

## Pengaruh Budaya Islami, Kemampuan Kerja Dan Kepribadian Terhadap Kinerja Pelayanan Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia (Cabang Malang Soekarno-Hatta eks BRIS)

Azzam Shidqie<sup>1</sup>, Guntur Kusuma Wardana<sup>2</sup>  
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang  
Email: [lazzamshd100@gmail.com](mailto:lazzamshd100@gmail.com), [guntur@uin-malang.co.id](mailto:guntur@uin-malang.co.id)

Diterima: 16 Maret 2022 | Disetujui: 21 Juni 2022 | Dipublikasikan: 29 Juni 2022

### Abstrak

Mergernya ketiga perbankan syariah, yaitu Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS), Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS) dan Bank Syariah Mandiri (BSM) menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) mengharuskan pihak perbankan membuat budaya baru. Ketiga bank harus menerapkan budaya organisasi Islami yang baru disepakati dan ditetapkan oleh BSI, termasuk pada BSI KC Malang Soetta (Soekarno Hatta). BSI KC Malang Soetta mempunyai karyawan dengan latar belakang pendidikan yang berbeda-beda. Adapun karyawan di BSI KC Malang Soetta juga mempunyai karakteristik yang berbeda beda, sehingga setiap karwayawan mempunyai kemampuan kerja dan kepribadian yang berbeda-beda dalam memberikan pelayanan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh budaya Islami, kemampuan kerja dan kepribadian terhadap kinerja pelayanan karyawan pada BSI KC Malang Soetta secara parsial maupun simultan. Populasi yang digunakan adalah masyarakat Kota Malang yang mempunyai UMKM dan tercatat sebagai nasabah selama 6 Bulan di BSI KC Malang Soetta. Sedangkan sampel penelitian sebanyak 80 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Budaya Islami ( $X_1$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan karyawan (Y), (2) Kemampuan kerja ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan karyawan (Y), (3) Kepribadian ( $X_3$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan karyawan (Y), Budaya Islami ( $X_1$ ), kemampuan kerja ( $X_2$ ) dan kepribadian ( $X_3$ ) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan karyawan pada BSI KC Malang Soetta.

**Kata kunci: Budaya Islami; Kemampuan Kerja; Kepribadian; Kinerja Pelayanan**

### Abstract

*The merging of three Islamic banks, namely Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS), Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS), and Bank Syariah Mandiri (BSM), to become Bank Syariah Indonesia (BSI), necessitates the development of a new culture within the financial sector. The three banks, including BSI KC Malang Soetta (Soekarno Hatta), must follow the Islamic organizational culture that BSI has just agreed to and determined. Employees at BSI KC Malang Soetta come from a variety of educational backgrounds. Employees at BSI KC Malang Soetta have a diverse range of skills and personalities, resulting in a diverse range of job abilities and personalities when it comes to offering services. This is a quantitative study that takes a descriptive method. Multiple linear regression analysis was employed as the study method. The goal of the study was to see how Islamic culture, job ability, and personality influenced employee service performance*

at BSI KC Malang Soetta, either partially or simultaneously. The sample population is Malang City residents who own MSMEs and have been registered as clients at BSI KC Malang Soetta for at least six months. While the study gathered data from up to 80 people

The study's findings reveal that (1) Islamic culture ( $X_1$ ) has a partially significant effect on employee service performance ( $Y$ ), (2) Work ability ( $X_2$ ) has a partially significant effect on employee service performance ( $Y$ ), and (3) Personality ( $X_3$ ) has a partially significant effect on employee service performance ( $Y$ ), and that Islamic culture ( $X_1$ ), work ability ( $X_2$ ), and personality ( $X_3$ ) all have a positive and significant effect on employee service performance at BSI.

