

**PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN
KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA BANK BRI SYARIAH KC BENGKULU**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Usul Untuk Mendapatkan
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh :

ADI SUPRIADI
NIM. 1516140219

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI IAIN BENGKULU
BENGKULU, 2019 M/ 1440 H**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh **Adi Supriadi**, NIM **1516140219** dengan judul **"Pengaruh Karakteristik Individu Dan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank BRI Syariah KC Bengkulu", Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang *munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.**

**Bengkulu, 30 Agustus 2019M
29 Dzul-Hijjah 1440H**

Pembimbing I

Pembimbing II

**(Andang Sunarto, Ph. D)
NIP. 197611242006041002**

**(Badaruddin Nurhab, M. M)
NIP. 198508072015031005**



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, 51771 Fax (0736) 51771 Bengkulu

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Karakteristik Individu Dan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank BRI Syariah KC Bengkulu", oleh **Adi Supriadi NIM: 1516140219**, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan **Ekonomi Islam**, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah **Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu** pada:

Hari : **Jum'at**
 Tanggal : **23 Agustus 2019 M/ 22 Dzulhijjah 1440 H**

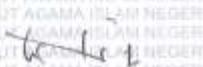
Dinyatakan **LULUS**. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

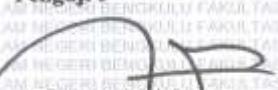
Bengkulu, 30 Agustus 2019 M
 29 Dzulhijjah 1440 H

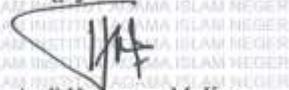
Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Andang Sunarto, Ph.D
 NIP. 197611242006041002

Sekretaris

Badaruddin Nurhab, M.M
 NIP. 198508072015031005

Penguji I

Drs. H. Supardi, M. Ag
 NIP. 196504101993031007

Penguji II

Andi Harpepen, M. Kom
 NIDN. 2014128401



Dr. Asnani, MA
 NIP. 197304121998032003

MOTTO

Ya Tuhan-Ku, berikanlah kepadaku ilmu dan masukanlah aku kedalam golongan orang-orang yang saleh (As-Syu'ara : 83)

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan (Al-Insyirah : 6-8)

PERSEMBAHAN

Puji syukur beriring do'a dengan hati yang tulus kupersembahkan karya yang sangat sederhana ini yang telah kuraih dengan suka-duka. Dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati serta mengharap rahmat dan ridho-Nya, kupersembahkan skripsi ini untuk :

- ✚ Pertama yang paling utama dalam hidupku ialah ibunda tercinta Atikah dan Ayahanda tersayang Dede Sudaryana. Terima kasih atas doa serta kasih sayang yang telah kalian curahkan, sehingga saya mampu menjenjang pendidikan sampai saat ini tidak lain hanya untuk kesuksesan saya di masa depan.
- ✚ Untuk keluarga besarku Kenan Family yang telah mensupport saya disetiap perjalanan pendidikan selama ini, terima kasih kalian telah bersedia memberikan dukungan kepada saya.
- ✚ Kedua pembimbing skripsiku bapak Andang Sunarto, Ph.D dan bapak Badaruddin Nurhab, M.M yang telah memberikan waktu, ilmu, perhatian dan masukan selama menyelesaikan skripsiku.
- ✚ Untuk orang terdekatku Yora Melanda yang selama ini selalu mengingatkanku, memotivasi dan menyemangatiku.
- ✚ Untuk teman seperjuanganku, Heri Novriansyah, Pirdaus, Fajri Ramadhan, Hepriansyah Putra, Kendro Pardiansyah dan Keluarga besar PBS G.
- ✚ Untuk keluarga FEBI IAIN Bengkulu dan Almamaterku tercinta Institut Agama Islam Negri (IAIN) Bengkulu

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis, Skripsi dengan judul : “(Pengaruh Karakteristik Individu Dan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank BRI Syariah KC Bengkulu)”.
2. Karya tulis ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan tim pembimbing.
3. Skripsi ini tidak terdapat asil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan tercantum sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebut nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, maka dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 30 Agustus 2019 M
29 DzulHijjah 1440 H

Mahasiswa yang menyatakan



Adi Supriadi
NIM 1516140219

ABSTRACT

Effect of Individual Characteristics and Internal Communication on Performance Employees At Bank BRI Syariah KC Bengkulu

By Adi Supriadi NIM. 1516140219

The purpose of this study was to determine the effect of individual characteristics and internal communication on employee performance at the Bank BRI Syariah kc Bengkulu. To uncover the problem in depth and thoroughly, researchers used a quantitative method with a total sampling technique in the form of a questionnaire distributed to 30 respondents. The data analysis technique used is multiple linear regression using the SPSS program. Then the data is described, analyzed and discussed to answer the problems raised. From the results of this study there are significant effects of individual characteristics and internal communication on employee performance at Bank BRI Syariah kc Bengkulu with significant results at $0,000 < \alpha = 0.05$ and $0.031 < \alpha = 0.05$, with a percentage of 0.640 or 64%.

Keywords: Individual Characteristics, Internal Communication, Employee Performance. BRI Syariah KC Bengkulu.

ABSTRAK

Pengaruh Karakteristik Individu Dan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja

Karyawan Pada Bank BRI Syariah KC Bengkulu

Oleh Adi Supriadi NIM. 1516140219

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh karakteristik individu dan komunikasi internal terhadap kinerja karyawan pada Bank BRI Syariah kc Bengkulu. Untuk mengungkap persoalan tersebut secara mendalam dan menyeluruh, peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan teknik *total sampling* berupa angket yang disebarakan pada 30 orang responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda menggunakan program SPSS. Kemudian data tersebut diuraikan, dianalisis dan dibahas untuk menjawab permasalahan yang diajukan. Dari hasil penelitian ini terdapat pengaruh karakteristik individu dan komunikasi internal secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank BRI Syariah kc Bengkulu dengan hasil signifikan pada $0,000 < \alpha = 0,05$ dan $0,031 < \alpha = 0,05$, dengan persentase 0,640 atau 64 %.

Kata Kunci: Karakteristik Individu, Komunikasi Internal, Kinerja Karyawan, BRI Syariah KC Bengkulu.

KATA PENGATAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi “Pengaruh Karakteristik Individu Dan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank BRI Syariah KC Bengkulu”. Shalawat dan salam untuk Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program studi Perbankan Syariah jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam penulisan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M. Ag, M. H. Rektor IAIN Bengkulu yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di IAIN Bengkulu.
2. Dr. Asnaini, M. A. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, yang selalu mendukung demi kesuksesan penulis.

3. Desi Isnaini, M. A. Ketua Jurusan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan saran dan motivasi demi kesuksesan penulis.
4. Yosy Arisandy, MM. Ketua Prodi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, yang selalu memberikan saran dan motivasi demi kesuksesan penulis.
5. Andang Sunarto, Ph. D. Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan telah banyak meluangkan waktu, pikiran dan penuh kesabaran dalam membimbing penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Badaruddin Nurhab M.M. Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan telah banyak meluangkan waktu, pikiran dan penuh kesabaran dalam membimbing penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, beserta staf dan karyawan yang telah mengajar dan memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan serta pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
8. Pihak Bank BRI Syariah KC Bengkulu yang telah bersedia memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian dan memberi informasi yang dibutuhkan dalam rangkai penulisan skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi.

Bengkulu, Agustus 2019
Dzul-Hijjah 1440 H

Adi Supriadi
NIM 1516140219

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PERNYATAAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACK	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	5
E. Penelitian Terdahulu	6
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Kinerja Karyawan	9
1. Pengertian Kinerja.....	9
2. Indikator Kinerja.....	12
3. Faktor-faktor Pencapaian Kinerja... ..	14
B. Karakteristik Individu	18
1. Pengertian Karakteristik Individu... ..	18
2. Indikator Karakteristik Individu.....	19
C. Komunikasi Internal	22
1. Pengertian Komunikasi.....	22
2. Indikator Komunikasi.....	25
D. Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan.	29
E. Hubungan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan ...	30
F. Hubungan Karakteristik Individu dan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan.....	30
G. Kerangka Berpikir.....	31
H. Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	34
B. Waktu dan Lokasi Penelitian	34
C. Populasi.....	34

D. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	35
E. Variable penelitian dan Defenisi Operasional	36
F. Instrument Penelitian	37
G. Teknik Analisis Data	39
1. Pengujian Kualitas Data	39
2. Uji Asumsi Dasar	40
3. Uji Asumsi Klasik	41
4. Uji Hipotesis	42
5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian	44
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	55
1. Pengujian Kualitas Data	55
2. Uji Asumsi Dasar	57
3. Uji Asumsi Klasik	59
4. Uji Hipotesis	61
5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	64
C. Pembahasan	65
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	69
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.: Keterkaitan Antara Karakteristik Individu Dan Komunikasi Internal Dengan Kinerja Karyawan.....	32
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Lembar Judul Yang Telah Disahkan
- Lampiran 2: Bukti Menghadiri Semprop
- Lampiran 3: Daftar Hadir Seminar Proposal
- Lampiran 4: Surat Keterangan Perubahan Judul
- Lampiran 5: Plagiarism Scan Report
- Lampiran 6: Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 7: Halaman Pengesahan Pengajuan Surat Izin Penelitian
- Lampiran 8: Permohonan Izin Penelitian Ke Kesbangpol
- Lampiran 9: Rekomendasi Penelitian Oleh Kesbangpol
- Lampiran 10: Kuesioner Penelitian
- Lampiran 11: Struktur Organisasi
- Lampiran 11: Data Informan Kuesioner
- Lampiran 12: Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
- Lampiran 13: Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 14: Surat Pernyataan Plagiasi
- Lampiran 15: Tabulasi Data
- Lampiran 16: Dokumentasi Kuesioner di Bank BRI Syariah KC Bengkulu

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.: Skala Likert Variabel Karakteristik Individu.....	38
Tabel 3.2.: Skala Likert Variabel Komunikasi Internal.....	38
Tabel 3.3.: Skala Likert Variabel Kinerja Karyawan.....	38
Tabel 3.4.: Kriteria Interval Kekuatan Hubungan Koefisien Determinasi.....	43
Tabel 4.1.: Jenis Kelamin Responden.....	54
Tabel 4.2.: Umur Responden.....	55
Tabel 4.3.: Hasil Uji Validitas Variabel X^1 (Karakteristik Individu).....	56
Tabel 4.4.: Hasil Uji Validitas Variabel X^2 (Komunikasi Internal).....	56
Tabel 4.5.: Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kinerja Karyawan).....	56
Tabel 4.6.: Hasil Uji Realibilitas X^1 , X^2 , Dan Y (Kinerja Karyawan)	57
Tabel 4.7.: Hasil Uji Normalitas.....	58
Tabel 4.8.: Hasil Uji Homogenitas.....	59
Tabel 4.9.: Hasil Uji Multikolinieritas.....	60
Tabel 4.10.: Analisis Regresi Berganda	61

Tabel 4.11.: Hasil Uji t.....	62
Tabel 4.12.: Hasil Uji F.....	63
Tabel 4.13.: Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	64

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) di dalam perusahaan adalah seluruh individu mulai dari bawahan sampai dengan atasan, yang bekerja dan menjadi anggota dalam perusahaan. Manusia merupakan penggerak setiap proses pekerjaan yang ada didalam perusahaan, betapa pun canggihnya alat yang digunakan perusahaan tidak ada yang luput dalam pengawasan dari manusia, maka dari itu sumber daya manusia hampir tidak dapat digantikan oleh sumber daya lainnya dan merupakan salah satu faktor yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuannya. Berdasarkan hal itu banyak perusahaan berusaha meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar para pegawai dapat menjalankan aktivitas kerjanya dengan lebih baik dan optimal.¹

Keberadaan manusia merupakan sumber daya yang paling istimewa. Keistimewaan yang ada pada manusia adalah satu-satunya sumber daya di dalam perusahaan yang mempunyai pikiran, perasaan, dan kepribadian yang berbeda-beda. Kepribadian pegawai yang berbeda-beda menjadikan pegawai mempunyai ciri khas tersendiri sehingga membentuk suatu karakteristik individu pada pegawai. Baik buruknya

¹Marihot Tua Efendi Hariandja. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Grasindo : Jakarta. h. 74.

karakteristik individu pegawai tergantung bagaimana mereka mengaplikasikannya.²

Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi. Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah sanksi terhadap pekerjaan. Firman Allah Swt dalam surat At-Taubah (9) : (159)

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ
وَالْمُؤْمِنُونَ ۗ وَسَتُرَدُّونَا لِّلْعَالَمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ
تَعْمَلُونَ

Artinya: "Bekerjalah kamu, maka, Allah dan Rasul-Nya, serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada Allah Yang Mengetahui akan yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepadamu apa yang telah kamu kerjakan".³

Seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Karakteristik individu yang berbeda-beda ini disebabkan oleh usia, jenis kelamin, jumlah tanggungan, status pernikahan, dan pengalaman kerja pegawai. Faktor-faktor yang mudah didefinisikan dan tersedia dalam berkas personalia seorang pegawai

