariah, Bank BRI Syariah dan Bank Mandiri Syariah yang kemudian merger menjadi Bank Syariah Indonesia. Sehingga pada 1 Februari 2021, Bank Syariah Mandiri KC Cilacap menjadi Bank Syariah Indonesia KC Cilacap A Yani.
P	Apa yang menjadi visi dan misi BSI KC Cilacap A Yani?
N	Visi dan Misi BSI KC Cilacap A Yani sesuai dengan pusat yang ada di website www.bankbsi.co.id
P	Bagaimana susunan struktur karyawan BSI KC Cilacap A Yani?
N	Kepala Cabang (Branch Manager) yang membawahi BOSM, MRM, CBRM, Pawning Officer, FTRM, SME. Untuk BOSM membawahi CS, Teller, Operasional Staff, dan Pawning Staff. Sedangkan Operasional Staff membawahi OB, Driver, dan Security.
P	Prestasi apa saja yang diraih oleh BSI KC Cilacap A Yani dalam periode 1 tahun terakhir?
N	Prestasi yang dimiliki Bank BSI KC Cilacap A Yani ada banyak terkait dengan target dan pencapaian yang BSI KC Cilacap A Yani peroleh. Seperti The Best Cabang Capacity Plan SME pada tahun 2023.

Topik : Kinerja Karyawan

P	Berapa jumlah karyawan saat ini dan perkembangan karyawan setiap tahunnya di BSI KC Cilacap A Yani? (Berdasarkan jenis kelamin dan tingkat pendidikan)
N	Jumlah karyawan BSI KC Cilacap A Yani totalnya 30 orang, laki-laki 21 orang dan perempuan 9 orang. Berdasarkan pendidikan yaitu SMA 7 orang, D3 2 orang, S1 20 orang, dan S2 1 orang. Untuk perkembangannya pastinya setiap ada yang resign harus rekrut baru jika diperbolehkan, jika tidak merekrut bisa mencari karyawan dari kantor cabang lain, dan ada yang

	memang dikhususkan merekrut karyawan, tergantung kebijakan manajemen.
P	Apakah BSI KC Cilacap A Yani memiliki ciri/standar khusus dalam merekrut karyawan? Apakah BSI KC Cilacap A Yani memiliki ciri/standar khusus dalam merekrut karyawan? Jika iya, standar seperti apa yang diterapkan oleh BSI KC Cilacap A Yani?
N	Untuk BSI ini seharusnya semuanya seragam, karena berpedoman dengan ketentuan manajemen BSI pusat.
P	Apakah dalam melaksanakan tugasnya, setiap karyawan konsisten disiplin terhadap aturan-aturan yang berlaku di perusahaan?
N	Insya Allah sudah sesuai dan disiplin. Jadi di BSI KC Cilacap A Yani sudah ada sistem kepegawaian dengan monitor sehingga ketika terlambat akan dianggap izin ke 2 level atasnya seperti supervisor atau kepala cabang.
P	Apakah karyawan bekerja sesuai dengan tugasnya masing-masing dan berjalan dengan baik?
N	Insya Allah sudah berjalan sesuai dengan juknis, karena selama 2 tahun berturut-turut sudah memenuhi target dari manajemen
P	Apakah karyawan pernah/sering mendapatkan penilaian/citra yang kurang baik dari pelanggan/nasabahnya? Seperti komplain mengenai sikap, pelayanan, ataupun hal lain sebagainya.
N	Mengenai complain karyawan belum ada, tetapi jika terkait pelayanan ada karena mengingat perbankan terkait pelayanan jasa dan transaksional.
P	Apakah kredibilitas sebagai seorang karyawan baik tingkat kepercayaan maupun keahlian sudah pada taraf maksimal atau masih mengalami banyak permasalahan?
N	Sudah sesuai dengan juknis dan secara maksimal.
P	Bagaimana tingkat prestasi kerja karyawan apakah sesuai dengan target yang telah ditentukan?
N	Sudah tercapai, karena selama 2 tahun berturut-turut sudah mampu memenuhi target oleh BSI KC Cilacap A Yani.

