PENGARUH FAKTOR INTERNAL DAN FAKTOR EKSTERNAL TERHADAP KEPUASAN DAN KINERJA KARYAWAN
(Studi Pada BRI Syariah dan BTN Syariah Cabang Kota Malang)

JURNAL ILMIAH

Disusun oleh:

Nita Damayanti
145020501111006

JURUSAN ILMU EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG

2018

LEMBAR PENGESAHAN PENULISAN ARTIKEL JURNAL

Artikel Jurnal dengan judul:

PENGAH FAKTOR INTERNAL DAN EKSTERNAL TERHADAP KEPUASAN DAN KINERJA KARYAWAN
(Studi Pada BRI Syariah dan BTN Syariah Cabang Kota Malang)

Yang disusun oleh:

Nama : Nita Damayanti

NIM : 145020501111006

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : S1 Ilmu Ekonomi

Bahwa artikel Jurnal tersebut dibuat sebagai ***persyaratan ujian skripsi*** yang dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 5 Juli 2018

Malang, 13 Juli 2018
Dosen Pembimbing,

Aji Purba Trapsila, SE.I., ME. I.

NIP. 198401232015041002

PEGARUH FAKTOR INTERNAL DAN FAKTOR EKSTERNAL TERHADAP KEPUASAN DAN KINERJA KARYAWAN (Studi Pada BRI Syariah dan BTN Syariah Cabang Kota Malang)

Nita Damayanti
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang
Email : nitad711@gmail.com

ABSTRAK

Industri keuangan syariah meliputi perbankan, asuransi, pegadaian, dan pasar modal adalah proses dari perkembangan ekonomi syariah di Indonesia. Menurut laporan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) per Oktober 2017, industri perbankan syariah di Indonesia terdiri atas 13 Bank Umum Syariah, 21 Unit Usaha Syariah, dan 167 BPRS dengan total aset Rp.389,7 T dan pangsa pasar 5,44%, dengan perkembangan jumlah perbankan syariah di Indonesia maka diiringi dengan penyerapan tenaga kerja. Namun, salah satu problematika mengenai perbankan syariah di Indonesia adalah keterbatasan SDM yang kompeten dan profesional. Oleh karenanya, penelitian ini ditujukan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh faktor internal dan eksternal terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan BRI Syariah dan BTN Syariah Cabang Kota Malang. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Sampel yang digunakan adalah 55 responden, jumlah tersebut ditentukan oleh pihak BRI Syariah dan BTN Syariah. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisioner yang diukur dengan skala Likert, sedang analisis data menggunakan alat SmartPLS 3.0. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) faktor internnal memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan (2) faktor eksternal memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan (3) faktor internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (4) faktor eksternal berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, namun berpengaruh positif melalui kepuasan kerja, jadi terdapat pengaruh tidak langsung terhadap kinerja (5) kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
Kata kunci: *Faktor Internal, Faktor Eksternal, Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan*

A. PENDAHULUAN

Industri keuangan syariah meliputi perbankan, asuransi, pegadaian, pasar modal, dan lainnya adalah proses dari perkembangan ekonomi syariah di Indonesia. Salah satu dari perkembangan industri keuangan tersebut ialah pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia yang dinilai pesat. Menurut laporan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) per Oktober 2017, industri perbankan syariah terdiri dari 13 Bank Umum Syariah, 21 Bank Unit Syariah, dan 167 BPRS dengan total aset Rp. 389,7 Triliun dengan pangsa pasar 5,44 %.

Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) jumlah tenaga kerja di Bank Umum Syariah (BUS) per Desember 2017 mencapai 51.068 orang, di Unit Usaha Syariah (UUS) mencapai 4.539 orang, dan di Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) mencapai 4.619 tenaga kerja. Saat ini seluruh perbankan termasuk konvensional umumnya menstandartkan pendidikan strata satu (S1) dari berbagai jurusan untuk menjadi pegawai, namun masih ada beberapa yang memperbolehkan pendidikan diploma atau SMA. Berbicara mengenai Sumber Daya Manusia (SDM) khususnya di perbankan syariah, tentu saja berpengaruh pada kinerja perusahaan, mengingat data OJK dimana pangsa pasar hanya 5,44%. Maka menjadi koreksi tersendiri bagi perkembangan perbankan syariah di Indonesia.

Menurut Antonio (2006) salah satu problematika mengenai pengembangan perbankan syariah di Indonesia adalah keterbatasan SDM yang kompeten dan profesional di bidang perbankan syariah. Dalam Karim (2016) dijelaskan bahwa perbankan syariah tentunya harus didukung sumber daya insani yang memadai, naik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Namun, pada realitasnya masih banyak sumber daya insani yang selama ini terlibat di institusi syariah, tidak memliliki pengalaman akademis maupun praktis dalam *Islamic Banking*. Kondisi demikian cukup signifikan mempengaruhi produktivitas dan profesionalisme perbankan syariah sendiri. Menurut Gita (2013) untuk mencapai tujuan pengembangan perbankan syariah, maka salah satu

kebijakan pengembangan perbankan syariah bertumpu pada pengembangan SDM islami. Berkaitan dengan hal ini, SDM Islami dirasakan masih langka, dimana SDM tersebut mampu dan siap untuk memenuhi kebutuhan operasional bank syariah. Kendala di bidang SDM Islami dalam pengembangan perbankan syariah ini terjadi akibat sistem perbankan syariah di Indonesia yang relatif masih baru dikembangkan, serta masih terbatasnya lembaga akademik dan pelatihan di bidang perbankan syariah.