²Dian pitasari, *Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan BPRS Safir Bengkulu*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

³Mathis dan Jackson. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Terjemahan oleh Jimmy Sadeli & Bayu Prawira Hie, (Jakarta: Salemba Empat, 2002), h. 56

menampilkan beberapa karakteristik individu, diantaranya ialah usia, jenis kelamin, status perkawinan, jumlah tanggungan, dan masa jabatan.⁴

Sedangkan komunikasi internal adalah suatu keadaan tempat para karyawan tersebut melaksanakan tugas dan pekerjaannya sehari-hari. Pada dasarnya kehidupan manusia tak lepas dari lingkungan, baik itu lingkungan fisik maupun non fisik karena untuk memenuhi kebutuhannya manusia perlu berintraksi dengan lingkungannya. Komunikasi internal adalah suatu keadaan di tempat karyawan tersebut melaksanakan tugas dan pekerjaannya sehari-hari”.⁵Menciptakan sumber daya manusia yang sangat berkualitas dan berdaya guna, sebuah perusahaan harus menciptakan kondisi komunikasi internal yang baik, secara fisik maupun non fisik. Sehingga apa yang menjadi tujuan perusahaan tersebut dapat tercapai dengan maksimal. Dan dapat dikaitkan apabila seorang karyawan telah merasakan kondisi komunikasi internal yang baik, maka motivasi pada diri karyawan untuk bekerja akan meningkat dan dapat menghasilkan kinerja yang baik.⁶

Kondisi komunikasi internal secara sederhana bila suatu organisasi dapat merealisasikan tujuannya dengan efektif karena terciptanya komunikasi internal yang kondusif. Pada tingkat yang paling dasar bahwa organisasi dipengaruhi oleh faktor efektivitas individunya

⁴Robbins SP, et al. 2006. *Perilaku organisasi*. Jakarta : salemba empat. H. 46

⁵Agus Ahyari. 1996. *Manajemen sistem produksi*. (Jakarta: BPFE UGM) h. 128

⁶Mahmudah Enny W." *Influence of ISO 900-2008 QMS, Total Quality Management and Work Environment on Job Satisfaction and Employee Performance at PT Mount Dreams Indonesia in Gresik*". Universitas Bhayangkara Surabaya

atau kinerjanya. Orang dapat bekerja efektif karena dukungan kondisi komunikasi internal yang kondusif.

Faktor lingkungan yang dibentuk pimpinan ataupun kebijakan manajemen mempengaruhi keinginan kerja seseorang. Manajemen tidak boleh gagal dalam membentuk interaksi pekerja untuk berhubungan baik dan memanfaatkan kondisi komunikasi internal yang efektif sehingga tercapai kinerja organisasi yang baik yang sesuai dengan tujuan organisasi⁷.

Begitu juga dengan komunikasi internal. Masalah komunikasi internal merupakan salah satu hal yang sangat penting. Hal ini sangat besar pengaruhnya terhadap kelancaran operasi perusahaan. Salah satu cara yang ditempuh agar karyawan dapat juga melaksanakan tugasnya adalah memperbaiki komunikasi internal di tempat kerja. Komunikasi internal yang buruk merupakan salah satu penyebab penggunaan waktu yang tidak efektif.

Berdasarkan hal-hal di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “Pengaruh Karakteristik Individu dan Komunikasi internal Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank BRI Syariah KC Bengkulu”

⁷Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju: Bandung. h. 11.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada Pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kinerja Karyawan pada Bank BRI Syariah KC Bengkulu?
2. Apakah ada Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kinerja Karyawan pada Bank BRI Syariah KC Bengkulu ?
3. Apakah ada Pengaruh Karakteristik Individu dan Komunikasi Internal terhadap Kinerja Karyawan pada Bank BRI Syariah KC Bengkulu ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kinerja Karyawan pada Bank BRI Syariah KC Bengkulu
2. Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kinerja Karyawan pada Bank BRI Syariah KC Bengkulu
3. Pengaruh Karakteristik Individu dan Komunikasi Internal terhadap kinerja karyawan pada Bank BRI Syariah KC Bengkulu

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Untuk menambah wawasan dan memperkaya pengetahuan mengenai karakteristik individu dan komunikasi internal terhadap

kinerja karyawan sehingga dapat dijadikan referensi untuk penelitian lanjutan.

2. Kegunaan Praktis

- a. Untuk perusahaan, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan sumbangan informasi bagi perusahaan dalam menentukan langkah dan kebijakan perusahaan.
- b. Untuk akademik, diharapkan memberikan khasanah perpustakaan dan tambahan referensi bagi pembaca.
- c. Untuk Nasabah, dapat menjadi bahan pertimbangan konsumen dalam menentukan tempat pembelian barang yang bisa menjadi pelanggan.

E. Penelitian Terdahulu

Untuk membantu peneliti yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini, maka terdapat beberapa penelitian terdahulu yang terdiri dari:

Penelitian dilakukan oleh Semmaila, dengan judul *Karakteristik Individu, Sosial Ekonomi, Budaya dan Kesehatan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Industri Kecil di Kota Makassar*. Tiga etnis menunjukkan bahwa sekitar 56 persen pekerja tidak produktif atau dibawah 1,00. Produktivitas terendah adalah etnis makassar yaitu sekitar 72,4 persen, menyusul etnis Bugis dan Toraja yaitu sekitar 42,9 persen. Secara rata-rata produktivitas etnis Toraja adalah sebesar 1,10 sedikit lebih baik dibandingkan etnis Bugis yaitu sebesar 1,07, sedangkan etnis Makassar sama sekali tidak

produktif yang hanya mencapai indeks produktivitas sebesar 0,95. Produktivitas rata-rata secara keseluruhan yang mampu dicapai oleh pekerja industri kecil dari tiga etnis yang ada hanya sebesar 1,02. Nilai sebesar ini hampir sama dengan satu berarti hampir tidak produktif.

Penelitian oleh Setiawan, dengan judul *Pengaruh Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Awetama Bina Reksa*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Awetama Bina Reksa. Uji F diperoleh sebesar 27.273 atau dengan probabilitas signifikan 0.000 yang lebih kecil dari pada tingkat kesalahan $\alpha = 5\%$ dan ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.471, hal ini menunjukkan bahwa variable kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh dua variabel independen sebesar 47.10% dan sisanya 52.90% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Uji asumsi klasik normalitas 100% data linier dan berdistribusi normal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Awetama Bina Reksa.

Penelitian yang dilakukan oleh Asad-ur-Rehman dengan judul "*The Influence of Individual Characteristic on Organization Performance and Job Satisfaction*". Penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan pemahaman kontak antara kinerja organisasi dan dimensi karakteristik individu (yaitu gender, pendidikan dan usia) dan memperoleh informasi kepuasan kerja dari

manajemen menengah dan atas NBP, ABL dan MCB terutama dari daerah Rawalpindi dan Islamabad. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh karakteristik individu terhadap kepuasan kerja dan kinerja organisasi. Korelasi dan regresi digunakan untuk menganalisis peran moderat kualitas hubungan dalam mempengaruhi hubungan. Penelitian ini mendiagnosis hubungan langsung antara kepuasan kerja dan karakteristik individu. Selanjutnya, hubungan secara langsung dan signifikan dipengaruhi oleh kualitas hubungan. Studi saat ini juga akan membantu meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja organisasi.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja

Kinerja (*performance*) mengacu kepada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan pegawai. Kinerja merefleksikan seberapa baik pegawai memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan. Menurut Edy adalah sebagai berikut:

Sering digabung sebagai upaya (*effort*), yang mencerminkan energi yang dikeluarkan, kinerja diukur dari segi hasil. Kinerja karyawan merupakan istilah yang berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang), dapat pula diartikan sebagai perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta dengan tenaga kerja per satuan waktu.⁸

Menurut Suryadi Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Untuk itu jika

⁸Edy. 2014. "Pengaruh Budaya Organisasional dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Mata Dr. YAP Yogyakarta Dengan Motivasi dan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Pemediasi". (*Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 2, No. 3, 2015), h. 114

perusahaan ingin membangun kemampuan bersaing melalui sumber daya manusia sebagai sumber keunggulan kompetitif, maka perlu diadakan sistem penilaian terhadap kinerja orang-orang dalam organisasi.⁹

Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi yang antara lain termasuk kuantitas, *output*, kualitas *output*, jangka waktu *output*, kehadiran di tempat kerja dan sikap kooperatif. Sedangkan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu.¹⁰

Defenisi di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) yang dicapai oleh karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas per satuan periode waktu dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Perusahaan dapat berkembang merupakan keinginan setiap individu yang berada didalam perusahaan tersebut, karena setiap individu berharap dengan perkembangan tersebut perusahaan mampu bersaing dan mengikuti kemajuan zaman. Karena itu, tujuan yang diharapkan oleh perusahaan dapat tercapai dengan baik.

⁹Suryadi Perwiro Sentono. *Model Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia, Asia dan Timur Jauh*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), h. 221

¹⁰Anwar Prabu Mangkunegara. *Evaluasi Kinerja*. (Bandung: Refika Aditama, 2015), h. 175

Kemajuan perusahaan dipengaruhi oleh faktor-faktor lingkungan yang bersifat internal dan eksternal. Sejauh mana tujuan perusahaan telah tercapai dapat dilihat dari seberapa besar perusahaan memenuhi tuntutan lingkungannya. Memenuhi tuntutan lingkungan berarti dapat memanfaatkan kesempatan atau mengatasi tantangan lingkungan atau ancaman dari lingkungan dalam rangka menghadapi atau memenuhi tuntutan dan perubahan-perubahan di lingkungan perusahaan.¹¹

Pembinaan dan pengembangan karyawan baru ataupun lama dalam perusahaan adalah merupakan salah satu kegiatan dalam rangka menyesuaikan diri dengan perubahan dan perkembangan karyawan. Karena itu perlu dilakukan penilaian atas pekerjaan yang telah dilaksanakan oleh karyawan atau yang dinamakan dengan penilaian kinerja atau penilaian prestasi kerja.

Prestasi kerja karyawan dipengaruhi oleh bermacam-macam ciri pribadi dari masing-masing individu. Dalam perkembangan yang kompetitif dan mengglobal, perusahaan membutuhkan karyawan yang berprestasi tinggi. Pada perkembangan selanjutnya pekerja memerlukan umpan balik atas kinerja mereka sebagai pedoman bagi tindakan-tindakan mereka pada masa yang akan datang, oleh karena itu, penilaian seharusnya menggambarkan kinerja karyawan.¹²

¹¹ Tri Widodo. "Pengaruh Lingkungan kerja, Budaya Organisasi, Kepemimpinan Terhadap Kinerja". (*Jurnal Among Makarti*. Vol.3 No.5, 2014)

¹²Wirawan. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat, 2016), h. 243

2. Indikator Kinerja

Indikator kinerja karyawan menurut Wirawan :

- a. Kuantitas, yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan.
- b. Kualitas, yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya). Pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran "tingkat kepuasan", yaitu seberapa baik penyelesaiannya. Ini berkaitan dengan bentuk keluaran.
- c. Ketepatan waktu, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan.
- d. Efektivitas adalah kemampuan dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan target.
- e. Kemandirian. Kemandirian adalah kemampuan dalam menyelesaikan tugas tanpa bantuan orang lain.¹³

Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi.

¹³Wirawan .*Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat, 2016), h. 256

Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah sanksi terhadap pekerjaan. Firman Allah SWT dalam surat At-Taubah (9) : (105)

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ۗ وَسَتُرَدُّونَ
اِلَىٰ عَالَمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya: "Bekerjalah kamu, maka, Allah dan Rasul-Nya, serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada Allah Yang Mengetahui akan yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepadamu apa yang telah kamu kerjakan".¹⁴

Seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pengertian lain mengenai kinerja adalah tingkat hasil keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Kinerja seorang tenaga kerja atau karyawan dalam suatu organisasi atau intitusi kerja, dipengaruhi oleh banyak faktor, baik faktor dari dalam karyawan itu sendiri maupun faktor lingkungan atau organisasi kerja itu sendiri.¹⁵

¹⁴Mathis dan Jackson. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Terjemahan oleh Jimmy Sadeli & Bayu Prawira Hie, (Jakarta: Salemba Empat, 2002), h. 56

¹⁵Moeheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009), hlm. 63

3. Faktor-Faktor Pencapaian Kinerja

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pencapaian kinerja adalah perilaku pemimpin dan faktor motivasi (*motivation*).

a. Perilaku Pemimpin.