**Keywords:** *Islamic Culture; Work Ability; Personality; Service Performance*

## PENDAHULUAN

Lembaga keuangan saat ini berkembang dengan sangat pesat, hal ini membuktikan bahwa semakin ketatnya persaingan antara lembaga keuangan yang ada, baik bank maupun non bank. Berbagai langkah harus dilakukan oleh suatu perbankan dengan membuat strategi agar mampu bersaing. Salah satu faktor penghambat pertumbuhan di perbankan syariah adalah kurangnya minat dari masyarakat, baik kaum muda-mudi maupun orang tua untuk menggunakan produk yang terdapat di perbankan syariah. Selain itu, penghambat pertumbuhan lain adalah sangat kurangnya sumber daya, sedangkan kebutuhan sumber daya manusia dengan kelulusan program tersebut sangatlah besar dan sangat dibutuhkan. Bahkan pada saat ini banyak bank-bank konvensional yang mendirikan kantor baru menggunakan prinsip syariah dan semua itu membutuhkan karyawan yang mengerti tentang prinsip syariah. (Sari, 2016)

Manajemen sumber daya manusia memiliki tugas untuk mengelola dan merencanakan unsur manusia secara baik agar diperoleh karyawan yang memuaskan dan memiliki kinerja yang baik. Semakin banyak karyawan yang mempunyai kinerja tinggi, maka produktivitas perbankan secara keseluruhan akan meningkat, sehingga perbankan akan bertahan dalam persaingan lingkungan perbankan. Kinerja karyawan yang tinggi bukanlah suatu kebetulan saja, tetapi banyak faktor yang mempengaruhi diantaranya budaya Islami, kemampuan kerja dan kepribadian. (Mangkunegara, 2008)

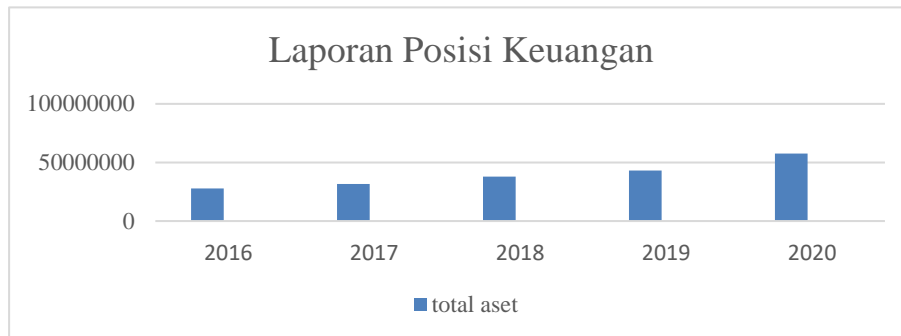
Budaya Islam diperlukan sebagai ciri khas perbankan, pembeda antara perbankan konvensional dengan perbankan syariah. Budaya Islam yang kuat akan meningkatkan konsistensi karyawan dalam mengembangkan perbankan. Setiap perbankan mempunyai budaya berbeda-beda yang menjadi ciri khas perbankan tersebut. Budaya organisasi memiliki peran penting dalam perbankan, apabila budaya yang dimiliki perbankan kuat, maka akan memberikan kestabilan pada organisasi. Sebaliknya, jika budaya itu lemah maka akan memicu penurunan kinerja dan organisasi menjadi tidak stabil. (Rosenzwing, 2003) Tidak hanya budaya Islami yang mempengaruhi kinerja karyawan. Salah satu aspek yang sulit dihadapi oleh perbankan syariah adalah bagaimana cara membuat karyawan bekerja secara efisien. Karyawan dituntut untuk mampu mengerjakan pekerjaan sesuai dengan keterampilan dan kemampuan yang dimiliki, namun tidak pada kenyataannya dimana semua karyawan memiliki keterampilan dan kemampuan kerja yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh perbankan. Karyawan dapat bekerja secara efisien apabila dia mampu dan terampil, serta memiliki semangat kerja yang tinggi.

