

PEMETAAN LOYALITAS KARYAWAN PADA BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) TENGGARONG

Iskandar¹⁾, Johansyah²⁾, Eti Indrianti³⁾

¹²³⁾Manajemen, Universitas Kutai Kartanegara

¹²³⁾Jl. Gunung Kombeng No.27, Melayu, Tenggarong, Kabupaten Kutai Kartanegara, Kode Pos 75513
Email: iskandar76@rocketmail.com¹⁾, johansyah@unikarta.ac.id²⁾, etiindrianti@gmail.com³⁾

Abstract:

The purpose of this study was to find out and examine how high the level of compliance, responsibility, dedication, integrity, dedication and internal service quality at work in Bank Syariah Indonesia (BSI) Tenggarong employee loyalty and examine the mapping of Bank Syariah Indonesia (BSI) Tenggarong Employee Loyalty. The population in this study was taken from the number of employees at Bank Syariah Indonesia (BSI) Tenggarong, which totaled 33 people. With a population of employees below 100, the number of samples that the researcher will use is the same as the population, namely 33 people. In conducting research the method used by researchers is a census, in which the sample is taken as a whole without exception. The results of the study show that Bank Syariah Indonesia (BSI) Tenggarong employee loyalty as measured by the six indicators yields the fact that the responsibility indicator has the highest value, followed sequentially by compliance indicators, integrity indicators, internal service quality indicators, dedication indicators and service indicators. lowest. The results of the mapping show that the responsibility indicator is the highest value in the employee loyalty study at Bank Syariah Indonesia (BSI) Tenggarong. this proves that employees have the desire to complete the tasks assigned correctly. Meanwhile, the result of the dedication indicator is the lowest value in the research on employee loyalty at Bank Syariah Indonesia (BSI) Tenggarong. this proves that the low level of employees giving thoughts to Bank Syariah Indonesia (BSI) Tenggarong.

Keywords: *Employee Loyalty, Obedience, Responsibility, Dedication, Integrity, Devotion, and Internal Service Quality.*

PENDAHULUAN

Kesuksesan perusahaan dapat dimulai dari bagaimana kinerja yang telah dicapai oleh karyawannya, dengan demikian perusahaan menuntut agar para karyawannya mampu menampilkan kinerja ideal karena kinerja yang dicapai oleh karyawan baik atau buruknya akan memberikan pengaruh pada keberhasilan perusahaan secara keseluruhan. Kinerja karyawan tidak hanya dilihat dari kemampuan menguasai dan mengelola diri sendiri namun juga kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain. Sebagian besar perusahaan percaya bahwa ukuran karyawan yang memiliki loyalitas tinggi dapat dijabarkan sebagai berikut: Pertama, karyawan yang sering lembur dan menghabiskan banyak waktu di tempat kerja. Dampaknya, perusahaan akan mendorong karyawan untuk bekerja selama mungkin. Kedua, karyawan dikatakan loyal dilihat dari seberapa lama masa kerja karyawan. Namun, faktanya banyak karyawan yang memiliki masa kerja yang tinggi namun memiliki kinerja yang rendah.

Seharusnya loyalitas karyawan diukur dari seberapa besar pikiran, perhatian, gagasan serta dedikasi yang dicurahkan seorang karyawan pada pekerjaan. Loyalitas adalah kesetiaan dan kepatuhan seorang atau kelompok karyawan terhadap organisasi dimana ia melaksanakan pekerjaan sehari-hari, merupakan sesuatu yang bersifat emosional. Saat ini kemampuan karyawan untuk menyelesaikan tugasnya sesuai dengan job deskripsinya tidak cukup untuk mendeskripsikan loyalitas karyawan pada perusahaan. Namun, bagaimana karyawan melaksanakan tugas seoptimal mungkin untuk mendapatkan hasil terbaik bagi perusahaan. Perusahaan bisa memberi gaji kepada seorang karyawan, tapi belum tentu bisa membeli loyalitasnya. Karyawan yang benar-benar loyal tidak hanya sekedar berkomitmen untuk membawa perusahaan ke level sukses. Kesetiaan mereka dapat dilihat dari sudut pandang lain.