Kemajuan perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawannya setiap perusahaan akan terus berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya agar dapat mencapai hasil kerja yang baik dan memuaskan. Untuk mencapainya memerlukan banyak usaha yang harus dilakukan, baik oleh pimpinan dengan gaya kepemimpinannya maupun para karyawan dengan kinerja yang dihasilkan. Setiap pemimpin mempunyai kewenangan dan tanggung jawab dalam menentukan seluruh kegiatan diperusahaan. Setiap manajer atau pimpinan organisasi tertentu memiliki tanggung jawab yang besar dalam seluruh proses yang biasanya termasuk dalam manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan para pegawai yang berada dalam kewenangannya, sehingga dibutuhkan kemampuan dan keterampilan yang tinggi untuk memimpin karyawannya dalam perusahaan.¹⁶

Kepemimpinan yang efektif memiliki ciri-ciri sebagai berikut: memperhitungkan minat sampai hasil akhir, memahami bahwa hasil adalah selalu penilaian terakhir, memiliki semangat

¹⁶Ardana, K., Mujiati, N.W dan Sriathi, *Perilaku Keorganisasian*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), h. 76

menyelesaikan masalah, lebih demokratis dari pada *autotity*, memberikan kesempatan untuk mencapai potensi setiap orang, memiliki Etika dan moral yang tinggi, mengambil tanggung jawab terhadap hasil tim.¹⁷

Tugas seorang pemimpin adalah mendorong bawahannya untuk mencapai tujuan. Jadi dalam memimpin pasti terlibat kemampuan seseorang untuk mempengaruhi atau memotivasi orang lain atau bawahannya agar mereka mau melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya dengan baik. Dalam konteks ini, motivasi menjelaskan suatu aktifitas manajemen atau sesuatu yang dilakukan seorang manajer untuk membujuk atau mempengaruhi bawahannya untuk bertindak secara organisatoris dengan cara tertentu agar dapat menghasilkan kinerja yang efektif. Dari pendapat-pendapat diatas dapat dikatakan bahwa seorang pemimpin bertugas untuk mempengaruhi dan memotivasi karyawannya dengan cara menggunakan gaya kepemimpinan yang tepat agar karyawan mau melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya dengan baik dan menghasilkan tenaga yang efektif.

Secara umum terdapat 2 (dua) teknik cara menilai kinerja yang bisa digunakan yaitu:

- a. Penilaian kinerja pada seseorang secara tunggal,
- b. Penilaian kinerja pada sekelompok orang

¹⁷Wirawan. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia...*, h. 256

Penilaian kinerja atas seseorang secara tunggal adalah semata-mata menilai kinerja orang per orang secara individual tanpa membandingkannya dengan yang lainnya. Penilaian kinerja atas kelompok adalah penilaian kinerja atas seseorang dibandingkan dengan kinerja karyawan lain. Ada beberapa teknik atau cara penilaian kinerja karyawan tunggal (*individual*) yaitu:

- a. Grafik skala kecepatan (*Graphic rating scale*)
- b. Memilih kecepatan yang dipaksakan (*Forced choice rating*)
- c. Cara penilaian dengan esay (*Essay appraisal techniques*)
- d. Daftar pengecekan kinerja (*Performance checklist*)
- e. Teknik kejadian kritis (*Critical incident technique*)¹⁸

Cara untuk mengukur berbagai jenis karakteristik yang mempengaruhi kinerja karyawan, misalnya:¹⁹

- a. Kecepatan waktu pengerjaan dengan teliti (*punctuality*)
- b. Sikap (*attitude*)
- c. Inisiatif (*initiative*)

Skala penilaian dengan ukuran :²⁰

- a. Rendah, menengah, tinggi, atau
- b. Kinerja lain yang diukur dapat pula dengan macam ukuran baik atau jelek
- c. Untuk hal-hal lain diukur dengan skala 1 sampai dengan 10

¹⁸ Bintaro dan Daryanto. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. (Yogyakarta: IKAPI DIY, 2017), h. 131

¹⁹ Bintaro dan Daryanto. *Manajemen Penilaian ...*, h. 132

²⁰ Bintaro dan Daryanto. *Manajemen Penilaian ...*, h. 132

Berdasarkan teori Bintoro dan Daryanto serta wawancara kepada karyawan Bank yaitu Bapak Merco sebagai berikut:

1. Memilih Kecepatan yang Dipaksakan (*MKD/Forced Rating Choice*)

Teknik penilaian “Memilih Kecepatan yang Dipaksakan (MKD)” adalah dengan menyajikan beberapa pilihan nilai untuk suatu kategori kinerja seorang karyawan. Penekanan dari system “Memilih Kecepatan yang Dipaksakan” dalam menilai kinerja seorang karyawan, cenderung untuk memilih nilai yang lebih rendah, dibandingkan dengan system penilaian berdasarkan grafik.

2. Teknik Penilaian dengan Esay (*Essay Evaluation Techniques*)

Teknik penilaian kinerja dengan esay adalah teknik penilaian kinerja dengan memberikan penjelasan secara tertulis tentang hal yang dinilai. Misalnya: kecepatan mengetik dari karyawan “A” adalah 80 ketuk per menit, karena dia dapat mengetik dengan prinsip 10 jari. Disamping itu papan ketik yang digunakan masih baru, lebih canggih dan lain-lain.²¹

²¹Bintoro dan Daryanto. *Manajemen Penilaian Kinerja...*, h. 132

B.Karakteristik Individu

1. Pengertian Karakteristik Individu

Setiap manusia mempunyai karakteristik individu yang berbeda-beda antara yang satu dengan yang lainnya. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yang dimaksud dengan karakteristik adalah ciri atau sifat yang berkemampuan untuk memperbaiki kualitas hidup. Sedangkan individu adalah perorangan; orang seorang. Berikut adalah pengertian-pengertian individual *characteristics* (karakteristik individu) menurut para ahli yaitu:

- a. Menurut Panggabean karakteristik individu merupakan karakter seorang individu yang mempunyai sifat khas sesuai dengan perwatakan tertentu.²²,
- b. Menurut Rahman karakteristik individu adalah ciri khas yang menunjukkan perbedaan seseorang tentang motivasi, inisiatif, kemampuan untuk tetap tegar menghadapi tugas sampai tuntas atau memecahkan masalah atau bagaimana menyesuaikan perubahan yang terkait erat dengan lingkungan yang mempengaruhi kinerja individu.²³
- c. Menurut Robbins karakteristik individu adalah cara memandang ke obyek tertentu dan mencoba menafsirkan apa yang dilihatnya.²⁴

²² Adi, Prasetyo. 2008. *Pemanfaatan Grey Literature di Perpustakaan*. Jurnal Media Informasi dan Komunikasi Kepustakawanan : Buletin Perpustakaan Universitas Airlangga. Vol.III,No.2, edisi Juli – Desember

²³ Agus Abdul Rahman. 2013. *Psikologi Sosial: Integrasi Pengetahuan Wahyu dan Pengetahuan Empirik*. (Jakarta: Rajawali Pers). h. 44

²⁴ Stephen,P. Robbins. 2008. *Organizational Behaviour, Tenth Edition (Perilaku Organisasi Edisi Ke Sepuluh)* Alih Bahasa Drs Benyamin Molan. (Jakarta: Salemba Empat). h.-

2. Indikator Karakteristik Individu

Karakteristik individu mencakup sejumlah sifat dasar yang melekat pada individu tertentu. Karakteristik individu mencakup sifat-sifat berupa kemampuan dan keterampilan; latar belakang keluarga, sosial, dan pengalaman, umur, bangsa, jenis kelamin dan lainnya yang mencerminkan sifat demografis tertentu; serta karakteristik psikologis yang terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, belajar, dan motivasi. Lanjutnya, cakupan sifat-sifat tersebut membentuk suatu nuansa budaya tertentu yang menandai ciri dasar bagi suatu organisasi tertentu pula.²⁵,

Menurut Gibson dkk variabel yang melekat pada individu dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga) yaitu:²⁶

- a. Kemampuan dan keterampilan baik mental maupun fisik.
- b. Demografis meliputi umur, asal-usul, jenis kelamin.
- c. Latar belakang yaitu keluarga, tingkat sosial dan pengalaman serta variabel psikologis individu yang meliputi persepsi, sikap dan kepribadian, belajar, dan motivasi.

Indikator Karakteristik individu meliputi sebagai berikut:²⁷

- a. Minat.
- b. Sikap terhadap diri sendiri, pekerjaan, dan situasi pekerjaan.
- c. Kebutuhan individual.

²⁵ Abdul Rahman, Agus. *Psikologi Sosial: Integrasi Pengetahuan Wahyu dan Pengetahuan Empirik*. h.-

²⁶ Gibson, *Et Al.* 1985, *Organisasi: Perilaku, Struktur Dan Proses*. (Jakarta: Erlangga). h.156

²⁷ Agoes, Sukrisno Dan I Cenik Ardana. 2009. *Etika Bisnis Dan Profesi*, (Jakarta: Salemba Empat). h.76

- d. Kemampuan dan kompetensi.
- e. Pengetahuan tentang pekerjaan.
- f. Emosi, suasana hati, perasaan keyakinan dan nilai-nilai.

Menurut Nimran karakteristik individual dapat didefinisikan sebagai keseluruhan cara bagaimana individu bereaksi dan berinteraksi dengan orang lain.²⁸ Kepribadian adalah keseluruhan cara dimana seseorang individu bereaksi dan berinteraksi dengan individu lain. kepribadian seseorang ialah seperangkat karakteristik yang relatif mantap, kecenderungan dan perangai yang sebagian besar dibentuk oleh faktor keturunan dan oleh faktor-faktor sosial, kebudayaan, dan lingkungan.²⁹

Kepribadian ialah pola perilaku dan proses mental yang unik, yang mencirikan seseorang. Dari beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa, kepribadian adalah seperangkat karakteristik yang relatif mantap, kecenderungan dan perangai yang sebagian besar dibentuk oleh faktor keturunan dan oleh faktor-faktor sosial, kebudayaan, dan lingkungan.

Dimensi kepribadian menjadi lima yaitu: *openness to experience*, *conscientiousness*, *extraversion*, *agreeableness* dan *neuroticism (OCEAN)*.³⁰

- a. Kepribadian *openness to experience* atau keterbukaan terhadap pengalaman hidup antara lain penuh dengan ide baru, imajinasi yang

²⁸Robbins,S & Coulter,M. (2009). *Manajemen*. Jilid 1. Edisi 8. Edisi bahasa Indonesia. (PT.Indeks, Jakarta). h. 27

²⁹Sofyandi, Herman Dan Garniwa Iwa. 2007. *Perilaku Organisasional*, (Yogyakarta: Graha Ilmu). h.120

³⁰Purnomo, Ratno dan Sri Lestari. 2010. *Pengaruh Kepribadian, Self-Efficacy, Dan Locus Of Control Terhadap Persepsi Kinerja Usaha Skala Kecil Dan Menengah*. Jurnal Bisnis Dan Ekonomi (Jbe). Volume.17, Nomor.2. Lembaga Penerbit Universitas Lampung: Bandar Lampung

aktif, cerdas dan mendalam, suka refleksi diri, penasaran dengan banyak hal, inovatif, dan artistik. Individu dengan *openness to experience* yang rendah atau *closed to experience* memiliki kepribadian yang berkebalikan dari karakter tersebut di atas seperti: tidak inovatif, suka sesuatu yang rutin, praktis, dan cenderung tertutup.

- b. Kepribadian *conscientiousness* atau keterbukaan mata dan telinga antara lain: suka bekerja keras, bekerja sesuai dengan rencana, dapat diandalkan, teratur, melakukan pekerjaan dengan cermat dan terperinci, dan cenderung rajin. Individu dengan kepribadian ini disebut memiliki *conscientiousness* yang tinggi. Sedangkan individu dengan *conscientiousness* yang rendah memiliki kepribadian: ceroboh, malas, tidak teratur, dan tidak dapat diandalkan.
- c. Kepribadian *extraversion* atau keterbukaan terhadap orang lain antara lain: aktif berbicara, penuh dengan energi, antusias, kepribadian yang tegas dan pasti, ramah dan suka bergaul. Individu dengan kepribadian ini disebut memiliki *extraversion* yang tinggi.
- d. *Agreeableness* atau keterbukaan terhadap kesepakatan memiliki kepribadian antara lain: suka bekerja sama, dapat dipercaya, penuh perhatian dan baik pada orang lain, suka menolong, tidak mementingkan diri sendiri, pemaaf, dan tidak suka berselisih dengan orang lain. Individu dengan kepribadian tersebut dikatakan memiliki *agreeableness* yang tinggi.

e. *Neoriticism* atau keterbukaan terhadap tekanan memiliki kepribadian antara lain: sering merasa tertekan, penuh ketegangan dan kekhawatiran, mudah murung dan sedih, dan mudah gelisah. Individu dengan kepribadian ini dikatakan memiliki emosi yang tidak stabil. Sebaliknya, individu dengan emosi yang stabil memiliki kepribadian antara lain: dapat mengatasi stress dengan baik, tidak mudah kecewa, tenang dalam situasi menegangkan, dan tidak mudah tertekan.