Hasil Wawancara Penelitian

P : Peneliti

N : Narasumber

Jabatan : BOSM

P	Berdasarkan pengalaman anda selama bekerja, bagaimana cara BSI KC Cilacap A Yani dalam melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan?
N	Penelitian di BSI KC Cilacap A Yani sudah menurut pusat. Ada kriteria khusus dan ada parameternya jadi tinggal mengikuti saja.
P	Menurut anda, hal apa saja yang dapat meningkatkan prestasi kerja? Apakah ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, kedisiplinan, mendapatkan <i>reward</i> yang baik, atau seperti apa?
N	Ya betul, seperti itu.

P	Kriteria apa saja yang ditetapkan dalam menilai tingkat prestasi kerja karyawan BSI KC Cilacap A Yani?
N	Untuk kriterianya sesuai jobdesk masing-masing dan akan berbeda parameternya, seperti untuk CS yaitu ada pengaktifan rekening, Teller yaitu tentang kas teller, dan operasional staff yaitu tentang transaksional.
P	Apa saja kelebihan dan kekurangan penilaian kerja karyawan BSI KC Cilacap A Yani?
N	Penilaian sudah tersentral dengan pusat, jadi apabila orang tersebut penilaiannya bagus maka akan berefek kepada bonus, kenaikan gaji. Jika penilaian yang dimiliki kurang bagus maka bonus diperoleh akan kurang.
P	Apakah di BSI KC Cilacap A Yani terdapat pengawasan terhadap kinerja karyawan? Jika ada, berapa kali pengawasan itu dilakukan dalam setahun atau satu periode? Dan apa saja yang menjadi target dalam pengawasan tersebut?
N	2 tahun, penilaian setiap 6 bulan sekali. Untuk yang menilai oleh sistem, ada <i>self assessment</i> dengan parameter seperti berapa target yang dicapai, kemudian akan di <i>approve</i> atau disetujui oleh atasan.
P	Siapa yang menilai kinerja karyawan di BSI KC Cilacap A Yani?
N	Dari pusat.
P	Bagaimana rencana ke depan untuk perkembangan BSI KC Cilacap A Yani? Apa saja yang harus dilakukan untuk mencapai rencana tersebut?
N	Mengikuti arahan pusat, yang pasti sesuai dengan visi dan misi perusahaan yaitu menjadi top 10 global <i>islamic bank</i> .

P : Peneliti

N : Narasumber

Jabatan : Operasional Staff

P	Sudah berapa lama anda bekerja?
N	12 tahun
P	Apa saja tugas dan tanggung jawab yang dimiliki dalam pekerjaan ini?
N	Terkait dengan transaksional
P	Apakah pekerjaan yang dikerjakan sesuai dengan yang diharapkan perusahaan?
N	Sudah sesuai, tidak ada kendala.
P	Menurut anda, apakah kredibilitas yang dimiliki karyawan dapat mempengaruhi prestasi kerja?
N	Iya berpengaruh, jika karyawan kompeten otomatis kinerja yang dimiliki bagus. Sedangkan jika tidak kompeten maka kinerja yang dimiliki juga kurang bagus.
P	Apakah komplain atau keluhan dari orang lain dan citra karyawan yang negatif berpengaruh terhadap kinerja anda? Jika iya, berpengaruh seperti apa?

N	Tergantung permasalahannya apa. Contohnya jika komplain nasabah ke CS nanti akan ada <i>handling complaint</i> yang akan ditindaklanjuti ke atasan atau sampai ke pusat. Secara terstruktur apabila nasabah komplain ada wadahnya yang nantinya ditindaklanjuti.
P	Hambatan-hambatan apa saja yang dimiliki dalam mewujudkan prestasi kerja yang maksimal? Dan usaha apa saja yang telah dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut?
N	Tergantung jobdesk, contohnya jika marketing belum mendapatkan nasabah sesuai target dan usahanya juga tergantung jobdesk masing-masing. Jika di operasional staff, hambatannya karena sesuai dengan marketing, jadi nanti sesuai permintaan marketing.





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

Nomor : 5297/Un.19/FEBLJ.PS/PP.009/12/2023

Purwokerto, 6 Desember 2023

Lamp. : -

Hal : **Permohonan Izin Observasi Pendahuluan**

Kepada Yth.
Branch Manager BSI KC Cilacap A Yani
Di
Cilacap

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka pengumpulan data guna penyusunan Proposal Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kredibilitas Dan Citra Karyawan Terhadap Konsistensi Disiplin Kerja Serta Dampaknya Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani"

Maka kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin observasi kepada mahasiswa/i kami:

1. Nama : Atik Kurniati
2. NIM : 2017202123
3. Semester / Program Studi : VII / Perbankan Syariah
4. Tahun Akademik : 2023 / 2024
5. Alamat : Sirau RT 002 RW 004, Kecamatan Kemranjen, Kabupaten Banyumas

Adapun observasi tersebut akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Obyek yang diobservasi : Konsistensi Disiplin Kerja dan Prestasi Kerja Karyawan
2. Tempat/ Lokasi : BSI KC Cilacap A Yani
3. Waktu Observasi : Desember 2023 s/d April 2024

Demikian permohonan ini kami buat, atas izin dan perkenan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.