Menurut Hasibuan (2012) karyawan adalah makhluk sosial yang menjadi kekayaan utama bagi perusahaan. Mereka menjadi perencana, pelaksana, dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Karyawan menjadi pelaku yang menunjang tercapainya tujuan, mempunyai pikiran, perasaan, dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikap-sikapnya terhadap kinerja. Sikap ini menentukan prestasi, dedikasi, dan kecintaan terhadap pekerjaannya. Hal ini tentu saja akan menciptakan rasa puas bagi karyawan, yang akan berdampak pada kinerjanya. Dalam Innayati (2009) potensi staf atau karyawan ialah sangat berharga bagi atasan dan organisasinya, staf atau karyawan senantiasa menunjukkan keinginan untuk diakui apa dan bagaimana karyanya, dihargai prestasi, dan secara inklusif staf atau karyawan ingin diakui martabatnya sebagai manusia. Al Qur'an memberikan tuntunan bagi pelaku bisnis atau kegiatan perdagangan pemberian motivasi merupakan salah satu aktivitas yang harus dilakukan oleh manajer dalam penggerakan organisasi. Persoalan motivasi adalah bagaimana karyawan dengan tulus ikhlas dan senang hati bersedia melaksanakan segala pekerjaan dan motivasi yang mendorong karyawan semata ingin mendapatkan ridha Allah. Selain itu, Syekh Muhammad Ismail (dalam Innayati 2009) menguraikan motivasi yang mendorong manusia untuk melakukan perbuatan yakni *Quwwah Madiyah,* motivasi ini meliputi tubuh manusia dan alat yang diperuntukan untuk memenuhi keperluan jasmaninya, *Quwwah Ma'nawiyah,* motivasi yang berupa kondisi kejiwaan yang senantiasa ingin dicari dan dimiliki oleh seseorang sekalipun tidak permanen, *Quwwah Ruhiyah,* berupa kesadaran seseoarang bahwa ia memiliki hubungan dengan Allah SWT, dzat yang akan meminta pertanggungjawaban manusia atas segala perbuatannya di dunia. Motivasi inilah yang mendorong manusia untuk melakukan kegiatan yang sesuai dengan syariat. Dalam As'ad (2004) menciptakan kepuasan kerja yang berdampak pada kinerja, terdapat beberapa faktor yakni faktor internal (motivasi intrinsik) dan faktor eksternal (motivasi ekstrinsik).

Indonesia adalah salah satu negara yang mengembangkan sistem ekonomi syariah, dan beberapa industri meliputi perbankan, asuransi, pegadaian, pasar modal, dan lainnya. Kota Malang adalah salah satu kota di Indonesia yang mendukung perkembangan ekonomi syariah di Indonesia. Berdasar survey Badan Pusat Statistik tahun 2016 adalah 2.460.847 jiwa, menempati posisi kedua jumlah terbesar muslim di Jawa Timur.

B. KAJIAN PUSTAKA

Teori Sumber Daya Manusia

Dalam Idris (2016) ekonomi sumber daya manusia merupakan salah satu bagian dari ilmu ekonomi yang mengkaji dan menganalisis pembentukan dan pemanfaatan sumber daya manusia yang berhubungan dengan pembangunan ekonomi. Sehubungan dengan itu, ekonomi sumber daya manusia menitikberatkan pada penerapan teori pada analisis sumber daya manusia.

Konsep Kerja dalam Islam

Dalam Luth (2001) bekerja tentu saja bertujuan untuk memenuhi kebutuhan sehai-hari baik untuk individu maupun kelompok, di sisi lain bekerja juga harus diniatkan ibadah, dalam hal ini terdapat beberapa hal yang harus dipenuhi dalam bekerja, diantaranya : ikhlas, *istiqamah*, sedia berkorban, membelanjakan harta di jalan yang benar. Gita (2003) menjabarkan terdapat kunci kompetensi pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) yang dikombinasikan dengan sifat Rasulullah saw, adalah *sidiq*/ jujur. *Amanah*/ dapat dipercaya/ bertanggung jawab, *tabligh* atau bisa diartikan sebagai transparan, dan *fathonah*/ profesional.

Motivasi dalam Prespektif Islam

Dalam Innayati (2009) potensi yang terdapat di staf atau karyawan ialah sangat berharga bagi manajer dan organisasinya. Staf atau karyawan adalah kekayaan para manajer, yang senantiasa menujukkan keinginan untuk diakui apa dan bagaimana karyanya, dihargai prestasi, dan secara inklusif staf atau karyawan ingin diakui martabatnya sebagai manusia.