Bank Syariah Indonesia merupakan bank syariah terbesar di Indonesia, hasil dari merger tiga bank syariah milik BUMN yaitu BRI Syariah, BNI Syariah dan Mandiri Syariah. Penelitian ini lebih fokus pada BRI Syariah cabang Malang Soekarno Hatta yang sekarang berganti nama menjadi BSI KC Malang Soetta. Pemilihan objek penelitian ini

karena peneliti memandang bahwa sebelum merger dan berganti nama sebagai BSI, Bank BRI Syariah telah mendapatkan banyak penghargaan. Bank Syariah Indonesia mengalami perkembangan yang pesat, baik dari anggota maupun asset yang dimilikinya tidak lepas karena perjuangan para karyawan dan anggota yang memberikan feed back kepercayaan kepada Bank Syariah Indonesia tersebut. Perkembangan asset Bank Syariah Indonesia dari tahun ke tahun selalu mengalami peningkatan yang cukup pesat. Hal ini dijelaskan pada gambar 1.1 berikut :

**Gambar 1.1**

**Perkembangan Asset BRI Syariah tahun 2016 - 2020**



Sumber : Annual Report BRI Syariah, 2020

Dari gambar 1.1 mengenai pertumbuhan asset BRI Syariah periode 2016-2020 mengalami peningkatan setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh BRI Syariah atau yang berganti menjadi BSI mulai bertambah. Fokus masalah dari penelitian ini adalah Dilihat dari sisi budaya organisasi, mergernya ketiga perbankan syariah menjadi BSI mengharuskan pihak perbankan membuat budaya baru. Bank tersebut diharuskan menerapkan budaya organisasi Islami yang baru yang disepakati dan ditetapkan oleh Bank Syariah Indonesia. Adapun masalah lain yang terjadi pada karyawan adalah kemampuan kerja. Karyawan BSI KC Malang Soetta mempunyai latar belakang pendidikan yang berbeda-beda, sehingga ada kemungkinan mereka bekerja karena adanya keinginan tertentu dari pihak pribadi di luar keinginan organisasi. Permasalahan selanjutnya dari karyawan di BSI KC Malang Soetta adalah tentang kepribadian yang berbeda-beda. Beberapa karyawan di BSI KC Malang Soetta kepribadian atau karakteristik yang berbeda-beda, dimana terdapat karyawan yang sulit bekerja dalam tim, sehingga karyawan yang bersangkutan menyelesaikan pekerjaan secara individu meskipun pekerjaan tersebut harusnya didiskusikan dengan tim. Berdasarkan pada beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan kinerja yang diuraikan di atas, peneliti ingin mengetahui kinerja pelayanan karyawan melalui beberapa faktor, diantaranya budaya Islami, kemampuan kerja, dan kepribadian di BSI KC Malang Soetta.

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian. Analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>ix</sup> Adapun populasi penelitian ini adalah semua masyarakat Kota Malang yang mempunyai UMKM dan tercatat sebagai nasabah selama 6 Bulan di Bank BRI Syariah yang sekarang menjadi BSI Cabang Soekarno-Hatta

Malang. Adapun sampel penelitian sebanyak 80 responden. Metode pengumpulan data penelitian dilakukan dengan dua cara yaitu menggunakan data primer adalah data yang didapat langsung dari sumber aslinya dan data sekunder adalah data yang diperoleh melalui buku-buku, jurnal, skripsi, tesis dan literatur lainnya yang diakses dari *website* serta dari wawancara.

**HASIL**

**Hasil Uji Asumsi Klasik**

**Tabel 1.1**

**Hasil Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		<i>Unstandardized Residual</i>
N		80
<i>Normal Parameters<sup>a,b</sup></i>	<i>Mean</i>	0
	<i>Std. Deviation</i>	18.35154092
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	0.09
	<i>Positive</i>	0.09
	<i>Negative</i>	-0.054
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>		0.802
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		0.541

Sumber: Data Diolah SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 1.1 menjelaskan bahwa *One Simple Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh angka probabilitas atau *Asymp.Sig (2-tailed)*. Nilai ini dibandingkan dengan taraf signifikansi (dalam kasus ini menggunakan taraf signifikansi  $\alpha = 5\%$ ) untuk pengambilan keputusan dengan pedoman:

1. Nilai Signifikansi < 0,05 distribusi data tidak normal
2. Nilai Signifikansi > 0,05 distribusi data normal

Dapat diketahui hasil dari uji normalitas pada Kolmogorov Smirnov pada tabel 1.1, nilai signifikansi pada *Asymp sig. (2-tailed)* adalah  $0,541 > 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa nilai residual telah berdistribusi normal.