Beberapa contoh ketidakloyalan karyawan menyebabkan timbulnya permasalahan dalam perusahaan. Sebagai contoh, salah satu permasalahan yang akan muncul adalah kesulitan dalam mempertahankan efisiensi kerja. Disamping itu, Ketidakpuasan adalah faktor lain yang menyebabkan karyawan tidak loyal terhadap pekerjaan mereka. Seperti yang dinyatakan Robbins, penyebabnya adalah ketidakpuasan. Jika karyawan memutuskan untuk mengundurkan diri dari perusahaan, maka biaya beban yang harus ditanggung akan meningkat mengingat perusahaan perlu melakukan pelatihan kembali pada karyawan baru dan biaya tambahan untuk proses perekrutan karyawan baru (Lamalfa, 2007). Selain itu, mereka harus mengeluarkan biaya tambahan untuk merekrut karyawan baru.

Menurut Rangkayo (2012), karyawan yang setia menghasilkan lebih dari 75% keuntungan sebuah perusahaan. Hal ini disebabkan oleh karyawan yang setia dan berkomitmen akan rela

berkorban demi perusahaannya. Hal ini ditunjukkan dengan bekerja lembur, bekerja di luar tanggung jawab, berani berjuang, dan rela tidak menerima kompensasi ketika bisnis sedang *down*. Pada 1 Februari 2021, 19 Jumadil Akhir 1442 H, Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah bergabung menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ketiga Bank Syariah akan memberikan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas, dan kapasitas permodalan yang lebih besar. Bank Syariah Indonesia diharapkan dapat bersaing di tingkat global melalui sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) dan komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN. Setiap perusahaan akan berusaha untuk mempertahankan karyawan yang berkontribusi dan memiliki kinerja yang baik dengan memberikan bonus dan hal lainnya untuk meningkatkan loyalitas mereka. Itu juga berlaku untuk bisnis keuangan, seperti bank. Hal ini disebabkan karena bank adalah bisnis jasa dan berorientasi pada keuntungan, mereka pasti membutuhkan karyawan yang percaya diri dan berpengalaman.

Disamping itu, akan lebih mudah untuk mengikuti instruksi dan memahami apa yang harus dilakukan jika karyawan yang telah lama bekerja memahami keadaan dan merasakan situasi bank. Bank biasanya menggunakan sistem mutasi untuk membedakan diri dari perusahaan lain. Sistem mutasi ini bertujuan untuk media pembelajaran bagi karyawan dan sekaligus dijadikan program untuk menentukan *'the right place for the right person'*.

Berkaitan dengan pernyataan dan pendapat di atas tentang loyalitas karyawan, observasi awal dengan manajer operasional menunjukkan bahwa tidak ada faktor yang dapat menentukan loyalitas karyawan. Karena faktanya, variabel yang muncul dapat berasal dari berbagai sumber, mulai dari keadaan individu karyawan hingga keadaan perusahaan. Jika seorang karyawan bekerja dengan baik selama masa kerjanya dan berpartisipasi dalam perusahaan, mereka mungkin pindah jika mereka ditawarkan pekerjaan di perusahaan lain dengan manfaat yang lebih baik.

Sesuai dengan struktur organisasinya yang baku, Bank Syariah Indonesia (BSI) Tenggara memiliki deskripsi pekerjaan yang jelas untuk setiap divisi. Ini memastikan bahwa karyawan dapat melakukan pekerjaan mereka sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada mereka. Sebagian besar staf Bank Syariah Indonesia (BSI) Tenggara adalah karyawan lama yang telah bekerja sebelum merger. Sebagian besar telah menjadi anggota Bank Syariah selama lebih dari tujuh tahun. Ini menunjukkan bahwa karyawannya loyal kepada Bank Syariah Indonesia (BSI) Tenggara. Dengan adanya loyalitas ini, Bank Syariah Indonesia (BSI) Tenggara dapat mencapai tujuannya dengan lebih baik, membuat operasinya lebih efisien, dan membuat kliennya puas. Bank Syariah Indonesia (BSI) Tenggara sedang berusaha untuk mempertahankan karyawannya. seperti memberikan kompensasi terbaik sesuai dengan tugas.