C. Komunikasi Internal

1. Pengertian Komunikasi Internal

Kata “komunikasi” berasal dari bahasa Latin, “*comunis*”, yang berarti membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Akar katanya “*communis*” adalah “*communico*” yang artinya berbagi. Komunikasi adalah suatu transaksi, dimana terjadi sebuah proses simbolik yang menghendaki orang-orang mengatur lingkungannya dengan, (1) membangun hubungan antar sesama manusia, (2) melalui pertukaran informasi, (3) untuk menguatkan sikap dan tingkah laku orang lain, (4) berusaha mengubah sikap dan tingkah laku itu.³¹

Beberapa para ahli mengkonsepkan komunikasi internal sebagai fungsi komunikasi yang secara khusus dirancang oleh perusahaan untuk membangun dan membina hubungan dengan stakeholder internal, sehingga tercipta kedekatan emosional yang diwujudkan melalui komitmen dan keterlibatan yang bermanfaat bagi kesuksesan terkait pencapaian tujuan

³¹Suranto. *Komunikasi Interpersonal*. (Yogyakarta. Graha Ilmu, 2013), h. 80

perusahaan. Komunikasi internal merupakan pertukaran informasi dan ide-ide dalam sebuah organisasi.³²

Komunikasi internal adalah menciptakan suasana hormat untuk semua karyawan yang berada dalam kelompok. Pengelolaan komunikasi datang langsung dari salah satu manajer kedepan, dan dari supervisor untuk karyawan tetapi ketika perusahaan tumbuh lebih besar dan lebih kompleks, pengelolaan komunikasi sulit ditangani, sehingga diperlukan sebuah komunikasi internal. Komunikasi internal adalah pertukaran gagasan diantara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan yang menyebabkan terwujudnya perusahaan tersebut lengkap dengan strukturnya yang khas (organisasi) dan pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal di dalam perusahaan yang menyebabkan pekerjaan berlangsung (operasi dan manajemen).³³

Komunikasi internal baru-baru ini dikaitkan dengan mencapai efektifitas dalam proses komunikasi kerja dan membawa harmoni di organisasi. Salah satu tugas komunikasi internal adalah semua karyawan organisasi menerima informasi yang benar penting untuk pekerjaan mereka pada waktu yang tepat. Komunikasi internal merupakan kunci sebuah organisasi dalam membangun *organizational identification*, sebuah kondisi dimana karyawan merasa bangga untuk bekerja, memiliki rasa aman, dan rasa memiliki (*sense of belonging*) kepada perusahaan yang diwujudkan dengan dedikasi secara pribadi dalam kinerja.

³² Suranto. *Komunikasi Interpersonal*. (Yogyakarta. Graha Ilmu, 2013), h. 80

³³ Cangara, H. Hafied; *Pengantar Ilmu Komunikasi* edisi Revisi, (PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014), h. 89

Dari berbagai definisi yang dikemukakan oleh beberapa tokoh di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi internal merupakan pertukaran informasi secara timbal balik yang terjadi antara atasan dengan bawahan, bawahan keatasan dan sesama anggota dalam tim guna untuk membangun dan membina hubungan dengan stakeholder internal, sehingga tercipta kedekatan emosional yang diwujudkan melalui komitmen dan keterlibatan yang bermanfaat bagi kesuksesan tim terkait pencapaian tujuan perusahaan.

Terdapat beberapa tujuan dari komunikasi internal yang disampaikan oleh para ahli. Menurut Hewitt, tujuan komunikasi dapat dijabarkan sebagai berikut: mendalami atau mengajarkan sesuatu, mempengaruhi perilaku seseorang Mengungkapkan perasaan, menjelaskan perilaku sendiri atau perilaku orang lain, berhubungan dengan orang lain, menyelesaikan suatu permasalahan atau persoalan, mencapai suatu tujuan, menurunkan ketegangan dan menyelesaikan konflik, menstimulasi minat pada diri sendiri atau orang lain.³⁴

Terdapat beberapa manfaat dari komunikasi internal yang disampaikan oleh para ahli. Adapun manfaat komunikasi internal adalah Komunikasi internal sangat penting, karena komunikasi internal merupakan sebuah forum strategis bagi manajemen dalam menyampaikan kebijaksanaan organisasi. Apabila komunikasi internal tidak dilaksanakan maka mudah sekali terjadi kesalahpahaman serta terbentuk desas-desus yang

³⁴Sarwono, Salito, *Sumber Daya Manusia kunci Sukses Organisasi*, (Jakarta: Lembaga Manajemen Universitas Indonesia, 2014), h. 163

tidak benar. Individu akan membuat asumsi sendiri, bahkan mendengar informasi yang tidak benar dari sumber luar.³⁵ Melalui komunikasi internal, individu memperoleh kesempatan untuk menyatakan pendapatnya kepada manajemen tentang berbagai hal yang berhubungan dengan pekerjaan dan tanggungjawabnya. Komunikasi dengan karyawan merupakan langkah awal dari membina hubungan baik dengan masyarakat sekitar. Terdapat kecenderungan bahwa masyarakat sekitar lebih percaya kepada karyawan dari manajemen. Komunikasi internal yang dilakukan secara intensif akan mampu mendorong motivasi dan kinerja seseorang. Apabila motivasi dan kinerja karyawan meningkat maka pada giliran berikutnya akan diikuti pula dengan meningkatnya produktivitas. Komunikasi internal menjadi sarana terbentuknya rasa saling percaya antara karyawan dan manajemen. Oleh karena itu perlu ditingkatkan komunikasi dua arah yang mampu menghubungkan antara manajemen dengan karyawan. Perlu dikondisikan agar karyawan tidak merasa takut untuk menyampaikan pendapat kepada manajemen.³⁶

2. Indikator Komunikasi Internal

Terdapat indikator dari komunikasi internal yang disampaikan oleh para ahli. Adapun indikator komunikasi internal adalah sebagai berikut: Indikator komunikasi internal sebagai berikut: adanya *Information Sharing* bersifat umum secara reguler, mengkomunikasikan Target Perusahaan,

³⁵ Panuju, Redi. *Perilaku Organisasi dan Komunikasi Suatu Pengantar*. (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2015), h. 34

³⁶ Sedarmayanti. 2013. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. (Bandung: Mandar Maju), h. 223

mengkomunikasikan Kinerja Operasi, mengkomunikasikan Kinerja Keuangan, mengkomunikasikan Kinerja Kompetitif.³⁷

Komunikasi internal terbagi dalam dua dimensi, yaitu komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal:

- a. Komunikasi Vertikal adalah komunikasi secara timbale balik dari atas (pimpinan) ke bawah (karyawan) disebut *Downward Communication*, dan komunikasi dari bawah (karyawan) ke atas (pimpinan atau manajer) disebut *Upward Communication*. Dalam proses komunikasi vertikal secara *Downward Communication* tersebut pimpinan memberikan instruksi, petunjuk, pengarahan, informasi, penjelasan, teguran, dan lain-lain pada bawahan. Dalam proses komunikasi vertikal secara *Upward Communication* tersebut bawahan memberikan laporan, gagasan, usul atau saran kepada pimpinan.

Komunikasi dua arah secara timbal balik dalam organisasi sangat penting sekali. Pimpinan harus mengetahui laporan, tanggapan, gagasan, saran dari bawahan sebagai petunjuk efektif tidaknya atau efisien tidaknya kebijakan yang telah dilakukan. Oleh karena itu jika komunikasi hanya satu arah saja dari pimpinan ke bawahan maka proses manajemen dalam organisasi besar kemungkinan tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan. Komunikasi vertikal dapat dilakukan secara langsung antara pimpinan tertinggi dengan seluruh karyawan, atau juga dapat dilakukan

³⁷Rahajeng, R. *Hubungan Komunikasi Internal dan Employee Engagement di PT. PLN (Persero) Area Bekasi*. (Depok : Universitas Indonesia, 2012), h. 45

secara berjenjang melalui kepala biro, bagian, sub bagian, seksi, dan sub seksi.

- b. Komunikasi Horizontal. Komunikasi secara mendatar diantara karyawan dalam suatu unit atau antara anggota staf dengan anggota staf lainnya. Kalau dalam komunikasi vertikal lebih bersifat formal, maka dalam komunikasi horizontal seringkali berlangsung dalam suasana tidak formal. Sering tampak dilakukan dalam waktu istirahat, sedang dalam perjalanan pulang, atau waktu rekreasi. Yang dibicarakan lebih banyak hal-hal yang menyangkut pekerjaan atau tindakan pimpinan. Gravenis mengenai kebijakan pimpinan sering muncul dalam komunikasi horizontal, kadang tidak mempunyai dasar sama sekali.³⁸

Komunikasi dalam tim sering terjadi kesalahan hal ini biasa terjadi karena adanya ketidakmengertian yang merupakan sumber konflik. Hal ini juga dapat memicu atau memunculkan rangsangan yang dapat membangkitkan suatu prasangka. Dampak dari komunikasi internal dijelaskan sebagai berikut:

- a. Suatu pondasi komunikasi yang sukses terdiri dari pengirim, penerima, dan pesan atau informasi tetapi hal ini juga dapat membuat kesalahpahaman. Pihak pengirim bisa gagal untuk mengirimkan pesan atau tidak benar untuk mengirimkan pesan yang bermanfaat. Pihak penerima bisa mengubah atau salah mengartikan pesan tersebut. Pesan

³⁸Suranto. *Komunikasi Interpersonal*. (Yogyakarta. Graha Ilmu, 2013), h. 112

dapat menjadi tidak akurat atau berubah.³⁹ Berbagai aksi yang dilakukan oleh karyawan terjadi bukan hanya karena ketidakpuasan terhadap pendapatan dan reward saja, melainkan karena ketidakmengertian mereka terhadap eksistensi organisasinya.

- b. Dampak dari komunikasi internal terjadi karena adanya konflik didalam tim yang diakibatkan karena adanya perbedaan interpretasi. Misalkan, salah satu anggota tim melihat sebuah brand sebagai faktor utama dalam langkah awal (emosional/komitmen intelektual), anggota tim yang lain melihat pemberian layanan merupakan faktor utama, ada juga anggota lain melihat target produksi adalah langkah awal. Sehingga pesan dan tujuan dari tim yang akan dikomunikasikan/disampaikan kepada organisasi akan berbeda-beda. Karena pesan yang disampaikan berbeda-beda, maka proses yang diinginkan dalam keterlibatan secara emosional atau fisik tidak didapatkan oleh individu, karena tim tersebut tidak memiliki persepsi yang sama.⁴⁰

potensi setiap orang, memiliki Etika dan moral yang tinggi, mengambil tanggung jawab terhadap hasil tim.⁴¹

- c. Tugas seorang pemimpin adalah mendorong bawahannya untuk mencapai tujuan. Jadi dalam memimpin pasti terlibat kemampuan seseorang untuk mempengaruhi atau memotivasi orang lain atau bawahannya agar mereka mau melaksanakan tugas yang diberikan

³⁹Sofyandi, Herman Dan Garniwa Iwa. *Perilaku Organisasional*, (Yogyakarta: Graha Ilmu,2014). h.156

⁴⁰Astuti, dengan judul Pengaruh Komunikasi Internal dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Jurnal ekonomi Manajemen, 2013)

⁴¹Wirawan. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia...*, h. 256

kepadanya dengan baik. Dalam konteks ini, motivasi menjelaskan suatu aktifitas manajemen atau sesuatu yang dilakukan seorang manajer untuk membujuk atau mempengaruhi bawahannya untuk bertindak secara organisatoris dengan cara tertentu agar dapat menghasilkan kinerja yang efektif. Dari pendapat-pendapat diatas dapat dikatakan bahwa seorang pemimpin bertugas untuk mempengaruhi dan memotivasi karyawannya dengan cara menggunakan gaya kepemimpinan yang tepat agar karyawan mau melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya dengan baik dan menghasilkan tenaga yang efektif.

D. Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan

Karakteristik individu adalah cirri khas yang menunjukkan perbedaan seseorang tentang motivasi, inisiatif, kemampuan untuk tetap tegar menghadapi tugas sampai tuntas atau memecahkan masalah atau bagaimana menyesuaikan perubahan yang terkait erat dengan lingkungan yang mempengaruhi kinerja individu.

Menurut Hasibuan dalam Jurnal Nur Aida Juraidah karakteristik individu memiliki pengaruh signifikan terhadap pekerjaan, dan memiliki kebutuhan yang wajib dipenuhi maka karyawan akan memiliki dorongan yang kuat untuk bekerja keras sehingga kinerjanya juga akan semakin meningkat sesuai dengan tujuan yang diharapkan.⁴²

⁴² Nur Aida Juraidah, *Hubungan Antara Karakteristik Individu Dan Iklim Kerja Dengan Kinerja Karyawan*, (Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen, Vol 1, No 4), 2012

E. Hubungan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan

Komunikasi internal adalah menciptakan suasana hormat untuk semua karyawan yang berada dalam kelompok. Pengelolaan komunikasi datang langsung dari salah satu manajer, dan dari supervisor untuk karyawan tetapi ketika perusahaan tumbuh lebih besar dan lebih kompleks, pengelolaan komunikasi sulit ditangani, sehingga diperlukan sebuah komunikasi internal.