Teori Motivasi Herzberg

Tujuan Motivasi Teori dua faktor *(Two Factor Theory)* yang dikemukakan oleh Frederick Herzberg merupakan kerangka kerja lain memahami implikasi motivasional dari lingkungan kerja dan ada dua faktor dalah teori itu, yaitu, higienis (sumber ketidakpuasan karyawan) dan faktor-faktor pemuas (sumber kepuasan karyawan) dalam teorinya, Herzberg meyakini bahwa kepuasan kerja dapat memotivasi pada kinerja yang lebih baik. Faktor higienis seperti kebijakan perusahaan, supervisi, gaji dapat menghilangkan ketidakpuasan. Faktor ini berhubungan erat dengan lingkup pekerjaan.

Menurut Herzberg dikutip oleh Luthans (1992) yang tergolong dalam motivasi intrinsik adalah *achievement* (keberhasilan), *recognition* (pengakuan), *advancement* (pengembangan). Selanjutnya yang tergolong sebagai *hygiene factor* atau motivasi ekstrinsik adalah *policy and administration* (kebijakan perusahaan dan administrasi), *quality supervisor* (supervisi), *interpersonal relation* (Hubungan antar pribadi), *working condition* (kondisi pekerjaan), *salary* (gaji).

Teori Kepuasan Kerja

Dalam Handoko (2001) mengemukakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para pegawai memandang pekerjaan mereka. Menurut Lawler (dalam Robbins, 2006) faktor-faktor yang menentukan kepuasan kerja adalah pekerjaan yang dipercayakan, gaji, kesempatan promosi, rekan kerja.

Teori Kinerja Karyawan

Menurut Waldman (1994) kinerja merupakan gabungan perilaku dengan prestasi dari apa yang diharapkan dan pilihannya atau bagian syarat-syarat tugas yang ada pada masing-masing individu dalam organisasi. Dalam Simanjuntak (2001) kinerja dipengaruhi oleh kualitas dan kemampuan pegawai, sarana pendukung, dan supra sarana.

C. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian penjelasan atau *eksplanatory research,* dimana menjelaskan hubungan dan pengaruh melalui pengujian hipotesis.Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Arikunto (2002), penelitian kuanitatif adalah pendekatan yang dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada 26 Februari 2018- 31 Maret 2018 di Kantor BRI Syariah dan Kantor BTN Syariah Cabang Kota Malang.

Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2007) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek atau obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan BRI Syariah Cabang Malang berjumlah 50 karyawan, dan BTN Syariah Cabang Malang berjumlah 45 karyawan. Total populasi adalah 95 karyawan. Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Ukuran sampel untuk penelitian ini sebanyak 55 karyawan, terdiri atas 30 karyawan dari BRI Syariah dan 25 karyawan dari BTN Syariah. Jumlah ini ditentukan dari pihak perusahaan.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Peneliti memperoleh data primer dengan memberikan kuisoner kepada responden dan data sekunder berasal dari situs web dan penelitian terdahulu. Sumber data lain diperoleh dari riset pustaka.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpuan data pada penelitian ini menggunakan kuisioner dan wawancara. Kuisioner dalam penelitian ini adalah model tertutup dan menggunakan skala Likert 1-5. Bentuk wawancara dalam penelitian ini adalah wawancara tidak terstruktur atau semiterstruktur, pertanyaan dapat dikembangkan sesuai kebutuhan.

Metode Analisis

Metode yang digunakan dalam penetitian ini adalah metode kuantitatif, alat analisis yang digunakan adalah SmartPLS 3.0. Langkah- langkah menggunakan SmartPLS 3.0 yakni dengan merancang pengukuran model atau *outer model* yang di dalamnya terdapat uji reliabilitas dan uji validitas, selanjtnya merancang model struktural atau *inner model,* selanjutnya adalah menghubungkan diagram alur atau *path analysis.*

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Merancang Pengukuran Model (*Outer Model)*

Tabel 1 *Outer Loading* (Tahap *Convergent Validity*)