RUANG LINGKUP

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

- a. Mengetahui dan mengkaji Berapa tinggi tingkat kepatuhan, tanggung jawab, dedikasi, integritas, pengabdian dan *internal service quality* dalam pekerjaan dalam loyalitas karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Tenggara.
- b. Mengetahui dan mengkaji pemetaan Loyalitas Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Tenggara

METODE PENELITIAN

Definisi Operasional

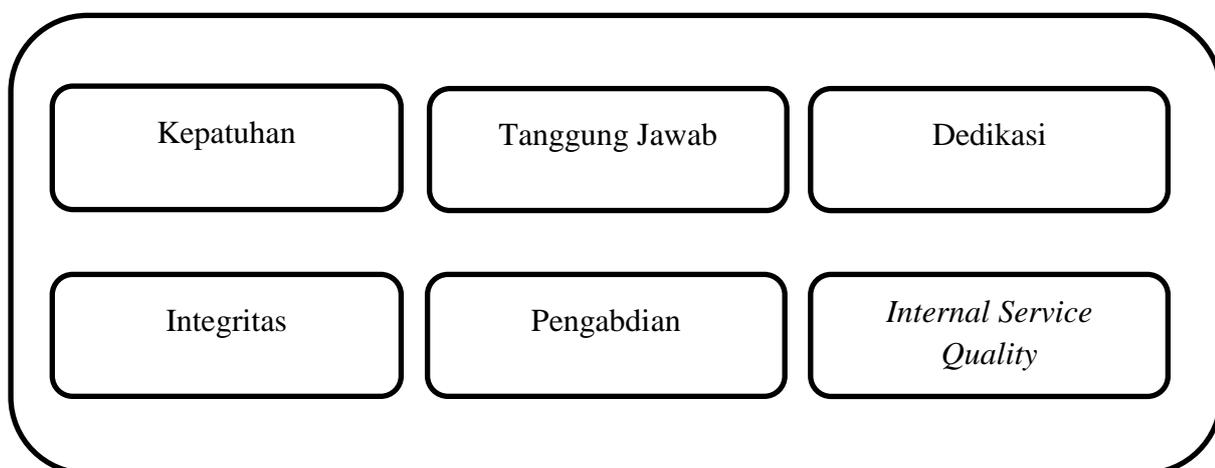
Terdapat enam indikator loyalitas karyawan, meliputi; kepatuhan, tanggung jawab, dedikasi, integritas, pengabdian, dan *internal service quality*. Semakin tinggi tingkatan indikator loyalitas maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas karyawan. Tingkatan indikator loyalitas karyawan akan digunakan untuk mengukur loyalitas karyawan dan dapat memberikan gambaran karakteristik loyalitas karyawan dari Bank Syariah Indonesia (BSI) Tenggara

Loyalitas adalah kesetiaan karyawan terhadap organisasinya, berhubungan dengan komitmen dari karyawan terhadap organisasinya. Dalam melaksanakan kegiatan kerja karyawan tidak akan terlepas dari loyalitas dan sikap kerja, sehingga dengan demikian karyawan tersebut akan selalu melaksanakan pekerjaan dengan baik. Karyawan merasakan adanya kesenangan yang mendalam terhadap pekerjaan yang dilakukan. (Soegandhi dan Sutanto Dkk, 2013:45)

Kepatuhan adalah kemampuan karyawan untuk menaati seluruh peraturan yang berlaku, untuk melaksanakan segala tugas yang diberikan oleh atasan yang bertanggung jawab dan tidak melanggar larangan yang telah ditentukan. Semakin tinggi tingkat kepatuhan karyawan kepada organisasi maka semakin tinggi loyalitas karyawan (Saydam dalam Sutanto dan Perdana, 2016).

Dedikasi adalah kontribusi gagasan dan tenaga yang diberikan oleh karyawan dengan tulus kepada organisasi. Semakin tinggi tingkat dedikasi karyawan kepada organisasi maka semakin tinggi loyalitas karyawan (Saydam dalam Sutanto dan Perdana, 2016).