Koord. Prodi Perbankan Syariah

Hastyl
Hasnin Tri Utami, S.E., M.Si., Ak,
NIP. 19920613 201801 2 001

Tembusan Yth.

1. Wakil Dekan I
2. Kasubbag Akademik
3. Arsip



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

Nomor : 1045 /Un.19/FEBl.J.PS/PP.009/6/2024
Lamp. : -
Perihal : **Permohonan Izin Riset Individual**

Purwokerto, 10 Juni 2024

Kepada Yth.,
Branch Manager BSI KC Cilacap A. Yani
di
Cilacap

Assalamu'alaikum Wr. wb.

Dalam rangka pengumpulan data guna penyusunan Proposal Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kredibilitas, Citra Karyawan, dan Konsistensi Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC. Cilacap A. Yani, maka kami mohon Bapak/ibu berkenan memberikan izin observasi kepada mahasiswa kami :

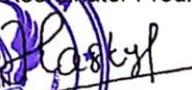
1. Nama : Atik Kurniati
2. NIM : 2017202123
3. Semester/Prodi : 8 / Perbankan Syariah
4. Tahun Akademik : 2023/2024
5. Alamat : Sirau Rt. 002 Rw. 004 Kec. Kemranjen Kab. Banyumas

Adapun observasi tersebut akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Obyek yang diobservasi : Kinerja Karyawan
2. Tempat/Lokasi : BSI KC. Cilacap A. Yani
3. Waktu Observasi : 6 Juni s.d. 30 September 2024

Demikian permohonan ini kami buat, atas izin dan perkenan Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dekan
Koordinator Prodi Perbankan Syariah

Hastin Tri Utami



Lampiran 29 – Surat Keterangan Lulus Seminar Proposal



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS SEMINAR PROPOSAL

Nomor: 911/Un.19/FEBI.J.PS/PP.009/5/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini Koordinator Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa mahasiswa atas nama :

Nama : Atik Kurniati
NIM : 2017202123
Program Studi : Perbankan Syariah
Pembimbing Skripsi : Umdah Aulia Rohmah, M.H.
Judul : Pengaruh Kredibilitas, Citra Karyawan, dan Konsistensi Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Cilacap A Yani

Pada tanggal 6 Juni 2024 telah melaksanakan seminar proposal dan dinyatakan **LULUS**, dengan perubahan proposal/ hasil proposal sebagaimana tercantum pada berita acara seminar.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagai syarat untuk melakukan riset penulisan skripsi.

Purwokerto, 6 Juni 2024
Koord. Prodi Perbankan Syariah

Hastin Tri Utami, S.E., M.Si.,Ak.
NIP. 19920613 201801 2 001

Lampiran 30 – Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS UJIAN KOMPREHENSIF

Nomor: 1215/Un.19/FEBI.J.PS/PP.009/7/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini Koordinator Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa mahasiswa atas nama :

Nama : Atik Kurniati

NIM : 2017202123

Program Studi : Perbankan Syariah

Pada tanggal 1 Juli 2024 telah melaksanakan ujian komprehensif dan dinyatakan **LULUS** dengan nilai **85 / A-**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagai syarat untuk mendaftar ujian munaqasyah.