Indikator		*Outer Loading*
$X_{1.1}$	Saya menggunakan kemampuan terbaik untuk menyelesaikan	0.846
	pekerjaan saya	
$X_{1.2}$	Saya merasa dihargai atas usaha yang telah saya lakukan	0.803
$X_{1.3}$	Saya tekun dalam menjalankan pekerjaan sesuai dengan syariat Islam	0.818
$X_{1.4}$	Perusahaan memberi kesempatan promosi jika saya memiliki prestasi yang baik	0.762
$X_{1.5}$	Saya memiliki tanggung jawab yang besar terhadap target yang akan saya capai	0.754
$X_{2.1}$	Kebijakan dan peraturan di perusahaan membuat pekerjaan	0.927
	menjadi mudah dan nyaman	
$X_{2.2}$	Saya menggunakan fasilitas kantor dengan efektif dan efisien	0.917
$X_{2.4}$	Rekan kerja saya siap membantu pekerjaan rekan kerja yang lain	0.887
$X_{2.5}$	Gaji yang saya terima sesuai dengan beban pekerjaan	0.926
$X_{2.6}$	Atasan saya menjadi teladan dalam menjalakan pekerjaan	0.925
$Y_{1.1}$	Saya puas terhadap pekerjaan yang dipercayakan kepada saya	0.927
$Y_{1.2}$	Saya puas terhadap gaji yang saya terima di Perusahaan	0.752
$Y_{1.3}$	Saya merasa puas terhadap kesempatan promosi dan kenaikan jabatan dalam perusahaan	0.857
$Y_{1.4}$	Saya puas terhadap rekan kerja saya di perusahaan	0.935
$Y_{2.1}$	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan saya tepat waktu	0.774
$Y_{2.2}$	Hasil pekerjaan yang saya selesaikan selalu memuaskan pimpinan	0.803
$Y_{2.3}$	Hasil pekerjaan saya selalu mencapai target dan sesuai dengan rencana organisasi	0.786
$Y_{2.4}$	Saya berusaha mengembangkan inisiatif dan kemandirian dalam bekerja	0.822

Sumber : Hasil Pengolahan SmartPLS 3.0, 2018

Berdasarkan sajian data dalam tabel 1 di atas, diketahui bahwa masing-masing indikator variabel penelitian memiliki *outer loading* > 0,7, sehingga semua indikator dinyatakan layak atau valid untuk digunakan penelitian dan dapat digunakan analisis lebih lanjut.

Tabel 2 *Cross Loading* (Tahap *Discriminant Validity*)

Indikator	Variabel			
	Faktor Internal (X_1)	**Faktor Eksternal (X_2)**	**Kepuasan Kerja (Y_1)**	**Kinerja Karyawan (Y_2)**
X1.1	0.846	0.927	0.851	0.725
X1.2	0.803	0.555	0.618	0.772
X1.3	0.818	0.826	0.944	0.644
X1.4	0.762	0.499	0.545	0.768
X1.5	0.754	0.691	0.599	0.800
X2.1	0.850	0.927	0.900	0.709
X2.2	0.825	0.917	0.828	0.707
X2.4	0.770	0.887	0.692	0.706

Indikator	Variabel			
	Faktor Internal (X_1)	Faktor Eksternal (X_2)	Kepuasan Kerja (Y_1)	Kinerja Karyawan (Y_2)
X2.5	0.801	0.926	0.796	0.739
Y1.1	0.785	0.824	0.927	0.631
Y1.2	0.705	0.539	0.752	0.628
Y1.3	0.827	0.892	0.857	0.681
Y1.4	0.791	0.781	0.935	0.618
Y2.1	0.777	0.811	0.763	0.774
Y2.2	0.733	0.666	0.552	0.803
Y2.3	0.648	0.471	0.486	0.786
Y2.4	0.779	0.527	0.547	0.822

Sumber : Hasil Pengolahan SmartPLS 3.0, 2018

Pada tabel 2 di atas dapat diketahui bahwa masing-masing indikator pada variabel penelitian memiliki nilai *cross loading* terbesar pada variabel jika dibandingkan dengan variabel lainnya.

Tabel 3 nilai *Average Variant Extract* (AVE)

Variabel	AVE
Faktor Internal	0.636
Faktor Eksternal	0.840
Kepuasan Kerja	0.759
Kinerja Karyawan	0.635

Sumber : Hasil Pengolahan SmartPLS 3.0, 2018

Berdasarkan sajian data pada tabel 4.7, diketahui bahwa nilai AVE untuk masing-masing variabel bernilai > 0.5. dengan demikian dapat dinyatakan bahwa setiap variabel telah memiliki *discriminant validity* yang baik.

Tabel 4 *Composite Reliability*

Variabel	*Composite Reliability*
Faktor Internal	0.897
Faktor Eksternal	0.963
Kepusan Kerja	0.926
Kinerja Karyawan	0.874

Sumber : Hasil Pengolahan SmartPLS 3.0, 2018

Berdasarkan sajian data diatas, dapat diketahui bahwa nilai *composite reliability* untuk masing-masing variabel >0.6. Hasil ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel telah memenuhi *composite reliability* sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel memiliki tingkat reliabilitas tinggi.

Tabel 5 *Cronbach Alpha*

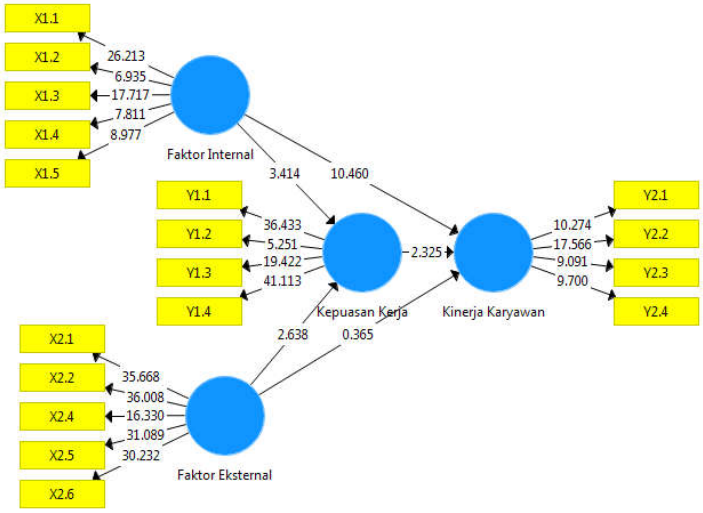
Variabel	*Cronbach's Alpha*
Faktor Internal	0.857
Faktor Eksternal	0.952
Kepuasan Kerja	0.891
Kinerja Karyawan	0.808