Menurut Siagan dalam Jurnal Raka Febriab, semakin baik hubungan komunikasi internal akan memiliki hubungan yang kuat yang dihasilkan oleh karyawan, maka akan semakin membuat komunikasi internal meningkatkan kinerja karyawan. Komunikasi internal menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara komunikasi internal terhadap kinerja karyawan yang berarti semakin baik komunikasi internal maka semakin baik juga kinerja karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan.⁴³

F. Hubungan Karakteristik Individu Dan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan

Kedua hasil penelitian yang sudah diuraikan sebelumnya, ada hubungan antara karakteristik individu dan komunikasi internal terhadap kinerja karyawan hal ini juga sesuai dengan teori bahwa karakteristik individu dan komunikasi internal merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Wirawan kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan

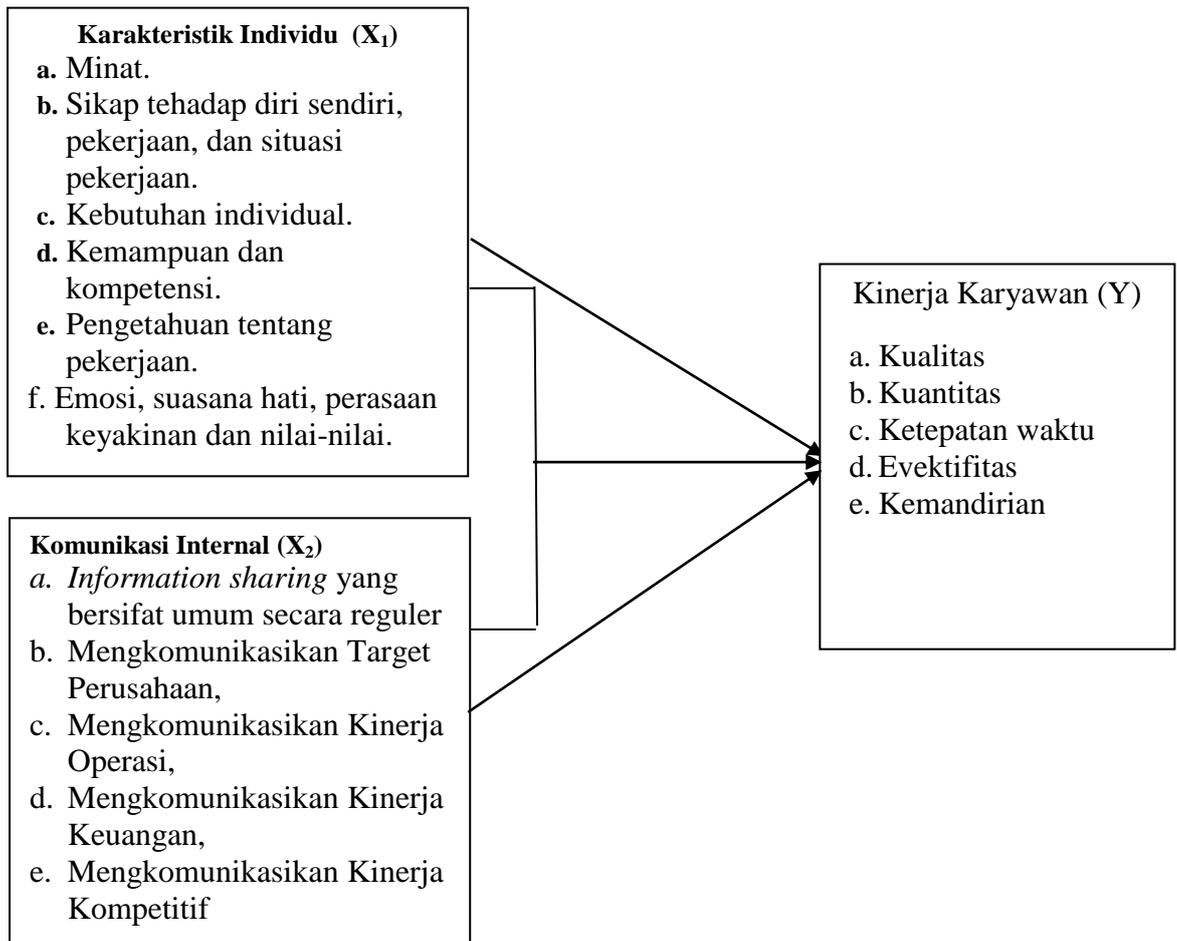
⁴³ Raka Febrian, *Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan*, (Jurnal Management, Vol 3, No 2), 2016

atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Kinerja juga bisa menunjukkan keluaran perusahaan/organisasi alat, fungsi-fungsi manajemen (produksi, pemasaran, keuangan), atau keluaran seorang karyawan. Kinerja karyawan sangat tergantung pada diri karyawan. Faktor-faktor internal seperti pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), pengalaman kerja dan didukung oleh motivasi yang kuat dari orang tersebut.

G. Kerangka Berpikir

Karyawan yang memiliki karakteristik individu dan komunikasi internal yang baik maka akan memberikan kinerja yang baik pula, demikian pula sebaliknya dengan karyawan yang tidak memiliki karakteristik individu dan komunikasi internal yang baik untuk menyelesaikan pekerjaannya secara benar maka akan memberikan hasil yang baik pula.

Dengan mengetahui pengetahuan tentang pekerjaan akan memudahkan seseorang untuk melakukan pekerjaannya demikian pula sebaliknya jika karyawan tidak atau kurang memiliki karakteristik individu dan komunikasi internal.



Gambar 2.1 Keterkaitan antara Karakteristik Individu, Komunikasi Internal dengan Kinerja Karyawan

 :Menunjukkan variabel (X_1) yaitu karakteristik Individu dan Komunikasi internal dengan variabel (Y) kinerja karyawan

 : Menunjukkan variabel (X_1) yaitu karakteristik Individu dan variabel (X_2) yaitu Komunikasi internal secara simultan berpengaruh terhadap variabel (Y) kinerja karyawan



:Menunjukkan variabel (X_1) yaitu karakteristik Individu berpengaruh terhadap variabel (Y) kinerja karyawan dan variabel (X_2) yaitu Komunikasi internal berpengaruh secara parsial terhadap variabel (Y) kinerja karyawan

H. Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara terhadap hasil penelitian. Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- H_1 : Diduga terdapat pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan Bank BRI Syariah KC Bengkulu
- H_2 : Diduga terdapat pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan Bank BRI Syariah KC Bengkulu
- H_3 : Diduga terdapat pengaruh karakteristik individu dan komunikasi internal terhadap kinerja karyawan Bank BRI Syariah KC Bengkulu

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif karena tujuan dari penelitian ini menguji karakteristik individu dan komunikasi internal terhadap kinerja karyawan pada Bank BRI Syariah KC Bengkulu.

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu metode penelitian yang menekankan pada fenomena-fenomena obyektif dan digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu dalam penelitian.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian terhitung dari bulan Mei 2019 sampai dengan Juli 2019

2. Tempat Penelitian

Tempat Penelitian ini dilakukan di Bank BRI Syariah KC Bengkulu.

C. Populasi

Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh karyawan karakteristik individu dan komunikasi internal terhadap kinerja karyawan

Bank BRI Syariah KC Bengkulu berjumlah 30 orang karyawan yang ada di kantor pusat wawancara kepada bapak Merco selaku manajer.⁴⁴

D. Sumber dan Teknik pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan, penulis akan mengumpulkan data dengan memperoleh dua sumber data yaitu :

1. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer pada penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner tertutup kepada responden yaitu karakteristik individu, komunikasi internal dan kinerja karyawan. Adapun data primer pada penelitian ini adalah hasil pengisian kuesioner responden.

b. Data Sekunder

Data sekunder data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang berasal dari karakteristik individu dan komunikasi internal terhadap kinerja karyawan Bank BRI Syariah KC Bengkulu dan juga buku dan jurnal pendukung. Data yang dibutuhkan adalah data profil karakteristik individu dan komunikasi internal terhadap kinerja karyawan Bank BRI Syariah KC Bengkulu dan data karyawan karakteristik individu dan komunikasi internal terhadap kinerja karyawan Bank BRI Syariah KC Bengkulu.

⁴⁴Wawancara kepada Bapak Merco Selaku Manajer

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Survei

Dalam hal ini peneliti mengadakan penelitian dengan cara mengumpulkan data secara langsung, melalui pengamatan di lapangan terhadap aktivitas yang akan di lakukan untuk mendapatkan data tertulis yang di anggap relevan.

b. Studi Kepustakaan

Peneliti memperoleh bahan-bahan dan informasi yang relevan untuk dikumpulkan, dibaca dan dikaji, dicatat dan dimanfaatkan sehingga peneliti akan dengan mudah menemukan apa yang diperlukan. Adapun bentuk informasinya berupa teori-teori yang ada.

c. Kuesioner Tertutup

Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang berkaitan dengan variabel penelitian yang akan diteliti. Agar mempermudah responden dalam memberikan jawaban, kuesioner dirancang sebagai kuesioner tertutup, dimana pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner disertakan pilihan-pilihan jawaban yang dapat dipilih oleh responden.

E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Karakteristik individu(X_1) adalah ciri khas yang menunjukkan perbedaan seseorang tentang motivasi, inisiatif, kemampuan untuk tetap tegar menghadapi tugas sampai tuntas atau memecahkan masalah atau bagaimana

menyesuaikan perubahan yang terkait erat dengan lingkungan yang mempengaruhi kinerja individu.

2. Komunikasi Internal (X_2) adalah pertukaran gagasan diantara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan yang menyebabkan terwujudnya perusahaan tersebut lengkap dengan strukturnya yang khas (organisasi).
3. Kinerja Karyawan (Y) adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) yang dicapai oleh karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas per satuan periode waktu dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya

F. Instrumen Penelitian

1. Kuesioner Tertutup

Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang berkaitan dengan variabel penelitian yang akan diteliti.⁴⁵ Agar mempermudah responden dalam memberikan jawaban, kuesioner dirancang sebagai kuesioner tertutup, dimana pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner disertakan pilihan-pilihan jawaban yang dapat dipilih oleh responden. Adapun skala yang digunakan adalah sebagai berikut untuk ketigavariabel. Adapun kategori yang digunakan penulis adalah yang terlihat pada tabel di bawah ini:

⁴⁵Duwi Priyatno. *Belajar Cepat Olahan Data Statistic dengan SPSS*, (Yogyakarta, Andi, 2012), h. 178

**Tabel 3.1. Skala Likert
Variabel Karakteristik Individu**

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: (Zulkarnaen, 2017)⁴⁶

**Tabel 3.2. Skala Likert
Variabel Komunikasi Internal**

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: (Zulkarnaen, 2017)⁴⁷

**Tabel 3.3. Skala Likert
Variabel Kinerja Karyawan**

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4

⁴⁶Zulkarnaen .*Pengaruh Religiusitas dan Etika Kerja Islam Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening* (Studi Kasus pada Rumah Sakit IPHI Pedan. (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Surakarta, 2017)

⁴⁷Zulkarnaen. *Pengaruh Religiusitas dan Etika Kerja Islam Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening* (Studi Kasus pada Rumah Sakit IPHI Pedan. (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Surakarta, 2017)

Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: (Danny, 2016)⁴⁸

2. Dokumentasi

Penggunaan teknik dokumentasi yaitu pengumpulan data dengan melihat dan mengamati data atau dokumen yang berkaitan dengan catatan-catatan, buku-buku, dan literatur. Dalam penelitian ini dokumen yang diperlukan adalah yang berhubungan dengan lahan penelitian yang bersumber dari Bank BRI Syariah KC Bengkulu seperti profil perusahaan dan sumber lainnya yang bersifat data.

G. Teknik Analisis Data

1. Pengujian Kualitas data

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi (*content*) dari suatu instrumen, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian. Uji yang digunakan untuk mengetahui ketepatan suatu alat ukur, sehingga dapat mengungkapkan data dari Variabel. Jika nilai *corrected*

⁴⁸Danny, *Pengaruh Etos Kerja dan Penilaian Kinerja Terhadap Motivasi Karyawan Pada BPRS Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Iskandar Muda Medan*. (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara, 2014)

total item correlation $> corrected$ total item C makabutir kuesioner valid dan jika $sig < \alpha$, maka kuesioner tidak valid.⁴⁹

b. Uji Realibilitas

Untuk mengetahui reliabilitas suatu alat ukur, instrumen yang dikatakan reliable adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, dimana dikatakan reliable jika *Alpha Cronbach* $> 0,50$.⁵⁰

2. Uji Asumsi Dasar

a. Uji Normalitas

Pembuktian data tersebut memiliki distribusi normal atau tidak dapat dilihat pada bentuk distribusi datanya Uji normalitas data dilakukan untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal.