Internal Service Quality adalah sebagai kualitas dari lingkungan kerja yang memberikan kontribusi terhadap kepuasan karyawan, yang akan juga meningkatkan loyalitas karyawan. Semakin tinggi tingkat *internal service quality* karyawan maka semakin tinggi loyalitas karyawan. (Lintje Siehoyono, 2006: 24).



Sumber: Diolah Peneliti

Gambar 1. Kerangka Pikir Loyalitas Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Tenggarong

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini diambil dari jumlah karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Tenggarong yang berjumlah 33 orang. Dengan populasi karyawan yang berada di dibawah 100, maka jumlah sampel yang akan peneliti gunakan sama dengan populasi yaitu 33 orang. Dalam melakukan penelitian metode yang peneliti gunakan adalah sensus, yaitu sampel diambil secara keseluruhan tanpa kecuali.

Teknik Pengambilan Sampling

Uji validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Dalam hal ini adalah kuisisioner. Metode ini digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Syarat pengukuran validitas adalah :

- Jika $r_{hitung} < r_{table}$, maka item pertanyaan kuisisioner dinyatakan tidak valid.
- Jika $r_{hitung} > r_{table}$, maka item pertanyaan kuisisioner dinyatakan valid.

Uji reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Menguji reliabilitas menggunakan tes berulang, tes ini dilakukan untuk menguji bahwa kuisisioner pada kelompok tertentu dan jika hasil korelasinya adalah $> 0,70$ maka item tersebut dinyatakan reliabel.

Mean

Mean yaitu ukuran tendensi yang memberikan gambaran umum mengenai data tanpa membanjiri seseorang secara tidak perlu dengan setiap kelompok data (Sekaran dalam Riadi & Sutanto, 2017, p.33).

Mean dapat diketahui dengan menggunakan rumus berikut :

$$\bar{x} = \frac{x_1+x_2+x_3+\dots+x_N}{N} \dots\dots\dots(1) \text{ (Sekaran dalam Riadi \& Sutanto,2017)}$$

Keterangan:

\bar{x} = Mean (rerata)

x_i ($i = 1, 2, 3, \dots, n$) = Nilai skor jawaban responden

N = Jumlah responden

Tingkatan Indikator Loyalitas Karyawan

Tingkatan Indikator Loyalitas Karyawan dikelompokkan berdasarkan kategori sebagai berikut:

| | | |
|-----------------------------------|--------|---|
| $1,00 \leq \text{Mean} \leq 2,30$ | Rendah | |
| $2,31 \leq \text{Mean} \leq 3,60$ | Sedang | (Purwanto,2011 dalam Riyadi & Sutanto,2017,p.34) |
| $3,61 \leq \text{Mean} \leq 5,00$ | Tinggi | |

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis

Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang dilakukan untuk memastikan kemampuan sebuah skala mengukur konsep yang dimaksudkan. Dengan kata lain uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner

Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai r-hitung dengan r-tabel untuk degree of freedom (df) = n – k. yaitu $df = 33 - 2 = 31$, sehingga diperoleh r tabel sebesar 0,355.

Indikator Kepatuhan

Tabel 1. Tabel Uji Validitas Indikator Kepatuhan

| Item | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|-------|----------|---------|------------|
| Kep 1 | 0,825 | 0,355 | Valid |
| Kep 2 | 0,763 | 0,355 | Valid |
| Kep 3 | 0,859 | 0,355 | Valid |

Sumber: Hasil Output SPSS 23, Tahun 2022

Berdasarkan uji validitas, tampak pada tabel diatas bahwa nilai r hitung dari setiap pernyataan yang diberikan responden terhadap Indikator kepatuhan nilainya lebih dari nilai r tabel, sehingga semua pernyataan dinyatakan valid.

Indikator Tanggung Jawab

Tabel 2. Tabel Uji Validitas Indikator Tanggung Jawab

| Item | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|------|----------|---------|------------|
| TJ 1 | 0,774 | 0,355 | Valid |
| TJ 2 | 0,786 | 0,355 | Valid |
| TJ 3 | 0,868 | 0,355 | Valid |

Sumber: Hasil Output SPSS 23, Tahun 2022

Berdasarkan uji validitas, tampak pada tabel diatas bahwa nilai r hitung dari setiap pernyataan yang diberikan responden terhadap indikator tanggung jawab nilainya lebih dari nilai r tabel, sehingga semua pernyataan dinyatakan valid.