Purwokerto, 3 Juli 2024
Koord. Prodi Perbankan Syariah



Hastin Tri Utami, S.E., M.Si., Ak.
NIP. 19920613 201801 2 001

Lampiran 31 – Kartu Bimbingan

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
 Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553, Website: febi.uinsatju.ac.id



BLANGKO/KARTU BIMBINGAN

Nama : Atik Kurniati
 NIM : 2017202123
 Prodi : S1 - Perbankan Syariah
 Dosen Pembimbing : Umdah Aulia Rohmah, M.H.
 Pengaruh Kredibilitas, Citra Karyawan, dan Konsistensi Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia
 (BSI) KC Cilacap A Yani
 Judul Skripsi

No	Hari, Tanggal Bimbingan	Materi Bimbingan *)	Tanda Tangan **)	
			Pembimbing	Mahasiswa
1	Selasa, 26 Maret 2024	- Konsultasi Proposal Skripsi - Pembahasan judul, latar belakang masalah dan keaslian	<i>AA</i>	<i>Atik Kurniati</i>
2	Senin, 1 April 2024	- Perbaikan latar belakang, rumusan masalah, teori, ke-pemilihan, dan kerangka teori-daftar penulisan.	<i>AA</i>	<i>Atik Kurniati</i>
3	Rabu, 8 Mei 2024	- Perbaikan teknis kepenulisan dan sumber	<i>AA</i>	<i>Atik Kurniati</i>
4	Rabu, 8 Mei 2024	- Aca proposal skripsi	<i>AA</i>	<i>Atik Kurniati</i>
5				

*) diisi pokok-pokok bimbingan;

**) diisi setiap selesai bimbingan;

Purwokerto, 8 Mei 2024
 Pembimbing Skripsi,

Umdah Aulia Rohmah, M.H.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126

Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsatzu.ac.id

BLANGKO/KARTU BIMBINGAN

Nama : Atik Kurniati

NIM : 2017202123

Prodi : S1 - Perbankan Syariah

Dosen Pembimbing : Umdah Aulia Rohmah, M.H.

Pengaruh Kredibilitas, Citra Karyawan, dan Konsistensi Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia

Judul Skripsi : (BSI) KC Cilacap A Yani

No	Hari, Tanggal Bimbingan	Materi Bimbingan *)	Tanda Tangan **)	
			Pembimbing	Mahasiswa
6	Selasa, 9 Juli 2024	Bab 1, Bab 2, dan Bab 3	<i>Aulia R.</i>	<i>A. Rohmah</i>
7	Kamis, 22 Agustus 2024	- Bab 4 dan Bab 5 - ditambahkan kerangka berpikir k hasilnya	<i>Aulia R.</i>	<i>A. Rohmah</i>
8	Kamis, 29 Agustus 2024	Perbaikan abstrak dan lampiran hasil kuisioner	<i>Aulia R.</i>	<i>A. Rohmah</i>
9	Dimat, 30 Agustus 2024	AEC Skripsi	<i>Aulia R.</i>	<i>A. Rohmah</i>
10				

*) diisi pokok-pokok bimbingan;

**) diisi setiap selesai bimbingan;

Purwokerto, 30 Agustus 2024
Pembimbing Skripsi,

Aulia R.

Umdah Aulia Rohmah, M.H.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
UPT MA'HAD AL-JAMI'AH

Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto, Jawa Tengah 53126, Telp:0281-635624, 628250 | www.iaipurwokerto.ac.id

SERTIFIKAT

Nomor: In.17/UPT.MAJ/19294/27/2021

Diberikan oleh UPT Ma'had Al-Jami'ah IAIN Purwokerto kepada:

NAMA : ATIK KURNIATI
NIM : 2017202123

Sebagai tanda yang bersangkutan telah LULUS dalam Ujian Kompetensi Dasar Baca Tulis Al-Qur'an (BTA) dan Pengetahuan Pengamalan Ibadah (PPI) dengan nilai sebagai berikut:

# Tes Tulis	:	95
# Tartil	:	75
# Imla`	:	70
# Praktek	:	80
# Nilai Tahfidz	:	80



Purwokerto, 27 Jul 2021



ValidationCode

السماوة

الرقم: ان ١٧ / UPT.Bhs / PP.٠٠٩ / ٢٠٢١/٢٤٦٠٥

منحت الى

الاسم : أتيك كورنياتي
المولودة : بيانوماس، ١٦ أغسطس
٢٠٠٢



الذي حصل على
فهم المسموع : ٥٤ :
فهم العبارات والتراكيب : ٤٨ :
فهم المقروء : ٥٣ :
النتيجة : ٥١٦ :

في اختبارات القدرة على اللغة العربية التي قامت بها الوحدة لتنمية اللغة في التاريخ ٤
فبراير ٢٠٢١

بوروكرتو، ١٧ فبراير ٢٠٢١
رئيس الوحدة لتنمية اللغة،
الحاج أحمد سعيد الماجستير
رقم التوظيف: ١٩٧٠٠٦١٧٢٠٠١١٢١٠٠١