**Tabel 1.2**

**Hasil Uji Multikoleniaritas**

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

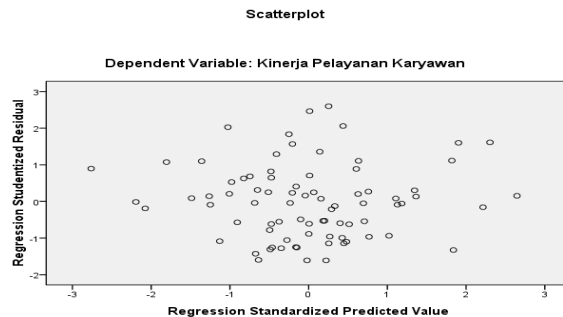
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Budaya Islami	0.999	1.001
	Kemampuan Kerja	0.992	1.008
	Kepribadian	0.992	1.008

Sumber: Data Diolah SPSS, 2021

Uji multikolinieritas dapat dideteksi jika nilai Variance Inflation Factor (VIF) kurang dari 10 dan nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 maka data dikatakan bebas dari multikolinieritas. Berdasarkan tabel 4.8 seluruh variabel tidak memiliki gejala

multikolinearitas karena memiliki nilai Tolerance > 0,1 dan nilai VIF < 10. Dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas.

**Gambar 1.2**  
**Hasil Uji Heterokedastisitas**



Sumber: Data Diolah SPSS, 2021

Berdasarkan gambar 1.2 diatas dapat dianalisis bahwa tidak terdapat pola yang jelas, karena titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat dikatakan bahwa dalam model proporsi ini tidak terjadi gejala heteroskedastisitas yang berarti bahwa varian jawaban dari responden tidak mempengaruhi kekonsistensian tiap variabel yang telah ditetapkan. Sehingga asumsi terpenuhi.

**Tabel 1.3**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0.692	1.995		0.347	0.73
	Budaya Islami	0.304	0.104	0.295	2.916	0.005
	Kemampuan Kerja	0.232	0.1	0.228	2.318	0.023
	Kepribadian	0.399	0.111	0.359	3.604	0.001

Sumber: Data Diolah SPSS, 2021

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh budaya Islami, kemampuan kerja, dan kepribadian terhadap kinerja pelayanan karyawan. Analisis ini digunakan untuk memprediksi pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap satu variabel terikat. Berdasarkan tabel 1.3, persamaan regresi linier berganda pada kolom Unstandardized Coefficients terdapat nilai Constant sebesar 0,692 dan nilai koefisien arah regresi X1 0,304, X2 0,232 dan X3 0,399. Dari nilai koefisien dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta memiliki nilai positif sebesar 0,692 artinya menunjukkan pengaruh searah antara variabel independen dan variabel dependen. Hal ini menunjukkan bahwa jika budaya Islami (X1), kemampuan kerja (X2), dan kepribadian (X3) bernilai konstan (nol), maka kinerja pelayanan karyawan bernilai sebesar 0,692.
2. Koefisien regresi pada variabel budaya Islami (X1) sebesar 0,304. Hasil

- tersebut menunjukkan bahwa apabila variabel budaya Islami naik satu-satuan maka kinerja pelayanan karyawan akan mengalami kenaikan sebesar 0,304.
3. Koefisien regresi pada variabel kemampuan kerja (X2) sebesar 0,232. Hasil tersebut menunjukkan bahwa apabila variabel kemampuan kerja naik satu-satuan maka kinerja pelayanan karyawan akan mengalami kenaikan sebesar 0,232.
  4. Koefisien regresi pada variabel kepribadian (X3) sebesar 0,399. Hasil tersebut menunjukkan bahwa apabila variabel kepribadian naik satu-satuan maka kinerja pelayanan karyawan akan mengalami kenaikan sebesar 0,399