Indikator Dedikasi

Tabel 3. Tabel Uji Validitas Dedikasi

| Item | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|-------|----------|---------|------------|
| Ded 1 | 0,737 | 0,355 | Valid |
| Ded 2 | 0,857 | 0,355 | Valid |
| Ded 3 | 0,931 | 0,355 | Valid |

Sumber: Hasil Output SPSS 23, Tahun 2022

Berdasarkan uji validitas, tampak pada tabel diatas bahwa nilai r hitung dari setiap pernyataan yang diberikan responden terhadap Indikator dedikasi nilainya lebih dari nilai r tabel, sehingga semua pernyataan dinyatakan valid.

Indikator Integritas

Tabel 4. Tabel Uji Validitas Indikator Integritas

| Item | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|-------|----------|---------|------------|
| Int 1 | 0,806 | 0,355 | Valid |
| Int 2 | 0,801 | 0,355 | Valid |
| Int 3 | 0,820 | 0,355 | Valid |

Sumber: Hasil Output SPSS 23, Tahun 2022

Berdasarkan uji validitas, tampak pada tabel diatas bahwa nilai r hitung dari setiap pernyataan yang diberikan responden terhadap Indikator Integritas nilainya lebih dari nilai r tabel, sehingga semua pernyataan dinyatakan valid.

Indikator Pengabdian

Tabel 5. Tabel Uji Validitas Pengabdian

| Item | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|--------|----------|---------|------------|
| Peng 1 | 0,776 | 0,355 | Valid |
| Peng 2 | 0,866 | 0,355 | Valid |
| Peng 3 | 0,727 | 0,355 | Valid |

Sumber: Hasil Output SPSS 23, Tahun 2022

Berdasarkan uji validitas, tampak pada tabel diatas bahwa nilai r hitung dari setiap pernyataan yang diberikan responden terhadap Indikator pengabdian nilainya lebih dari nilai r tabel, sehingga semua pernyataan dinyatakan valid.

Indikator *Internal Service Quality*

Tabel 6. Tabel Uji Validitas Indikator Internal Service Quality

| Item | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|-------|----------|---------|------------|
| ISQ 1 | 0,822 | 0,355 | Valid |
| ISQ 2 | 0,792 | 0,355 | Valid |
| ISQ 3 | 0,847 | 0,355 | Valid |

Sumber: Hasil Output SPSS 23, Tahun 2022

Berdasarkan uji validitas, tampak pada tabel diatas bahwa nilai r hitung dari setiap pernyataan yang diberikan responden terhadap Indikator *internal service quality* nilainya lebih dari nilai r tabel, sehingga semua pernyataan dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur bahwa Indikator yang digunakan untuk mengukur, benar-benar bebas dari kesalahan seningga menghasilkan hasil yang konsisten meskipun digunakan berkali-kali. Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini dengan *Chronbach Alpha* yang diproses menggunakan SPSS 26. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Chronbach Alpha* > 0,70 (Imam, Ghozali, 2016:48).

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

| Item | <i>Chronbach Alpha</i> | <i>N of Item</i> | Keterangan |
|-----------|------------------------|------------------|------------|
| Kepatuhan | 0,742 | 3 | Reliabel |

| | | | |
|---------------------------------|-------|---|----------|
| Tanggung Jawab | 0,735 | 3 | Reliabel |
| Dedikasi | 0,793 | 3 | Reliabel |
| Integritas | 0,715 | 3 | Reliabel |
| Pengabdian | 0,701 | 3 | Reliabel |
| <i>Internal Service Quality</i> | 0,742 | 3 | Reliabel |

Sumber: Hasil Output SPSS 23, Tahun 2022

Analisis Mean

Untuk menghitung Indikator Loyalitas Karyawan dengan menggunakan Mean. Nilai mean dapat ditentukan dengan membagi jumlah data dengan banyaknya data dalam pernyataan karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Tenggara dalam angket yang telah terkumpul. Mean dapat diketahui dengan menggunakan rumus berikut :

$$\bar{x} = \frac{x_1+x_2+x_3+\dots+x_N}{N} \dots\dots\dots(2) \text{ (Sekaran dalam Riadi \& Sutanto,2017)}$$