Untuk mengujinya digunakan *Skewness*. Untuk menentukan normalitas digunakan pedoman sebagai berikut:⁵¹

- 1) Jika *skewness* < 2 dan < -2 sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal.
- 2) Jika *skewness* > 2 dan > -2 , maka sampel bukan berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

b. Uji Homogenitas

⁴⁹Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. (Bandung, Alfabeta, 2013), h. 24

⁵⁰Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*.....h. 25

⁵¹Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*,....h. 29

Uji homogenitas adalah pengujian mengenai sama tidaknya variansi-variansi dua buah distribusi atau lebih. Uji homogenitas dilakukan untuk mengetahui apakah data dalam variabel X dan Y bersifat homogen atau tidak. Untuk menguji sampel sama atau tidak menggunakan *Levene test* yaitu *Homogeneity of variance Test* dengan pedoman sebagai berikut:⁵²

- 1) Signifikansi uji (α) = 0,05
- 2) Jika Sig > α , maka variansi setiap sampel sama (homogen)⁵³
- 3) Jika Sig < α , maka variansi setiap sampel tidak sama (tidak homogen)

c. Uji Linearitas

Bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear secara signifikansi atau tidak. Jika, nilai signifikansi (sig) lebih kecil dari 0,05 maka terdapat hubungan yang linear antara kedua variabel. Dan sebaliknya, jika signifikansi (sig) lebih besar dari 0,05 maka tidak terdapat hubungan yang linear antara kedua variabel.⁵⁴

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dapat dideteksi dengan menganalisis matrik korelasi variable-variable independen atau dengan menggunakan perhitungan nilai *tolerance* dan VIF. Jika antara variable independen ada

⁵²Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*.....h. 32

⁵³ Sugiyono. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. (Alfabeta. 2016) h.45

⁵⁴Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), h.159

korelasi yang cukup tinggi (lebih dari 0,900), maka hal ini menunjukkan adanya multikolinearitas atau jika nilai *olerance* (kurang dari 0,100), atau nilai VIF (lebih dari 10), maka hal ini menunjukkan adanya multikolinearitas.⁵⁵

4. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Berganda

Berikut adalah persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini:⁵⁶

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \mu_i$$

keterangan :

Y = Kinerja Karyawan

β_0 = Konstanta

β_1 dan β_2 = Koefisien regresi

x = Karakteristik Individu dan Kinerja Karyawan

μ_i = Standar error

b. Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)

Untuk membuktikan hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak, maka digunakan uji hipotesis sebagai berikut:

- 1) Uji t Untuk variabel komitmen profesional terhadap kepuasan kerja karyawan. Uji ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh dari variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

⁵⁵Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. (Alfabeta, 2016), h. 90

⁵⁶Duwi Priyatno. *Belajar Cepat Olahan Data Statistic dengan SPSS*, (Yogyakarta: Andi, 2012), h. 99

2) Menentukan level of signifikan

- a) Apabila $\alpha \leq sig (0.05)$, maka H_0 ditolak, yang berarti ada hubungan yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen.
- b) Apabila $\alpha > sig (0.05)$, maka H_0 diterima, yang berarti tidak ada hubungan yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen.

c. Uji Simultan (Uji F)

Uji F yang dimaksudkan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel-variabel independen X secara keseluruhan terhadap variabel Y. Uji F ini dilakukan dengan cara membandingkan antara nilai F yang dihasilkan dari perhitungan. Hipotesis diterima atau ditolak ditentukan sebagai berikut :

- 1) Apabila $sig < \alpha (0,05)$, H_0 diterima dimana tidak ada pengaruh variabel independen dengan variabel dependen.
- 2) Apabila $sig > \alpha (0,05)$, H_0 ditolak dimana ada pengaruh variabel independen dengan variabel dependen.

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antar variabel digunakan interpretasi, hasil dari pengujian koefisien determinasi ini dapat menggunakan (R^2) sebagai berikut:⁵⁷

Tabel 3.4
Kriteria Interval Kekuatan Hubungan Koefisien Determinasi

⁵⁷Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen...*, h. 156

No.	Nilai Interval	Kekuatan hubungan
1	0,00-0,199	Sangat rendah
2	0,20-0,399	Rendah
3	0,40-0,599	Sedang
4	0,60-0,799	Kuat
5	0,80-1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono, 2013

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Tempat Penelitian.

1. Sejarah

Berawal dari akuisisi Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya o.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 Bank BRI Syariah secara resmi beroperasi. Kemudian Bank BRI Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.⁵⁸

Dua tahun lebih Bank BRI Syariah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah.

Kehadiran Bank BRI Syariah di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas BRI Syariah yang mampu melayani

⁵⁸ Profil BRI Syariah, diakses melalui <https://www.brisyariah.co.id>, pada hari jumat, tanggal 19 juni 2019, pukul 15.00 WIB

masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.⁵⁹

Bank BRI Syariah Bengkulu berdiri pada tanggal 27 November 2011. Pimpinan cabang BRI Syariah Bengkulu pertama adalah Bapak Rangga Lawe. BRI Syariah Bengkulu terdiri dari satu cabang yang terletak di Jl. S. Parman, No. 51 A-B kota Bengkulu dan 2 UMS Yaitu UMS Panorama dan Pasar Minggu. Seiring berjalannya waktu unit bertambah dan satu kantor cabang pembantu, unit tersebut antara lain outlet Kepahiang, outlet Argamakmur, outlet Pagar Dewa, outlet Seluma, outlet Pasar Minggu, UMS Bengkulu dan Panorama 1, outlet Panorama 2. Sedangkan KCP nya adalah KCP Panorama yang terletak di jalan Salak No. 80 yang dipimpin oleh pemimpin cabang pembantu Bapak Anton Budiona, Bri Syariah Bengkulu sudah tiga kali berganti pemimpin yaitu pertama Bapak Rangga Lawe, yang kedua Bapak Yuliawan Andri Putra, dan saat ini adalah Bapak Dede Saepudin.⁶⁰

⁵⁹ Profil BRI Syariah, diakses melalui <https://www.brisyariah.co.id>, pada hari jumat, tanggal 19 juni 2019, pukul 15.00 WIB

⁶⁰ Profil BRI Syariah, diakses melalui <https://www.brisyariah.co.id>, pada hari jumat, tanggal 19 juni 2019, pukul 15.00 WIB

2 Visi dan Misi

1. Visi

Menjadi bank ritel terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.⁶¹

2. Misi

- a. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- b. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- c. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- d. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.⁶²

3. Motto Bank BRI Syariah Kantor Cabang Bengkulu

Bank BRI Syariah mempunyai motto yang berbunyi “bersama wujudkan harapan bersama” sebagai perwujudan visi dan misi Bank BRI Syariah sendiri yang mempunyai arti bahwa Bank BRI Syariah ingin menjelaskan bahwa seluruh *stake holder* baik internal (karyawan) maupun eksternal (nasabah) merupakan instrument penting dalam mewujudkan *stake holder*.

⁶¹ Profil BRI Syariah, diakses melalui <https://www.brisyariah.co.id>, pada hari jumat, tanggal 19 juni 2019, pukul 15.00 WIB

⁶² Profil BRI Syariah, diakses melalui <https://www.brisyariah.co.id>, pada hari jumat, tanggal 19 juni 2019, pukul 15.00 WIB

4. Produk-Produk

Bank Rakyat Indonesia Syariah banyak meluncurkan produk-produk handal yang berkarakter syariah, adapun produk-produk tersebut akan diuraikan sebagai berikut :⁶³

1. Tabungan BRI Syariah iB

Tabungan BRI Syariah iB merupakan tabungan dari BRI Syariah bagi nasabah perorangan yang menggunakan prinsip titipan, dipersembahkan untuk Anda yang menginginkan kemudahan dalam transaksi keuangan. Manfaat Ketenangan serta kenyamanan yang penuh nilai kebaikan serta lebih berkah karena pengelolaan dana sesuai syariah.

2. Tabungan Haji BRI Syariah iB

Manfaat dari tabungan haji ini adalah Ketenangan, kenyamanan serta lebih berkah dalam penyempurnaan ibadah karena pengelolaan dana sesuai syariah. Fasilitas yang diberikan kepada nasabah yang menggunakan produk ini adalah :

- a. Aman, karena diikutsertakan dalam program penjaminan pemerintah
- b. Dapat bertransaksi di seluruh jaringan kantor cabang BRI Syariah secara Online dengan SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu)
- c. Gratis asuransi jiwa dan kecelakaan
- d. Gratis biaya administrasi bulanan
- e. Bagi hasil yang kompetitif
- f. Pemotongan zakat secara otomatis dari bagi hasil yang Anda dapatkan

⁶³ Profil BRI Syariah, diakses melalui <https://www.brisyariah.co.id>, pada hari jumat, tanggal 19 juni 2019, pukul 15.00 WIB

- g. Dana tidak dapat ditarik sewaktu-waktu, tidak diberikan Kartu ATM
- h. Kemudahan dalam merencanakan persiapan ibadah haji Anda
- i. Tersedia Fasilitas Dana Talangan Haji BRI Syariah iB yang merupakan solusi terbaik mempercepat ke Baitullah dengan persyaratan dan ketentuan mudah serta cepat.

3. Giro BRI Syariah iB

Merupakan simpanan untuk kemudahan berbisnis dengan pengelolaan dana berdasarkan prinsip titipan (*wadi'ah yad dhamanah*) yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan Cek/Bilyet Giro. Keuntungan dan fasilitas yang diberikan berupa *Online real time* di seluruh kantor BRI Syariah dan Laporan dana berupa rekening Koran setiap bulannya.⁶⁴

4. Deposito BRI Syariah iB

Deposito BRI Syariah iB adalah produk investasi berjangka kepada Deposan dalam mata uang tertentu. Keuntungan yang diberikan adalah dana dikelola dengan prinsip syariah sehingga shahibul maal tidak perlu khawatir akan pengelolaan dana. Fasilitas yang diberikan berupa ARO (*Automatic Roll Over*) dan Bilyet Deposito.

5. Pembiayaan Pengurusan Ibadah Haji BRI Syariah iB

Pembiayaan Pengurusan Ibadah Haji BRI Syariah iB merupakan layanan pinjaman (*qardh*) untuk perolehan nomor porsi pelaksanaan ibadah haji, dengan pengembalian yang ringan dan jangka waktu yang

⁶⁴ Profil BRI Syariah, diakses melalui <https://www.brisyariah.co.id>, pada hari jumat, tanggal 19 juni 2019, pukul 15.00 WIB

fleksibel beserta jasa pengurusannya, sehingga Anda leluasa dalam mewujudkan niat menuju *Baitullah*. Manfaat Solusi terbaik serta lebih berkah untuk mewujudkan langkah ke *Baitullah* karena pembiayaan sesuai syariah.

6. Gadai BRI Syariah iB

Gadai BRI Syariah iB hadir untuk memberikan solusi memperoleh dana tunai untuk memenuhi kebutuhan dana mendesak ataupun untuk keperluan modal usaha dengan proses cepat, mudah, aman dan sesuai syariah untuk ketentraman Anda. Manfaat Pilihan tepat, penuh manfaat serta lebih berkah karena pembiayaan sesuai syariah. Fasilitas yang diberikan adalah Persyaratan mudah dan proses cepat, Jenis emas yang dapat digadaikan : perhiasan ataupun emas batangan (LM atau lokal), Nilai pinjaman 90% dari nilai taksir barang, Biaya administrasi ringan dan terjangkau berdasarkan berat emas, Biaya simpan & pemeliharaan per 10 harian dibayar pada saat pelunasan pinjaman, Jangka waktu pinjaman maksimal 120 hari dan dapat diperpanjang 2 kali, Fleksibilitas dalam pelunasan sesuai kemampuan, Dapat dilunasi sebelum jatuh tempo tanpa biaya penalty, Penyimpanan yang aman dan berasuransi syariah serta Mendapat Sertifikat Gadai Syariah (SGS) sebagai bukti Gadai.⁶⁵

⁶⁵ Profil BRI Syariah, diakses melalui <https://www.brisyariah.co.id>, pada hari jumat, tanggal 19 juni 2019, pukul 15.00 WIB

7. KKB BRI Syariah iB

KKB BRI Syariah iB merupakan produk jual-beli yang menggunakan system *murabahah*, dengan akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (*margin*) yang disepakati oleh bank dan nasabah sebagai harga jual (*fixed margin*). Manfaat yang diberikan dengan menggunakan produk ini adalah system syariah, jangka waktu maksimal 5 tahun, cicilan tetap dan meringankan selama jangka waktu serta bebas pinalti untuk pelunasan sebelum jatuh tempo. Produk ini diluncurkan bertujuan untuk pembelian mobil baru, *second*, *take over* atau pengalihan pembiayaan KKB dari pembiayaan lain.

8. KPR BRI Syariah iB

Merupakan Pembiayaan Kepemilikan Rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian dengan menggunakan prinsip jual beli (*Murabahah*) dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan di muka dan dibayar setiap bulan.

Manfaat produk ini yaitu Skim pembiayaan adalah jual beli (*Murabahah*), adalah akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (*margin*) yang disepakati oleh Bank dan Nasabah (*fixed margin*), Uang muka ringan, Jangka waktu maksimal 15 tahun, Cicilan tetap dan meringankan selama jangka waktu, serta Cicilan tetap dan meringankan selama jangka waktu.

5. Struktur Organisasi Bank BRI Syariah Kantor Cabang Bengkulu

Setiap organisasi yang sangat sederhana maupun organisasi yang sangat sederhana maupun organisasi yang sangat kompleks, masalah penyusunan organisasi menjadi hal yang penting dan sangat diperlukan. Hal ini dilakukan agar setiap karyawan mengetahui tugasnya dan bertanggung jawab atas pekerjaannya masing-masing.⁶⁶

Struktur Organisasi Bank BRI Syariah Kantor Cabang Bengkulu menggunakan desain model horizontal, model ini dibuat dengan menarik garis secara horizontal dengan pembagian fungsional masing-masing bersama tugasnya masing-masing.