Sumber : Hasil Pengolahan SmartPLS 3.0, 2018

Berdasarkan sajian data diatas, dapat diketahui nilah *cronbach alpha* dari masing-masing variabel penelitian >0.7. Sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel memiliki tingkat reliabilitas tinggi.

Merancang model struktural (Inner Model)

Gambar 1 *Uji Path Coefficient*



Sumber : Hasil Pengolahan SmartPLS 3.0, 2018

Tabel 6 R *Square*

Variabel	*R Square*
Kepuasan Kerja (Y1)	0.837
Kinerja Karyawan (Y2)	0.896

Sumber : Hasil Pengolahan SmartPLS 3.0, 2018

Pada tabel 6 menunjukkan nilai *R square* variabel kepuasan kerja sebesar 0.837 artinya variabilitas kepuasan kerja yang dapat dijelaskan oleh faktor internal dan eksternal sebesar 83.7%. *R square* variabel kinerja karyawan sebesar 0.896 artinya variabilitas kinerja karyawan yang dapat dijelaskan oleh faktor internal dan eksternal sebesar 89.6%.

Pengujian Hipotesis

Tabel 7 Tabel *Path Coefficient*

Variabel	*Original Sample*	*Sample Mean*	T Statistik	*P Values*
Faktor internal (X_1)→ Kepuasan Kerja (Y_1)	0.531	0.530	3.234	0.001
Faktor eksternal (X_2)→Kepuasan Kerja (Y_1)	0.410	0.411	2.505	0.013
Faktor internal (X_1) → Kinerja Karyawan (Y_2)	1.361	1.370	9.961	0.000
Faaktor eksternal (X_2) →Kinerja Karyawan (Y_2)	-0.044	-0.018	0.326	0.744
Kepuasan Kerja (Y_1) →Kinerja Karyawan (Y_2)	-0.446	-0.485	2.328	0.020

Sumber : Hasil Pengolahan SmartPLS 3.0, 2018

Berdasarkan hasil uji struktural model yang terdapat pada tabel 7 dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hipotesis Pertama : terdapat pengaruh faktor internal terhadap kepuasan kerja karyawan bank syariah cabang Kota Malang, hasil nilai t statistik adalah 3.324≥ 1.96. sehingga, disimpulkan terdapat pengaruh faktor internal terhadap kepuasan kerja karyawan bank syariah cabang Kota Malang.
2. Hipotesis kedua : terdapat pengaruh faktor eksternal terhadap kepuasan kerja karyawan bank syariah cabang Kota Malang, hasil nilai t statistik adalah 2.505≥ 1.96. sehingga,

disimpulkan terdapat pengaruh faktor eksternal terhadap kepuasan kerja karyawan bank syariah cabang Kota Malang.

3. Hipotesis ketiga : terdapat pengaruh faktor internal terhadap kinerja karyawan bank syariah cabang Kota Malang, hasil nilai t statistik adalah 9.961≥ 1.96. sehingga, disimpulkan terdapat pengaruh faktor internal terhadap kinerja karyawan bank syariah cabang Kota Malang.
4. Hipotesis keempat : tidak terdapat pengaruh faktor eksternal terhadap kinerja karyawan bank syariah cabang Kota Malang, hasil nilai t statistik adalah 0.326≤ 1.96. sehingga, disimpulkan tidak terdapat pengaruh secara langsung faktor eksternal terhadap kinerja karyawan bank syariah cabang Kota Malang.
5. Hipotesis kelima : terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan bank syariah cabang Kota Malang, hasil nilai t statistik adalah 2.328≥ 1.96. sehingga, disimpulkan terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan bank syariah cabang Kota Malang.