Indikator Kepatuhan

Hasil analisis didapatkan hasil indikator kepatuhan adalah :

$$\begin{aligned} \bar{x} &= \frac{x_1+x_2+x_3+\dots+x_N}{N} \dots\dots\dots(3) \\ &= \frac{158+161+153}{33} = 4,768 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil analisis didapatkan hasil indikator kepatuhan dengan nilai mean adalah 4,768. Dengan perbandingan diantara enam indikator, nilai indikator kepatuhan merupakan nilai faktor tertinggi kedua dalam penelitian loyalitas karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Tenggara. Dilihat dari karyawan yang menerima segala peraturan yang berlaku pada Bank Syariah Indonesia (BSI), bekerja sesuai dengan peraturan yang berlaku pada Bank Syariah Indonesia (BSI), dan memiliki kesediaan untuk melaksanakan segala perintah dari atasan yang berintegritas.

Indikator Tanggung Jawab

Hasil analisis didapatkan hasil indikator tanggung jawab adalah :

$$\begin{aligned} \bar{x} &= \frac{x_1+x_2+x_3+\dots+x_N}{N} \dots\dots\dots(4) \\ &= \frac{158+159+159}{33} = 4,808 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil analisis didapatkan hasil indikator tanggung jawab dengan nilai mean adalah 4,808. Dengan perbandingan diantara enam indikator, nilai indikator tanggung jawab merupakan nilai faktor tertinggi kesatu dalam penelitian loyalitas karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Tenggara. Dilihat dari karyawan memiliki keinginan untuk menyelesaikan tugas yang diberikan dengan benar, mampu untuk menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu, dan menanggung konsekuensi atas kesalahan yang dilakukan.

Indikator Dedikasi

Hasil analisis didapatkan hasil indikator dedikasi adalah :

$$\begin{aligned} \bar{x} &= \frac{x_1+x_2+x_3+\dots+x_N}{N} \dots\dots\dots(5) \\ &= \frac{157+153+149}{33} = 4,636 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil analisis didapatkan hasil indikator dedikasi dengan nilai mean adalah 4,636. Dengan perbandingan diantara enam indikator, nilai indikator dedikasi merupakan nilai faktor tertinggi kelima dalam penelitian loyalitas karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Tenggara. Dilihat dari karyawan telah bekerja lembur demi kepentingan Bank Syariah Indonesia (BSI), bersedia tetap bertahan dalam perusahaan apabila Bank Syariah Indonesia (BSI) berada pada masa sulit, dan selalu mementingkan kepentingan Bank Syariah Indonesia (BSI).

Indikator Integritas

Hasil analisis didapatkan hasil indikator integritas adalah :

$$\bar{x} = \frac{x_1+x_2+x_3+\dots+x_N}{N} \dots\dots\dots(6)$$

$$= \frac{155+154+161}{33} = 4,748$$

Berdasarkan hasil analisis didapatkan hasil indikator integritas dengan nilai mean adalah 4,748. Dengan perbandingan diantara enam indikator, nilai indikator integritas merupakan nilai faktor tertinggi ketiga dalam penelitian loyalitas karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Tenggara. Dilihat dari karyawan selalu menyampaikan sesuatu sesuai kenyataan pada saat bekerja , selalu memberikan laporan sesuai dengan kenyataan tanpa ada rekayasa, dan bekerja dengan benar sekalipun tanpa pengawasan.

Indikator Pengabdian

Hasil analisis didapatkan hasil indikator pengabdian adalah :

$$\bar{x} = \frac{x_1+x_2+x_3+\dots+x_N}{N} \dots\dots\dots(7)$$

$$= \frac{145+147+138}{33} = 4,404$$

Berdasarkan hasil analisis didapatkan hasil indikator pengabdian dengan nilai mean adalah 4,404. Dengan perbandingan diantara enam indikator, nilai indikator pengabdian merupakan nilai faktor tertinggi keenam atau terendah dalam penelitian loyalitas karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Tenggara. Dilihat dari memberikan pemikiran kepada Bank Syariah Indonesia (BSI), bersedia jika harus mengeluarkan tenaga lebih saat Bank Syariah Indonesia (BSI) membutuhkannya, dan bersedia memberikan waktu lebih kepada Bank Syariah Indonesia (BSI) jika diperlukan.