ValidationCode



**MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS
INSTITUTE COLLEGE ON ISLAMIC STUDIES PURWOKERTO
LANGUAGE DEVELOPMENT UNIT**

Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto, Central Java Indonesia, www.iainpurwokerto.ac.id

CERTIFICATE

Number: In.17/UPT.Bhs/PP.009/24605/2021

This is to certify that :

Name : **ATIK KURNIATI**
Date of Birth : **BANYUMAS, August 16th, 2002**

Has taken English Proficiency Test of IAIN Purwokerto with paper-based test, organized by Language Development Unit IAIN Purwokerto on January 4th, 2021, with obtained result as follows:

1. Listening Comprehension	: 55
2. Structure and Written Expression	: 50
3. Reading Comprehension	: 52

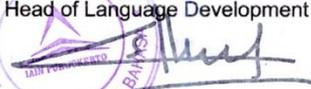
Obtained Score : 521



The English Proficiency Test was held in IAIN Purwokerto.



ValidationCode

Purwokerto, February 17th, 2021
Head of Language Development Unit,

H. A. Sangid, B.Ed., M.A.
NIP: 19700617 200112 1 001

Lampiran 35 – Sertifikat KKN





 **LPPM**
Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat

 **KAMPUMAS**

Sertifikat

Nomor Sertifikat : 0766/K.LPPM/KKN.52/09/2023

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM)
Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menyatakan bahwa:

Nama Mahasiswa : **ATIK KURNIATI**
NIM : **2017202123**

Telah mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) Angkatan ke-52 Tahun 2024,
dan dinyatakan **LULUS** dengan nilai **87 (A)**.



Certificate Validation



SERTIFIKAT

Nomor: B-475/Un.19/LAB.FEBI/PP.009/3/2024

Berdasarkan Rapat Yudisium Panitia Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa :

NAMA : ATIK KURNIATI
NIM : 2017202123

Telah mengikuti Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Periode I Tahun 2024 mulai bulan Januari 2024 sampai dengan Februari 2024 dan dinyatakan Lulus dengan mendapatkan nilai **A**

Sertifikat ini diberikan sebagai tanda bukti telah mengikuti Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto dan sebagai syarat mengikuti ujian Munaqasyah/Skripsi.

Purwokerto, 25 Maret 2024

Mengetahui,
Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 19750921 200212 1 004

Kepala Laboratorium
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Hj. Yoz Shofwa Shafrani, SP., M.Si.
NIP. 19781231 200801 2 027



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp. 0281 - 635624, Fax : 0281 - 636553, Website : febi.uinsaizu.ac.id

SERTIFIKAT
Nomor : 4322/Un.19/D.FEBI/PP-009/10/2023

Berdasarkan Rapat Yudisium Panitia Praktek Program Bisnis Mahasiswa (PBM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa :

Nama : Atik Kurniati
NIM : 2017202123

Dinyatakan Lulus Dengan Nilai A-
Dalam mengikuti Praktek Bisnis Mahasiswa (PBM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Periode II Tahun 2023.

Purwokerto, 2 Oktober 2023

Mengetahui,
Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Jamat Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 19730921 200212 1 004

Kepala Laboratorium
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

H. Sochimur, Lc., M.Si.
NIP. 19691009 200312 1 001

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama : Atik Kurniati
2. NIM : 2017202123
3. Tempat/Tanggal Lahir : Banyumas, 16 Agustus 2002
4. Alamat : Sirau RT 002/004, Desa Sirau, Kecamatan
Kemranjen, Kabupaten Banyumas
5. Nama Orang Tua :
Nama Ayah : Kasum
Nama Ibu : Muchimah
6. Email : atikkurniati2002@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. MI Muhammadiyah 02 Sirau : 2013
2. SMP Negeri 1 Kemranjen : 2016
3. MA Negeri 3 Cilacap : 2019
4. UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto : 2024

C. Pengalaman Organisasi

1. Bendahara OSIS MAN 3 Cilacap
2. Tegak Laksana Pramuka MAN 3 Cilacap
3. Palang Merah Remaja MAN 3 Cilacap
4. Paskibra Kecamatan Kroya Angkatan 72
5. HMJ Perbankan Syariah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
6. DEMA Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
7. PMII Rayon Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

Purwokerto, 30 Agustus 2024



Atik Kurniati
NIM. 2017202123