Pembaasan

Pengaruh Faktor Internal terhadap Kepuasan Kerja

Faktor internal dalam penelitian ini adalah motivasi yang berasal dari perasaan puas dalam melaksanakan perkerjaan itu sendiri. Pengujian terhadap hipotesis pertama yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh faktor internal terhadap kepuasan kerja karyawan bank syariah cabang Kota Malang (BRI Syariah dan BTN Syariah) adalah signifikan. Hal ini dapat ditunjukkan pada tabel 4.15 tabel *path coefficient* yang menunjukkan bahwa nilai t statistik adalah 3.324 ≥ 1.96. sehingga, disimpulkan terdapat pengaruh faktor internal terhadap kepuasan kerja karyawan bank syariah cabang Kota Malang. Hal ini didukung oleh hasil wawancara salah satu karyawan BTN Syariah, Bu Umi sebagai informan dengan hasil sebagai berikut :

> *"Untuk mencapai kepuasan melalui dorongan internal sangat diperlukan, hal ini terkait dengan tujuan utama pekerja tersebut melakukan sebuah pekerjaan yang sudah diamanahkan. Terkait dengan amanah atau tanggung jawab individu tersebut akan secara otomatis menggunakan kemampuan terbaik untuk menyelesaikan pekerjaan. Dukungan dari atasan berupa rasa menghargai usaha dari pekerja juga dapat membuat pekerja tersebut lebih semangat dalam bekerja, tentu hal ini bukan semata pemberian upah, namun pengawasan dan ucapan secara langsung juga dapat dikatakan sebagai bentuk apresiasi atasan ke pekerjanya. Dalam bekerja tentu tidak semata dipertanggungjawabkan pada sesama manusia, namun juga kepada Allah SWT. Maka, tekun dalam menjalankan pekerjaan sesuai syariah islam seperti tidak meninggalkan ibadah wajib dan tidak menunda-nunda melaksanakan sholat jika telah masuk waktunya, di sisi lain saling mengingatkan antar pekerja untuk beribadah juga merupakan hal baik yang dilakukan oleh individu".*

Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Leat (2009) yang menjelaskan bahwa faktor internal dalam konteks ini adalah motivasi intrinsik berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan kerja.

Pengaruh Faktor Eksternal terhadap Kepuasan Kerja

Faktor eksternal dalam hal ini adalah motivasi ekstrinsk yang berasal dari luar diri yang turut menentukan perilaku seorang dalam kehidupan seseorang yang dikenal dengan teori *hygiene factor*. Faktor eksternal dalam penelitian ini misalnya kebijakan dan peraturan dari perusahaan, fasilitas penunjang yang berada di perusahaan, gaji, dan supervisi. Pengujian terhadap hipotesis kedua yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh faktor eksternal terhadap kepuasan kerja karyawan bank syariah cabang Kota Malang (BRI Syariah dan BTN Syariah) adalah signifikan. Hal ini didukung oleh hasil wawancara salah satu karyawan BTN Syariah, Bu Umi sebagai informan dengan hasil sebagai berikut :

> *"Terkait faktor eksternal termasuk didalamnya adalah rekan kerja dan kebijakan perusahaan. Rekan kerja memiliki peranan penting untuk mencapai kepuasan individu, hal ini dikarenakan pekerjaan yang dijalani setiap hari berhubungan dengan komputer dan rekan kerja yang sama. Sedangkan dalam bekerja tentunya memiliki kendala atau masalah yang harus dihadapi tiap individu karyawan yang bisa jadi hal tersebut menjadi tekanan tersendiri, dengan adanya rekan kerja yang saling mendukung dalam pekerjaan diharapkan dapat meminimalisir tekanan tersebut. Fasilitas untuk menunjang pekerjaan*

disediakan oleh pihak perusahaan seperti, meja, kursi, komputer, printer kertas, pulpen, dan alat-alat yang berkaitan dengan pekerjaan, tentunya hal ini bertujuan untuk menunjang pekerjaan seluruh karyawan. Penyediaan cukup lengkap sehingga karyawan merasa puas. Indikator kebijakan dan atasan menjadi faktor pendukung untuk mencapai kepuasan pekerja, hal ini sedikit banyak berkaitan dengan kedisiplinan karyawan, baik dalam penyelesaian tugas, maupun kedatangan karyawan di kantor. Atasan memberikan contoh untuk selalu datang tepat waktu, dan jika ada karyawan yang telat akan ditegur secara langsung. Indikator gaji dijelaskan bahwa karyawan merasa puas tentang besaran gaji yang diberkan perusahaan".

Penelitian ini didukung oleh penelitian Carano dan Harijanto (2015) yang menjelaskan bahwa faktor eksternal dalam kontes ini adalah motivasi ekstrinsik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Pengaruh Faktor Internal terhadap Kinerja Karyawan

Faktor internal dalam penelitian ini adalah motivasi yang berasal dari perasaan puas dalam melaksanakan perkerjaan itu sendiri. Pengujian terhadap hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh faktor internal terhadap kinerja karyawan bank syariah cabang Kota Malang (BRI Syariah dan BTN Syariah) adalah signifikan. Hal ini dapat ditunjukkan pada tabel 4.15 tabel *path coefficient* yang menunjukkan bahwa hasil nilai t statistik adalah 9.961≥ 1.96. sehingga, disimpulkan terdapat pengaruh faktor internal terhadap kinerja karyawan bank syariah cabang Kota Malang. Hal ini didukung oleh hasil wawancara salah satu karyawan BTN Syariah, Bu Umi sebagai informan dengan hasil sebagai berikut :

"Dorongan dari dalam dari individu diperlukan untuk totalitas dalam bekerja, dorongan dari sikap tanggung jawab dan ikhlas akan mendorong seorang untuk menikmati pekerjannya, sehingga akan berpengaruh pada produktivitasnya. Dorongan dari atasan dan kesempatan promosi juga menimbulkan rasa semangat dalam bekerja".

Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Haryono (2016) yang menjelaskan bahwa faktor internal berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Faktor Eksternal terhadap Kinerja Karyawan

Faktor eksternal dalam hal ini adalah motivasi ekstrinsk yang berasal dari luar diri yang turut menentukan perilaku seorang dalam kehidupan seseorang yang dikenal dengan teori *hygiene factor.* Pengujian terhadap hipotesis keempat yang menyatakan bahwa pengaruh faktor eksternal terhadap kinerja karyawan bank syariah cabang Kota Malang (BRI Syariah dan BTN Syariah) adalah tidak signifikan. Hal ini dapat ditunjukkan pada tabel 4.15 tabel *path coefficient* yang menunjukkan bahwa hasil nilai t statistik adalah 0.326≤ 1.96. sehingga, disimpulkan tidak terdapat pengaruh faktor eksternal terhadap kinerja karyawan bank syariah cabang Kota Malang. Hal ini didukung oleh hasil wawancara salah satu karyawan BTN Syariah, Bu Umi sebagai informan dengan hasil sebagai berikut :

"Dalam bekerja karyawan memiliki tekanan masing-masing, terkait pekerjaan maupun diluar pekerjaan. Hal ini bisa terjadi karena kebijakan yang mengikat karyawan, misalnya kebijakan lembur, lembur akan mengurangi waktu seorang dengan keluarga dirumah, atau bahkan dapat berdampak bagi kesehatan pekerja itu sendiri, dikarenakan hari berikutnya harus kembali bekerja dengan jam yang sudah ditentukan".

Penelitian oleh Dolphina (2012) menyatakan bahwa motivasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja, hal ini disebabkan oleh kebijakan perusahaan misalnya waktu lembur, dimana jika pekerjaan seorang karyawan yang dalam jam kerja yang sudah ditentukan belum terselesaikan, maka harus diperhitungkan waktu lembur. Dalam penelitian ini pula dijelaskan bahwa motivasi berpengaruh positif pada kinerja melalui kepuasan kerja, sehingga faktor eksternal dapat meningkatkan kinerja karyawan melalui kepuasan kerja atau dapat dikatakan berpengaruh tidak langsung *(intervening)*.

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Pengujian terhadap hipotesis kelima yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan bank syariah cabang Kota Malang (BRI Syariah dan BTN Syariah) adalah signifikan. Hal ini dapat ditunjukkan pada tabel 4.15 tabel *path coefficient* yang menunjukkan bahwa hasil nilai t statistik adalah 2.328≥ 196. sehingga, disimpulkan terdapat

pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan bank syariah cabang Kota Malang. Hal ini didukung oleh hasil wawancara salah satu karyawan BTN Syariah, Bu Umi sebagai informan dengan hasil sebagai berikut :

> *"Dimana kepuasan kerja yang terdiri atas banyak faktor yang sudah dijelaskan diatas akan memberikan dorongan pada karyawan untuk produktif. Rasa puas terhadap rekan kerja, atasan, dan gaji merupakan beberapa faktor yang mendukung kinerja karyawan, hal ini karena setiap hari karyawan dihadapkan dan berinteraksi dengan orang yang sama, dan tujuan dari bekerja salah satunya adalah mendapatkan gaji. Sehingga semakin puas karyawan maka akan semakin meningkatkan kinerja".*

Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Dolphina (2012) yang menjelaskan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan. Artinya jika kepuasan kerja ditingkatkan maka kinerja karyawan akan meningkat pula.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil analisis mengenai pengaruh faktor internal dan faktor eksternal terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan di Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRI Syariah) dan Bank Tabungan Negara Syariah (BTN Syariah) cabang Kota Malang disimpulkan sebagai berikut :