Adapun fungsi pokok masing-masing bagian dalam struktur organisasi tersebut adalah sebagai berikut:⁶⁷

1. Satuan kerja operasional. Satuan kerja operasional terdiri dari *Meneger Oprasional, teller, Customer Service, Back Office, general Affair, branch Administration, branch quality assurance.*
2. Satuan kerja bisnis yang terdiri dari *marketing manager dan accounting manager, micro Collection officer, Account officer micro, unit head, area dan supervisor collection.*
3. Pimpinan cabang pembantu bertanggungjawab atas keseluruhan berjalannya system operasional perbankan baik level kantor cabang

⁶⁶ Profil BRI Syariah, diakses melalui <https://www.brisyariah.co.id>, pada hari jumat, tanggal 19 juni 2019, pukul 15.00 WIB

⁶⁷ Profil BRI Syariah, diakses melalui <https://www.brisyariah.co.id>, pada hari jumat, tanggal 19 juni 2019, pukul 15.00 WIB

utama dan kantor cabang pembantu dan merencanakan mengkoordinasi dan mensupervisi seluruh kegiatan cabang kantor.

4. *SME Financing Head (SFH)*

- a. Menyusun target volume sasaran kegiatan kerja di bidang pembiayaan produktif.
- b. Menyelenggarakan penelitian potensi ekonomi maupun kegiatan usaha setempat.
- c. Mencari nasabah-nasabah untuk memasarkan produk pembiayaan produktif.

SFH membawahi *SME Account office (SAO)*.⁶⁸

5. *Sales Head (SH)*

- a. Menyusun target volume sasaran kegiatan kerja di bidang pembiayaan konsumtif dan pendanaan.
- b. Menyelenggarakan penelitian potensi ekonomi setempat.
- c. Mencari nasabah-nasabah untuk memasarkan produk pembiayaan konsumtif dan produk-produk perbankan lainnya.

SH membawahi:

- 1) *Sales office (SO)*
- 2) *Sales asisten (SA)*⁶⁹

⁶⁸ Profil BRI Syariah, diakses melalui <https://www.brisyariah.co.id>, pada hari jumat, tanggal 19 juni 2019, pukul 15.00 WIB

⁶⁹ Profil BRI Syariah, diakses melalui <https://www.brisyariah.co.id>, pada hari jumat, tanggal 19 juni 2019, pukul 15.00 WIB

6. *Processing Head (PH)*

- a. Memastikan bahwa semua pembiayaan, penambahan pembiayaan atau *cross clearing* telah mendapatkan persetujuan pejabat yang berwenang sesuai dengan limit.
- b. Memastikan kebenaran administrasi atas pembiayaan yang di berikan.
- c. Memastikan bahwa fisik jaminan sesuai dengan nilai dan lokasinya.

CPH membawahi:

- 1) *Consumer processing Assistant (CPA)*
- 2) *Collection assistant (CSH)*⁷⁰

7. *Costomer Service Head (CSH)*

- a. Menyelenggarakan dan melakukan pemantauan layanan.
- b. Menyusun target untuk pencapaian Indeks pelayanan (KP)
- c. Memeriksa aplikasi pembukuan rekening dan transaksi harian.

CSH membawahi:

- 1) *Customer Service*
- 2) *Teller*⁷¹

8. *Financing Adminitration Head (FAH)*

- a. Memeriksa mutasi harian
- b. Memastikan kebenaran posting

⁷⁰ Profil BRI Syariah, diakses melalui <https://www.brisyariah.co.id>, pada hari jumat, tanggal 19 juni 2019, pukul 15.00 WIB

⁷¹ Profil BRI Syariah, diakses melalui <https://www.brisyariah.co.id>, pada hari jumat, tanggal 19 juni 2019, pukul 15.00 WIB

- c. Menyiapkan penyelenggaraan pengadministrasiannya.

OH membawahi:

- 1) *Financing Administration Assistant (FAA)*
- 2) *Operational Assistant (OA)*⁷²

9. *Back Office Head (BOH)*

- a. Mengelola secara optimal fasilitas fisik cabang untuk menunjang pelayanan kantor cabang.
- b. Menyediakan dan mensupport kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan fasilitas cabang.
- c. Mengawasi dan menyusun penyelenggaraan administrasi asset cabang.

6. Gambaran Umum Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden penelitian di Bank BRI Syariah kantor cabang Bengkulu adalah sebagai berikut:

- a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Perempuan	14	46,67%
Laki-laki	16	53,33%
Total	30	100%

Sumber: Data diolah dari kuesioner, 2019

⁷² Profil BRI Syariah, diakses melalui <https://www.brisyariah.co.id>, pada hari jumat, tanggal 19 juni 2019, pukul 15.00 WIB

Berdasarkan keterangan pada tabel di atas dapat diketahui tentang jenis kelamin, yang ditunjukkan pada karyawan BRI Syariah yang sebagai responden. Jenis kelamin perempuan sebanyak 14 orang atau 46,67%, dan laki-laki sebanyak 16 orang atau 53,33%.

b. Umur

Adapun data mengenai umur responden yaitu karyawan BRI Syariah adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Umur Responden

Umur	Frekuensi	Persentase (%)
17-27 tahun	11	36,67
28-37 tahun	12	40
38-47 tahun	4	13,33
49-57 tahun	3	10
58-59 tahun	-	-
Total	30	100%

Sumber: Data diolah dari kuesioner, 2019

Berdasarkan keterangan tabel di atas diketahui jika dari segi umur karyawan BRI Syariah kantor cabang Bengkulu sebagai responden. Data responden berdasarkan umur 17-27 tahun sebanyak 11 responden, 28-37 tahun sebanyak 12 responden, 38-47 sebanyak 4 responden, umur 49-57 tahun sebanyak 3 responden.

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Pengujian Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi (*content*) dari suatu instrumen, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian.

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas Variabel X₁ (Karakteristik Individu)

No.Soa	r Hitung	Sig	Keterangan
X1	0,000	0,05	Valid
X2	0,000	0,05	Valid
X3	0,000	0,05	Valid
X4	0,000	0,05	Valid
X5	0,000	0,05	Valid

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas Variabel X₂ (Komunikasi Internal)

No.Soa	r Hitung	Sig	Keterangan
X1	0,000	0,05	Valid
X2	0,000	0,05	Valid
X3	0,000	0,05	Valid
X4	0,000	0,05	Valid
X5	0,000	0,05	Valid

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kinerja Karyawan)

No.Soa	r Hitung	Sig	Keterangan
Y1	0,000	0,05	Valid
Y2	0,000	0,05	Valid
Y3	0,000	0,05	Valid
Y4	0,000	0,05	Valid
Y5	0,000	0,05	Valid

Dari tabel diatas seluruh item pertanyaan kuisioner dikatakan valid, artinya semua butir pertanyaan dapat mengukur validitas penelitian karena $r_{hitung} < r_{sig}$ dan dapat dilnajukan ke uji reliabilitas.

7. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya dan diandalkan. Reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama, dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran teknik *Cronbach Alpha*, dimana alat ukur dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$. Hasil uji reliabilitas direkap pada tabel berikut:

Tabel 4.6
Hasil Uji Reliabelitas Variabel X₁, X₂, dan Y (Kinerja Karyawan)

	Cronbach Alpha	N of Items	$\alpha = 0,50$	Keterangan
X1	0,790	10	0,50	Reliabel
X2	0,778	5	0,50	Reliabel
Y	0,747	5	0,50	Reliabel

Berdasarkan hasil tabel diatas, dapat diketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai alpha *cronbach* yang lebih dari 0,60. Maka, butir pertanyaan variabel tersebut dinyatakan *reliabel*. Artinya, semua butir kuisioner digunakan dalam penelitian karena nilai *alpha cronbach* $> 0,60$

2. Uji Asumsi Dasar

Sebelum melakukan pengujian hipotesis, model regresi penelitian ini di uji dengan asumsi dasar. Pengujian asumsi dasar diperlukan agar interpretasi hasil dari analisis regresi tidak terganggu dan diperoleh adanya

ketepatan model. Dalam pengujian digunakan adalah Normalitas Data, dan homogenitas data.

c. Uji Normalitas Data

Pengujian Normalitas data dengan tujuan melihat apakah suatu data terdistribusi secara normal atau tidak secara statistik. Uji normalitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan uji *Kolmogov-Smirnov Test*. Dan dikatakan terdistribusi normal apabila nilai signifikan dari pengujian *Kolmogov-Smirnov Test* > 0,05 (5%).⁷³ Data hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.7
Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Karakteristik	Komunikasi internal	Kinerja
N	45	45	45
Normal Parameters ^a Mean	10.38	11.11	10.33
Std. Deviation	2.587	2.308	2.459
Most Extreme Absolute Differences	.202	.193	.185
Positive	.202	.111	.128
Negative	-.175	-.193	-.185
Kolmogorov-Smirnov Z	1.358	1.297	1.239
Asymp. Sig. (2-tailed)	.051	.069	.093
a. Test distribution is Normal.			

Sumber : Data di olah 2019

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi dari pengujian *Kolmogov-Smirnov Test*. Pada hasil Uji Normalitas dengan menggunakan *Kolmogov-Smirnov Test* hanya dengan melihat nilai *Asymp.Sig. (2-tailed)* pada output SPSS. Dapat terlihat bahwa data

⁷³Sufren Yonathan Natanael. *Belajar Otodidak SPSS Pasti Bisa*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2014), h. 99

karakteristik individu, komunikasi internal dan kinerja karyawan terdistribusi secara normal karena nilai signifikansi $> 0,05$ (5%) pada masing-masing variabel yaitu 0,050, 0,069 dan 0,93 sedangkan nilai *output* lainnya tidak digunakan karena hanya mengikuti *output* saja.

d. **Uji Homogenitas**

Tabel 4.8
Hasil Uji Homogenitas

Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
X ¹	1952	5	22	.126
X ²	3.638	5	22	.115
X ²	3.638	5	22	.155
Y	.423	5	22	.521

Sumber :Data primer diolah, 2019

Dari hasil di atas dapat diketahui signifikansi masing-masing variabel di atas 0,05. Karena signifikansi lebih besardari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data tidak mempunyai varian sama. Angka *Levene Statistic* menunjukkan semakin kecil nilainya maka semakin besar homogenitasnya.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas merujuk pada adanya hubungan linier sempurna diantara variabel penjelas dalam suatu regresi. Untuk mendeteksi ada tidaknya gejala multikolinieritas antar variabel

independen yang digunakan, dapat diketahui melalui nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Hasil uji multikolinieritas dapat terlihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.9
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.504	1.119		3.132	.003		
Karakteristik	.947	.156	.996	6.061	.000	.317	3.150
Komunikasi	.269	.175	.253	1.539	.031	.317	3.150

a. Dependent Variable:
Kinerja

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* karena nilai VIF semua dibawah 10 dan nilai toleransi lebih besar dari 0,1. Dengan demikian variabel independen maka data tersebut terbebas dari multikolinieritas.⁷⁴ Pada uji Multikolinieritas ini yang digunakan adalah nilai *collinearity statistics tolerance* dan VIF saja sedangkan nilai lainnya digunakan pada uji lainnya. Nilai *Unstandardized Coefficients B* digunakan untuk menentukan persamaan regresi, *std error* untuk melihat standar kesalahan atau *error* yang terjadi, *Standardized Coefficients Beta* untuk melihat nilai normalitas, nilai t digunakan untuk uji t, nilai

⁷⁴ Sufren Yonathan Natanael. *Belajar Otodidak SPSS...*, h. 105

signifikansi untuk melihat pengaruh antar variabel apakah HO atau Ha yang diterima.

4. Uji Hipotesis

a. Model Regresi Linier Berganda

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan analisis regresi yaitu analisis regresi berganda.

Tabel 4.10
Analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.504	1.119		3.132	.003		
Karakteristik	.947	.156	.996	6.061	.000	.317	3.150
Komunikasi	.269	.175	.253	1.539	.031	.317	3.150

a. Dependent Variable:
Kinerja

Nilai *Unstandardized Coefficients B* digunakan untuk menentukan persamaan regresi, std error untuk melihat standar kesalahan atau *error* yang terjadi, *Standardized Coefficients Beta* untuk melihat nilai normalitas, nilai t digunakan untuk uji t, nilai signifikansi untuk melihat pengaruh antar variabel apakah Ho atau Ha yang diterima sedangkan pada nilai *tolerance* dan VIF digunakan untuk uji multikolinearitas.

Dari perhitungan komputer yaitu perhitungan dengan SPSS versi 16 *for windows* didapatkan persamaan regresinya adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 3,504 + 0,947 X_1 + 0,269 X_2$$

Angka tersebut masing-masing secara ekonomi dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Karakteristik Individu (X_1)

Koefisien regresi variabel karakteristik individu (X_1) sebesar 0,947 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan karakteristik individu mengalami kenaikan, maka kinerja (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,329. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara karakteristik individu dengan kinerja, semakin baik karakteristik individu maka semakin meningkat kinerja.