**Tabel 1.4**  
**Hasil Uji t (parsial)**

Model	T	Sig.	t tabel	keterangan
1 Budaya Islami	2,916	,005	1,990	Signifikan
Kemampuan Kerja	2,318	,023	1,990	Signifikan
Kepribadian	3,604	,001	1,990	Signifikan

Sumber: Data Diolah SPSS, 2021

Uji t pada dasarnya digunakan untuk pengaruh signifikan secara parsial antara variabel budaya Islami, kemampuan kerja, dan kepribadian terhadap kinerja pelayanan karyawan. Untuk menguji pengaruh dari masing-masing variabel bebas yang digunakan dalam penelitian secara parsial yakni digunakan uji t dengan tingkat signifikan sebesar 5%, dimana jika signifikan < 5% dan t hitung > t tabel, maka uji regresi dikatakan signifikan, begitu pula sebaliknya. Dari hasil uji pada tabel 1.4 dapat diketahui bahwa:

1. Uji parsial yang dilakukan antara variabel budaya Islami terhadap kinerja pelayanan karyawan didapatkan nilai t hitung 2,916 lebih dari t tabel 1,995 atau nilai signifikansi 0,005 lebih kecil dari alfa 0,05. Dapat disimpulkan bahwa variabel budaya Islami berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan karyawan.
2. Uji parsial yang dilakukan antara variabel kemampuan kerja terhadap kinerja pelayanan karyawan didapatkan nilai t hitung 2,318 lebih dari t tabel 1,995 atau nilai signifikansi 0,023 lebih kecil dari alfa 0,05. Dapat disimpulkan bahwa variabel kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan karyawan.
3. Uji parsial yang dilakukan antara variabel kepribadian terhadap kinerja pelayanan karyawan didapatkan nilai t hitung 3,604 lebih dari t tabel 1,995 atau nilai signifikansi 0,001 lebih kecil dari alfa 0,05. Dapat disimpulkan bahwa variabel kepribadian berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan karyawan.

**Tabel 1.5**  
**Hasil Uji f (Simultan)**

Model	F table	F	Sig.	keterangan
1 Regression	2,723	31.763	.000 <sup>a</sup>	H0 ditolak dan Ha diterima

Sumber: Data Diolah SPSS, 2021

Uji simultan (F) dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Hasil perhitungan nantinya akan dibandingkan dengan F tabel menggunakan nilai signifikansi 0,05. Berdasarkan pada tabel 1.5, yaitu hasil uji F yang menunjukkan bahwa nilai F sebesar

31,763 dengan nilai signifikan 0,000. Nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 5% atau 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan atau secara bersama-sama variabel budaya Islami, kemampuan kerja, dan kepribadian memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja pelayanan karyawan.

**Tabel 1.6**  
**Hasil Uji R<sup>2</sup> (Koefisien Determinasi)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.746 <sup>a</sup>	0.556	0.539	1.988

Sumber: Data Diolah SPSS, 2021

R Square (R<sup>2</sup>) menunjukkan koefisien determinasi, untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel X terhadap Y maka digunakan koefisien determinasi yang merupakan koefisien korelasi yang biasanya dinyatakan dengan persentase (%). Jika nilai koefisien determinasi semakin kecil (mendekati nol), berarti semakin kecil pengaruh semua variabel independen (X) terhadap variabel dependennya (Y). Jika nilai koefisien determinasi semakin mendekati 100% (atau angka satu), maka semakin besar pengaruh semua variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Pada tabel 1.6 di atas menunjukkan nilai R Square sebesar 0,556 atau jika dilihat besar pengaruh X terhadap Y adalah R Square x 100 = 55,6%. Hal ini menunjukkan bahwa presentase pengaruh variabel independen (budaya Islami, kemampuan kerja, dan kepribadian) terhadap variabel dependen (kinerja pelayanan karyawan) sebesar 55,6%, artinya bahwa variabel independen yang digunakan mampu menjelaskan sebesar 55,6% variabel dependen. Sedangkan sisanya, sebesar 44,4% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain diluar model regresi ini atau diluar variabel independen tersebut.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Budaya Islami Terhadap Kinerja Pelayanan Karyawan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel budaya Islami secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan karyawan. Robbins menjelaskan bahwa Setiap perusahaan memiliki budayanya masing-masing, yang menjadi ciri khas organisasi tersebut. budaya ini yang membedakan dari perusahaan lain. Budaya organisasi memegang peranan penting dalam suatu perusahaan, karena jika budaya tersebut kuat maka akan memberikan stabilitas pada organisasi. Budaya organisasi adalah suatu persepsi bersama yang dianut oleh anggota-anggota organisasi itu.<sup>x</sup> Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuliani, Abela, dan penelitian Purnama yang menunjukkan bahwasannya budaya Islami berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.<sup>xi</sup> Dengan adanya penelitian tersebut mampu untuk menunjukkan hasil yang memuaskan.

### Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pelayanan Karyawan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel kemampuan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan karyawan. Kristanto menjelaskan bahwa kemampuan kerja adalah dimensi yang menilai apakah seorang karyawan mampu melakukan pekerjaannya di masa sekarang dan di masa depan, dalam kaitannya dengan tuntutan pekerjaan itu sendiri, dengan lingkungan kerja dan dengan sumber daya mental dan fisiknya sendiri. Penilaian kinerja dan kapasitas menjadi dasar pengukuran kemampuan kerja, seperti pengetahuan dan kompetensi (keterampilan) profesional, nilai, sikap, dan motivasi, jenis pekerjaan, dan lingkungan kerja.<sup>xii</sup> Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mirza, Handayani,

dan Sulastri mendapatkan hasil yaitu kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. <sup>xiii</sup> Dengan adanya penelitian tersebut mampu untuk menunjukkan hasil yang memuaskan.

#### **Pengaruh Kepribadian Terhadap Kinerja Pelayanan Karyawan**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel kepribadian secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan karyawan. Nadipah menjelaskan bahwa kepribadian didefinisikan sebagai kombinasi karakteristik fisik dan mental yang stabil yang memberikan identitas individunya. Karakteristik atau ciri atau sifat termasuk bagaimana orang melihat, berpikir dan merasakan yang merupakan produk interaksi genetik dan pengaruh lingkungan. <sup>xiv</sup> Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sutomo, Isvandiari dan Mkoji yang menyatakan bahwa kepribadian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. <sup>xv</sup> Dengan adanya penelitian tersebut mampu untuk menunjukkan hasil yang memuaskan.

#### **Pengaruh Budaya Islami, Kemampuan Kerja, dan Kepribadian Terhadap Kinerja Pelayanan Karyawan**

Setelah dilakukannya uji hipotesis secara parsial terhadap masing-masing variabel, di mana hasil dari variabel budaya Islami, kemampuan kerja dan kepribadian berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan karyawan. Selanjutnya dilakukan uji hipotesis secara simultan. Hasil dari uji tersebut menunjukkan bahwa variabel budaya Islami, kemampuan kerja, dan kepribadian berpengaruh terhadap kinerja pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan hasil dari F hitung adalah 31,763 dan nilai signifikan 0,000, maka hasil dari F hitung > F tabel yaitu 2,723 dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  yang mana artinya dari semua variabel bebas tersebut bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui tahap pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis data mengenai pengaruh budaya Islami, kemampuan kerja, dan kepribadian terhadap kinerja pelayanan karyawan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Budaya Islami ( $X_1$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan karyawan ( $Y$ ). Ini menunjukkan bahwa mergernya ketiga bank yang menyebabkan sebuah budaya Islami yang baru dan karyawan dituntut untuk melaksanakan budaya yang baru sesuai dengan ketentuan yang ditentukan oleh Bank Syariah Indonesia. Oleh karena itu, budaya Islami mempunyai andil dalam mempengaruhi kinerja pelayanan karyawan pada BSI KC Malang Soetta. Kemampuan kerja ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan karyawan ( $Y$ ). Kemampuan kerja berpengaruh langsung terhadap peningkatan kinerja karyawan, karyawan lebih bertanggung jawab didalam pekerjaannya dan mampu menyesuaikan kualitas hasil pekerjaannya sesuai yang diharapkan oleh BSI KC Malang Soetta. Ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan kemampuan kerja karyawan maka akan meningkatkan kinerja pelayanan karyawan. Kepribadian ( $X_3$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan karyawan ( $Y$ ). Ini menunjukkan bahwa semakin karyawan menerapkan kepribadian yang baik, maka akan meningkatkan kinerja pelayanan karyawan pada BSI KC Malang Soetta. Budaya Islami ( $X_1$ ), kemampuan kerja ( $X_2$ ), dan kepribadian ( $X_3$ ) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan karyawan pada BSI KC Malang Soetta. Hal ini dibuktikan berdasarkan tabel coefficient diperoleh nilai T hitung lebih besar dari F tabel, maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**