1. Faktor internal terkait dorongan dalam diri seseorang dengan tujuan utama pekerja menyelesaikan suatu pekerjaan yang sudah diamanahkan, maka individu tersebut akan memiliki tanggung jawab untuk menyelesaikan pekerjaan dengan kemampuan terbaik yang ia miliki. Di sisi lain, dukungan atau apresiasi dari atasan juga akan menimbulkan rasa puas dalam diri pekerja.
2. Faktor eksternal atau motivasi ekstrinsik terkait rekan kerja memiliki peranan penting karena dalam bekerja masing-masing individu memiliki tekanan masing-masing, dengan adanya rekan kerja akan meminimalsir tekanan tersebut dan bisa saling membantu antar pekerja. Adapun kebijakan perusahaan termasuk didalamnya peralatan dan gaji akan membuat pekerja termotivasi dan merasa puas.
3. Faktor internal atau motivasi intrinsik terkait pekerja yang termotivasi dari segi internal akan berusaha totalitas dalam bekerja, dorongan dari sikap tanggung jawab disertai rasa ikhlas akan mendorong seseorang menikmati pekerjaannya dan akan berpengaruh pada kinerjanya.
4. Faktor eksternal atau motivasi ekstrinsik tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan secara langsung, namun berpengaruh jika melalui kepuasan kerja
5. Kepuasan kerja mempengaruhi kinerja karyawan bank syariah cabang Kota Malang. Kepuasan yang terdiri atas faktor eksternal dan internal akan memberikan dorongan pada karyawan untuk produktif, rasa puas terhadap rekan kerja, atasan, dan gaji merupakan beberapa faktor yang mendukung kinerja karyawan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat ditemukan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak perbankan. Adapun saran yang diberikan sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian yang dilakukan, variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan kerja ialah motivasi intrinsik. Dukungan dari dalam diri karyawan sendiri dan manajer membuat karyawan merasa
   nyaman dalam bekerja. Sehingga perlu untuk ditingkatkan.
2. Dorongan dari faktor eksternal berupa motivasi ekstrinsik berpengaruh tidak signifikan pada kinerja, namun berpengaruh signifikan pada kepuasan kerja. Hal ini bisa menjadi koreksi agar karyawan lebih ditingkatkan dari segi eksternal, khususnya kebijakan dari perusahaan dan juga perlu adanya monitoring terhadap kinerja karyawan.
3. Kepada pemerintah disarankan untuk mengeluarkan kebijakan/ peraturan yang mendukung perkembangan serta kemajuan bank syariah di Kota Malang.
4. Kepada peneliti selanjutnya, harapan bisa memperbanyak ruang lingkup penelitian dengan menambah jumlah tempat studi kasus (seluruh bank syariah di Kota Malang). Disertai dengan populasi dan sampel yang lebih banyak sehingga mampu mewakili keadaan karyawan di bank syariah.

UCAPAN TERIMAKASIH

Kami mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu kami, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. Ucapan terimakasih khusus, kasih sampaikan kepada Asosiasi Dosen Ilmu Ekonomi Universitas Brawijaya dan Jurusan Ekonomi, Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya yang memungkinkan jurnal ini dapat diterbitkan.

DAFTAR PUSTAKA

Statistik perbankan syariah. Dalam internet http://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/Documents/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah---November-2017/SPS%20November%202017.pdf diakses pada 15 Februari 2018 pada 11.45 WIB

Antonio, Muhammad Syafi'i. 2006. *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani

Karim, A Adiwarman. 2016. *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan.* Jakarta: PT Rajagrafindo Persada

Danuprata, Gita. 2013. *Buku Ajar Manajemen Perbankan Syariah.* Jakarta: Salemba Empat

Hasibuan, Malayu. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara

Early Magfiroh Innayati. 2009. *Motivasi pengembangan Sumber daya Manusia dalam Prespektif Islam.* Jurnal MD, Vol. 11, No.1

Data jumlah penduduk menurut kabupaten kota dan agama yang dianut provinsi Jawa Timur :https://jatim.bps.go.id/dynamictable/2017/10/09/120/jumlah-penduduk-menurut-kabupaten-kota-dan-agama-yang-dianut-di-provinsi-jawa-timur-2016.html diakses pada 11 Mei 2018 pukul 02.41

As'ad, Moh. 1995. *Psikologi Industri.* Yogyakarta: Liberty

Idris, Amiruddin. 2016. *Pengantar Ekonomi Sumber Daya Manusia.* Yogyakarta: DEEPUBLISH (Grup Penerbitan CV Budi Utama)

Luth, Thohir. 2001. *Antara Perut dan Etos Kerja*. Jakarta: Gema Insani Press

Luthans, Fred. 1992. *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill Company

Handoko, T. Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE

Robbins. 2006. *Perilaku Organisasi Edisi 10*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia

Waldman, David A., 1994. *The Contibution of Total Quality Management to a Theory of Work Performance,* Academy of Management Review, Vol. 19 No. 3 pp 210

Payaman J. Simanjuntak (2001). *Pengantar Ekonomi Sumber Daya Manusia Edisi 2001*. Jakarta : FE UI

Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek.* Jakarta: Rineka Cipta

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta

Mike Leat dan Ghada Elkot. 2009. *Interpersonal Trust at Work, Intrinsic Motivation, Work-related Tension and Satisfaction in Egypt. International Journal of Workplace Health Management* Vol. 2, No. 2, 2009.

Kevin Ray Carano dan Steven Harijanto. *Effect of Extrinsic dan Intrinsic Factor to Employee Job Satisfaction in PT Nutrifood Indonesia in Surabaya.* iBuss Management Vol. 3, No.2 (2015)

Heri Puspito Lukiti dan Andi Tri Haryono. *Pengaruh Motivasi Intrinsik, Motivasi Ekstrinsik, dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.* Journal of Managenment Vol.2 No.2, Maret 2016

Erlin Dholpina. 2012. *Pengaruh Motivasi, Kepemimpinan, dan Budaya Kerja Terhadap kepuasan Kerja Karyawan Serta Dampaknya pada Kinerja Perusahaan*. Semantik. Semarang 2012