

PENGARUH ETIKA KERJA DAN KUALITAS LAYANAN ISLAM TERHADAP KINERJA PERBANKAN DENGAN PENDEKATAN BALANCED SCORECARD

ABSTRAK

Kinerja merupakan urat nadi sebuah perusahaan yang harus mendapatkan perhatian khusus demi menjaga eksistensi dan ketahanan perusahaan dalam berdaya saing dengan perusahaan yang lainnya. Dengan mengukur kinerja yang dimiliki oleh perusahaan maka dapat diketahui hal-hal apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja yang ada pada perusahaan. Rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu (1) bagaimanakah pengaruh etika kerja terhadap kinerja perbankan?, (2) bagaimanakah pengaruh kualitas layanan Islam terhadap kinerja perbankan?, dan (3) bagaimanakah pengaruh etika kerja dan kualitas layanan Islam di PT. Bank Syariah Mandiri Provinsi Lampung dengan pendekatan *Balanced Scorecard*?. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan ada tidaknya, (1) pengaruh etika kerja terhadap kinerja perbankan, (2) pengaruh kualitas layanan Islam terhadap kinerja perbankan, dan (3) pengaruh etika kerja dan kualitas layanan Islam di PT. Bank Syariah Mandiri Provinsi Lampung dengan pendekatan *Balanced Scorecard*.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Jumlah sampel penelitian ini adalah 38 karyawan yang tersebar di 4 Bank Syariah Mandiri yakni PT Bank Syariah Mandiri Kedaton Kota Bandar Lampung, PT Bank Syariah Mandiri Kalirejo, PT Bank Syariah Mandiri Pringsewu dan PT Bank Syariah Mandiri Kota Metro. Variabel dalam penelitian ini adalah etika kerja, kualitas layanan Islam dan kinerja perbankan. Data dari masing-masing variabel tersebut dikumpulkan secara terpisah melalui angket yang disediakan. Data hasil penelitian dianalisis menggunakan analisis regresi berganda. Sedangkan untuk uji hipotesis menggunakan uji T, uji F, dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian membuktikan bahwa (1) hasil nilai Uji T pada etika kerja terhadap kinerja perbankan mempunyai nilai $\text{sig } 0,017 < 0,05$ maka artinya, etika kerja berpengaruh terhadap kinerja perbankan syariah mandiri di Provinsi Lampung. (2) Hasil nilai Uji T pada kualitas layanan Islam terhadap kinerja perbankan mempunyai nilai $\text{sig } 0,028 < 0,05$ yang artinya, kualitas layanan Islam berpengaruh terhadap kinerja perbankan syariah mandiri di Provinsi Lampung. (3) Hasil $\text{sig uji F sebesar } 0,000 < 0,005$ sehingga berdasarkan nilai signifikansi etika kerja dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan di PT perbankan syariah mandiri Provinsi Lampung. Perbankan dapat terus mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya dengan cara melakukan peningkatan etika kerja dan kualitas layanan Islam dengan nilai dan norma sesuai ajaran Islam serta mendorong pegawai untuk selalu menjadi manusia yang berkualitas dan beretika.

Kata Kunci: Etika kerja, Kualitas Layanan Islam, Kinerja Perbankan