- Ucapan terimakasih kami sampaikan kepada kampus almamater tim peneliti Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dimana dengan dukungan dana penelitian bisa tercapainya tujuan dari penelitian ini
- Ucapan terimakasih kami sampaikan pada objek penelitian ini yakni pihak BSI KC Malang Soetta karena di Bank tersebut yang telah memberikan kami waktu untuk melakukan penelitian di Bank tersebut

### DAFTAR PUSTAKA

- Abela, N. R. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Islam, Disiplin Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Dosen Di Universitas Islam Sultan Agung Semarang. *thesis Fakultas Ekonomi*.
- Handayani, S. (2006). Pengaruh Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja Terhadap. Tesis Jember: Program Magister Manajemen Universitas Jember.
- Hoque, Nazamul, Mohammad Aktaruzzaman Khan, and Md Masrurul Mowla. 2013. "Organisational Culture: Features and Framework from Islamic Perspective." *Humanomics* 29(3): 202–19
- Iskandar Mirza. (2015). "Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Serta Kinerja Pegawai Pada Badan Ketahanan Pangan Dan Penyuluhan Provinsi Kalimantan Barat." *Equator Journal of Management and Entrepreneurship (EJME)* 3(4): 68. <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jmdb/article/view/9921/9707%0Ahttps://jurnal.untan.ac.id/index.php/jmdb/article/view/9921>.
- Isvandiari, A. (2014). *pengaruh kepribadian dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan dinas luar asuransi jiwa bersama bumi putera 1912 cabang dieng malang*. STIE Asia Malang.
- Kristanto, Harris. (2015). "Keadilan Organisasional, Komitmen Organisasional, Dan Kinerja Karyawan." *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan (Journal of Management and Entrepreneurship)* 17(1): 86–98.
- Mangkunegara, A. P. (2005). *Evaluasi Kerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Mkoji, Davis, and Damary Sikalieh. (2012). "The Influence of Personality Dimensions on Organizational Performance." *International Journal of Humanities and Social Science* 2(17): 184–94.
- Nadipah, A. (2016). "Analisis Pengaruh Etos Kerja Islam, Motivasi Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah Di Kota Salatiga Dan ...." <http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/id/eprint/963>
- Purnama, Chamdan. (2017). "Islamic Culture Impact of Increasing Satisfaction and Performance of Employees: Study of Educational Institutions Sabillilah Sampang." *Asian Economic and Financial Review* 7(5): 528–40.
- Rianto, M. N. (2011). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, S. P. (2008). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- Rosenzwing, k. d. (2003). *organisasi dan manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sari, D. M. (2016). Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi kasus pada Bank Tabungan Negara Syariah). skripsi. salatiga: Fakultas Ekonomi Bisnis Islam IAIN Salatiga.