2. Komunikasi Internal (X_2)

Koefisien regresi variabel komunikasi internal (X_2) sebesar 0,269 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan komunikasi internal mengalami kenaikan, maka kinerja (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,269. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara komunikasi internal dengan kinerja, semakin baik komunikasi internal maka semakin meningkat kinerja.

b. Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dengan melihat nilai probabilitasnya. Berikut ini tabel hasil uji t.

Tabel 4.11
Hasil Uji t

Coefficients^a

Model		t	Sig.
1	(Constant)	3.132	.003
	Karakteristik	6.061	.000
	Komunikasi	1.539	.031

a. Dependent Variable: Kinerja

Dari tabel diatas diperoleh nilai signifikansi karakteristik individu sebesar 0.000 dan komunikasi internal sebesar 0.031. Nilai t hitung sebesar 6,061 untuk variabel karakteristik individu dan 1,539 untuk variabel komunikasi internal. Pada uji t ini yang dilihat adalah nilai t, sedangkan nilai nilai signifikan dilihat untuk mengetahui apakah Ho atau Ha yang diterima. Kriteria pengujian 1) jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka HO diterima 2) jika $< -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka HO di tolak.

c. Hasil Uji Simultan (Uji Statistik F)

Berikut ini adalah hasil uji F, hasil uji F digunakan untuk mengetahui apakah model dalam penelitian telah layak untuk digunakan. Analisis lebih lanjut mengenai pengujian hipotesis atau tidak, yang mana model dikatakan layak apabila nilai signifikansi $\leq 0,05$, dan model tidak

layak untuk analisis selanjutnya bila nilai signifikansi $> 0,05$. Berikut tabel hasil uji F.

Tabel 4.12
Hasil Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	170.207	2	85.103	37.313	.000 ^a
	Residual	95.793	42	2.281		
	Total	266.000	44			

a. Predictors: (Constant), Lingkungan, Karakteristik

b. Dependent Variable: Kinerja

Sumber : Data Sekunder di olah 2019

Berdasarkan tabel 4.8 diatas diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai F 37,313, ini artinya nilai $0,00 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh karakteristik individu, komunikasi internal terhadap kinerja karyawan secara bersama-sama, maka F tabel bisa dilihat di Table Statistics dengan nilai F Table sebesar 2,438 dengan Kriteria pengujian jika $F \text{ hitung} \leq F \text{ tabel}$, maka H_0 diterima. Kemudian jika $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak. Pada uji F ini yang dilihat adalah nilai F, sedangkan nilai lainnya hanya mengikuti output SPSS saja.

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Berikut ini adalah hasil uji koefisien determinasi (R^2), hasil uji R^2 digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Berikut tabel hasil uji R^2 :

Tabel 4.13
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.800 ^a	.640	.623	1.510	1.682

a. Predictors: (Constant), Komunikasi, Karakteristik

b. Dependent Variable: Kinerja

Nilai R^2 berkisar antara 0 sampai 1, jika mendekati 1 maka hubungan semakin erat tetapi jika mendekati 0 maka hubungan semakin lemah. Dari tabel diatas didapat nilai koefisien diterminasi $R^2 = 0,640$. Nilai ini mempunyai arti bahwa independen yaitu karakteristik individu dan komunikasi internal, secara bersama-sama memberikan sumbangan sebesar 64% dalam mempengaruhi variabel dependen yaitu kinerja karyawan. Hal ini berarti terjadi hubungan yang sangat erat, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti.⁷⁵

i. Pembahasan

1. Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan

Nilai signifikansi karakteristik individu sebesar 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan pada Bank BRI Syariah KC Bengkulu. Hasil ini mengindikasikan bahwa naik turunnya kinerja karyawan yang bekerja pada Bank BRI Syariah KC Bengkulu oleh seberapa baik karakteristik individu atau kemampuan yang dimiliki karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan

⁷⁵ Duwi Priyatno. *Belajar Cepat Olahan Data Statistic dengan SPSS...*, h. 83

yang diberikan oleh perusahaan serta seberapa baik komunikasi mereka dalam melakukan pekerjaan. Kondisi ini diperkuat dengan perolehan hasil penelitian menunjukkan pengaruh antara variabel karakteristik individu (X_1) terhadap kinerja karyawan yang bekerja pada Bank BRI Syariah KC Bengkulu memiliki pengaruh dan juga komunikasi internal (X_2) terhadap kinerja karyawan yang bekerja pada Bank BRI Syariah KC Bengkulu memiliki pengaruh.

Karakteristik individu merupakan kemampuan dasar yang dimiliki oleh seseorang berupa keterampilan, keahlian, kecakapan dan lain-lain dalam hubungannya dengan melakukan pekerjaan agar mendapatkan hasil yang baik dan maksimal. Karakteristik individu seseorang termasuk dalam kategori tinggi atau baik nantinya akan dibuktikan dan ditunjukkan apabila ia sudah melakukan pekerjaan. Sebaliknya, apabila mempunyai kompetensi tingkat rendah, ia akan cenderung berkinerja rendah pula.

2. Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel komunikasi internal memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bank BRI Syariah Bengkulu ditunjukkan dengan nilai signifikansi karakteristik individu sebesar 0.000 dan komunikasi internal sebesar 0.031. Nilai t hitung sebesar 6,061 untuk variabel karakteristik individu dan 1,539 untuk variabel komunikasi internal. Disimpulkan bahwa adanya pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan dikarenakan komunikasi internal yang kondusif dapat berpengaruh langsung terhadap karyawan dalam

meningkatkan kinerja karyawan Bank BRI Syariah KC Bengkulu. Sebaliknya komunikasi internal yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja karyawan. Hal ini ditunjukkan dengan tingginya persentase pada indikator hubungan dengan rekan sekerja, ini berarti karyawan senang berada dikomunikasi internal dan kesulitan antar karyawan dapat dipecahkan bersama-sama. Suatu komunikasi internal dikatakan baik apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Hal ini dikarenakan, selain dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu komunikasi internal, kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

3. Pengaruh Karakteristik Individu dan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan

Dari hasil analisis statistik yang telah dilakukan diatas menunjukkan pengaruh variabel karakteristik individu dan komunikasi internal terhadap kinerja karyawan yang bekerja pada Bank BRI Syariah KC Bengkulu adalah signifikan.

Komunikasi internal merupakan suatu alat ukur yang akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan jika komunikasi internal yang ada di perusahaan itu baik. Komunikasi internal yang menyenangkan bagi karyawan melalui pengikatan hubungan yang harmonis dengan atasan, rekan kerja, maupun bawahan, serta didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai yang ada di tempat bekerja akan membawa dampak yang positif bagi karyawan, sehingga kinerja karyawan dapat meningkat.

Komunikasi internal yang baik di Bank BRI Syariah KC Bengkulu diciptakan oleh perusahaan akan sangat bermanfaat bagi kelangsungan hidup dari perusahaan karena tidak jarang terjadi suatu perusahaan gulung tikar karena adanya komunikasi internal yang tidak kondusif. Komunikasi internal yang kondusif yang diciptakan oleh karyawan dan perusahaan akan mendorong efektivitas dari perusahaan tersebut didalam menjalankan roda organisasinya. Serta akan menimbulkan semangat dan gairah kerja yang tinggi karena adanya komunikasi internal yang baik dan menyenangkan.

Komunikasi internal berpengaruh terhadap kinerja karyawan karena dengan komunikasi internal yang baik maka mengakibatkan kinerja karyawan mengalami peningkatan. Disimpulkan bahwa adanya pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan dikarenakan komunikasi internal yang kondusif dapat berpengaruh langsung terhadap karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan Bank BRI Syariah KC Bengkulu. Sebaliknya komunikasi internal yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja karyawan. Hal ini ditunjukkan dengan tingginya persentase pada indikator hubungan dengan rekan sekerja, ini berarti karyawan senang berada dikomunikasi internal dan kesulitan antar karyawan dapat dipecahkan bersama-sama. Suatu komunikasi internal dikatakan baik apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Hal ini dikarenakan, selain dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu komunikasi internal, kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari pengolahan dan analisis data dengan menggunakan regresi linier berganda dengan alat bantu software SPSS, maka dapat disimpulkan bahwa :

3. Terdapat pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan Bank BRI Syariah Bengkulu dikarenakan nilai signifikansi variabel karakteristik individu sebesar $0,000 < 0,05$
4. Terdapat pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan Bank BRI Syariah dikarenakan nilai signifikansi variabel komunikasi internal sebesar $0,031 < 0,05$
5. Terdapat pengaruh karakteristik individu dan komunikasi terhadap kinerja karyawan Bank BRI Syariah KC Bengkulu sebesar 0,640 atau 64 %.

B. Saran

1. Bagi karyawan, dalam hal kinerja sebaiknya Bank BRI Syariah KC Bengkulu harus terus meningkatkan kualitas kerjanya dengan baik dengan terus mengasah kemampuan dengan pelatihan dan sebagainya serta karakteristik individu karyawan pegawai tersebut, dengan membentuk sifat seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja.

2. Bagi perusahaan, berkaitan dengan komunikasi internal hendaknya pihak perusahaan menciptakan komunikasi internal yang baik agar memberikan guna terciptanya kinerja karyawan yang tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, *Pengaruh Komunikasi Internal dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan*. Jurnal economic Manajemen, 2013
- Abdul Rahman, Agus. *Psikologi Sosial: Integrasi Pengetahuan Wahyu dan Pengetahuan Empirik*. 2017
- Agoes, Sukrisno Dan I Cenik Ardana. *Etika Bisnis Dan Profesi*, (Jakarta: Salemba Empat. 2009.
- Bintaro dan Daryanto. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: IKAPI DIY, 2017
- Gibson, *Et Al. Organisasi: Perilaku, Struktur Dan Proses*. Jakarta: Erlangga. 2015
- H, Cangara. Hafied; *Pengantar Ilmu Komunikasi edisi Revisi*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014
- K, Ardana., Mujiati, N.W dan Sriathi, *Perilaku Keorganisasian*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014
- Mangkunegara, Anwar Prabu. *Evaluasi Kinerja*. Bandung: Refika Aditama, 2015
- Mathis dan Jackson. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Terjemahan oleh Jimmy Sadeli & Bayu PrawiraHie. Jakarta: Salemba Empat, 2002
- Moeheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2009
- Natanel , Sufren Yonathan. *Belajar Otodidak SPSS Pasti Bisa*. Jakarta: Gramedia. 2014.
- Panuju, Redi. *Perilaku Organisasi dan Komunikasi Suatu Pengantar*. Jakarta :Gramedia Pustaka Utama, 2015
- Pitasari, Dian. *Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan BPRS Safir Bengkulu*. 2017
- Prasetyo, Adi.. *Pemanfaatan Grey Literature di Perpustakaan*. Jurnal Media Informasi dan Komunikasi Kepustakawanan : Buletin Perpustakaan Universitas Airlangga. Vol.III,No.2. 2008
- Priyatno, Duwi. *Belajar Cepat Olahan Data Statistic dengan SPSS*, Yogyakarta, Andi, 2012

Profil BRI Syariah, diakses melalui <http://www.brisyariah.co.id>

Robbins, Stephen P. *Organizational Behaviour, Tenth Edition (Perilaku Organisasi Edisi Ke Sepuluh)* Alih Bahasa Drs Benyamin Molan. Jakarta: Salemba Empat. 2008

Salito, Sarwono,. *Sumber Daya Manusia kunci Sukses Organisasi*, Jakarta: Lembaga Manajemen Universitas Indonesia, 2014

Sedarmayanti. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju. 2013

Sentono, Suryadi Perwiro. *Model Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia, Asia dan Timur Jauh*. Jakarta: Bumi Aksara, 2015

Sofyandi, Herman Dan GarniwaIwa. 2007. *Perilaku Organisasional*, Yogyakarta: Graha Ilmu

Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung, Alfabeta, 2013

Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Jakarta:Alfabeta, 2016

Sujarweni, Wiratna. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, Yogyakarta: Pustaka baru press, 2015

Suranto. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta. Graha Ilmu, 2013

R, Rahajeng,. *Hubungan Komunikasi Internal dan Employee Engagement di PT. PLN (Persero) Area Bekasi*.Depok :Universitas Indonesia, 2012

Ur-Rehman, Asad. *The Influence of Individual Characteristic on Organization Performance and Job Satisfaction*. *Jurnal Internasional*. 2017

Widodo, Tri. “Pengaruh Lingkungan kerja, Budaya Organisasi, Kepemimpinan Terhadap Kinerja”. *Jurnal Among Makarti*. Vol.3 No.5, 2014

Wirawan. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Salemba Empat, 2016

Yulianti, Eli. *Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Grand Fatma Hotel di Tenggara Kutai Kertanegara*. *JurnalEkonomi*. 2016

Zulkarnaen. *Pengaruh Religiusitas dan EtikaKerja Islam Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Studi Kasus pada RumahSakit IPHI Pedan*.IAIN Surakarta, 2017