- Sinuhaji, E. (2014). Pengaruh Kepribadian, Kemampuan Kerja dan Motivasi kerja terhadap Kinerja SDM Outsourcing pada PT. Catur Karya Sentosa Medan. *STIM Sukma Medan*.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastri. (2015). “Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Malang).” skripsi. UIN mulana Malik Ibrahim Malang.
- Sutomo, N. M. (2016). pengaruh kepribadian dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan . *jurnal universitas stikubank semarang*.
- Wibowo. (2010). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Yuliani, Endah, and Rifky Ardhana Kisno. (2020). “Budaya Kerja Islami Di Bri Syari’Ah Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan.” *J-MACC : Journal of Management and Accounting* 3(2): 31–40.
- <sup>i</sup> Wibowo. (2010). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- <sup>ii</sup> Rianto, M. N. (2011). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- <sup>iii</sup> Mangkunegara, A. P. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- <sup>iv</sup> Robbins, S. P. (2008). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- <sup>v</sup> Hoque, Nazamul, Mohammad Aktaruzzaman Khan, and Md Masrurul Mowla. (2013). “Organisational Culture: Features and Framework from Islamic Perspective.” *Humanomics* 29(3): 202–19.
- <sup>vi</sup> Kristanto, Harris. (2015). “Keadilan Organisasional, Komitmen Organisasional, Dan Kinerja Karyawan.” *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan (Journal of Management and Entrepreneurship)* 17(1): 86–98.
- <sup>vii</sup> Nadipah, A. (2016). “Analisis Pengaruh Etos Kerja Islam, Motivasi Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah Di Kota Salatiga Dan ...” <http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/id/eprint/963>
- <sup>viii</sup> Sinuhaji, E. (2014). Pengaruh Kepribadian, Kemampuan Kerja dan Motivasi kerja terhadap Kinerja SDM Outsourcing pada PT. Catur Karya Sentosa Medan. *STIM Sukma Medan*.
- <sup>ix</sup> Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- <sup>x</sup> Robbins, S. P. (2008). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- <sup>xi</sup> Yuliani, Endah, and Rifky Ardhana Kisno. (2020). “Budaya Kerja Islami Di Bri Syari’Ah Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan.” *J-MACC : Journal of Management and Accounting* 3(2): 31–40.
- <sup>xi</sup> Abela, N. R. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Islam, Disiplin Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Dosen Di Universitas Islam Sultan Agung Semarang. *thesis Fakultas Ekonomi*.
- <sup>xi</sup> Purnama, Chamdan. (2017). “Islamic Culture Impact of Increasing Satisfaction and Performance of Employees: Study of Educational Institutions Sabillilah Sampang.” *Asian Economic and Financial Review* 7(5): 528–40.
- <sup>xii</sup> Kristanto, Harris. (2015). “Keadilan Organisasional, Komitmen Organisasional, Dan Kinerja Karyawan.” *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan (Journal of Management and Entrepreneurship)* 17(1): 86–98.
- <sup>xiii</sup> Iskandar Mirza. (2015). “Pengaruh Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Serta Kinerja Pegawai Pada Badan Ketahanan Pangan Dan Penyuluhan Provinsi Kalimantan Barat.” *Equator Journal of Management and Entrepreneurship* 3(4):

68.

<https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jmdb/article/view/9921/9707%0Ahttps://jurnal.untan.ac.id/index.php/jmdb/article/view/9921>.

<sup>xiii</sup> Handayani, S. (2006). Pengaruh Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja Terhadap. *Tesis Jember: Program Magister Manajemen Universitas Jember*.

<sup>xiii</sup> Sulastri. (2015). “Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Malang).” *skripsi. UIN mulana Malik Ibrahim Malang*.

<sup>xiv</sup> Nadipah, A. (2016). “Analisis Pengaruh Etos Kerja Islam, Motivasi Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah Di Kota Salatiga Dan ...” <http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/id/eprint/963>

<sup>xv</sup> Sutomo, N. M. (2016). pengaruh kepribadian dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan . *jurnal universitas stikubank semarang*.

<sup>xv</sup> Isvandiari, A. (2014). pengaruh kepribadian dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan dinas luar asuransi jiwa bersama bumi putera 1912 cabang dieng malang. *STIE Asia Malang*.

<sup>xv</sup> Mkoji, Davis, and Damary Sikalieh. (2012). “The Influence of Personality Dimensions on Organizational Performance.” *International Journal of Humanities and Social Science* 2(17): 184–94.