Indikator Internal Service Quality

Hasil analisis didapatkan hasil indikator *Internal Service Quality* adalah :

$$\bar{x} = \frac{x_1+x_2+x_3+\dots+x_N}{N} \dots\dots\dots(8)$$

$$= \frac{152+161+156}{33} = 4,737$$

Berdasarkan hasil analisis didapatkan hasil indikator *Internal Service Quality* dengan nilai mean adalah 4,737. Dengan perbandingan diantara enam indikator, nilai indikator *Internal Service Quality* merupakan nilai faktor tertinggi keempat dalam penelitian loyalitas karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Tenggara. Dilihat dari karyawan dapat bekerjasama dengan baik, merasa visi misi Bank Syariah Indonesia telah sesuai dengan tujuan saya bekerja, dan Fasilitas dan Teknologi yang tersedia mudah untuk digunakan.

Tingkat Loyalitas Karyawan

Tabel 8. Tingkat Loyalitas Karyawan

| Indikator Loyalitas | Mean | Kategori |
|----------------------------|--------------|-----------------|
| Tanggung Jawab | 4,808 | Tinggi |
| Kepatuhan | 4,768 | Tinggi |
| Integritas | 4,748 | Tinggi |
| ISQ | 4,737 | Tinggi |
| Dedikasi | 4,636 | Tinggi |
| Pengabdian | 4,404 | Tinggi |
| Total | 4,684 | Tinggi |

Sumber: Diolah peneliti, Tahun 2022

Nilai *mean* indikator kepatuhan sebesar 4,768; Nilai *mean* indikator Tanggung Jawab sebesar 4,808; nilai *mean* indikator Dedikasi sebesar 4,636; nilai *mean* indikator Integritas sebesar 4,748; nilai *mean* indikator Pengabdian sebesar 4,404, nilai *mean* indikator Kepuasan *Internal Service Quality* sebesar 4,737 dan Total *mean* dari 6 indikator tersebut adalah 4,684.

PEMBAHASAN

Mengetahui Seberapa Tinggi Tingkat Kepatuhan, Tanggung jawab, Dedikasi, Integritas, Pengabdian dan *internal service quality* dalam pekerjaan dalam loyalitas karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Tenggara.

Hasil analisis didapatkan hasil indikator kepatuhan adalah 4,768. Hasil indikator kepatuhan merupakan nilai tertinggi kedua dalam penelitian loyalitas karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Tenggarong. Teori Saydam dalam Sutanto dan Perdana (2016) kepatuhan adalah kemampuan karyawan untuk menaati seluruh peraturan yang berlaku, untuk melaksanakan segala tugas yang diberikan oleh atasan yang bertanggung jawab dan tidak melanggar larangan yang telah ditentukan. Sarwono (dalam Dewi, 2010:11) mengemukakan bahwa “patuh menghasilkan perubahan tingkah laku yang sementara dan individu cenderung kembali ke pandangan perilaku semula jika pengawasan kurang atau jika individu tersebut pindah dari kelompoknya”. Sacket dalam Niven (2002) mendefinisikan kepatuhan adalah sejauh mana perilaku seorang karyawan sesuai dengan ketentuan yang diberikan oleh atasannya. Perbandingan dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian Sondak, Taroreh, dan Uhing (2019) tidak memiliki indikator kepatuhan, loyalitas karyawan dilihat dari faktor gaji dan tunjangan, faktor lingkungan kerja, dan faktor karakteristik. Sedangkan loyalitas karyawan menurut penelitian Wilianto (2019) ini hampir sama dengan penelitian loyalitas karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Tenggarong yaitu semakin tinggi kepatuhan karyawan maka semakin tinggi loyalitas karyawan. Penelitian Sawelu, Adolfini dan Pandowo (2019) tidak memiliki indikator kepatuhan tetapi penempatan kerja pengawasan dan loyalitas kerja saling memengaruhi terhadap kinerja karyawan.

Indikator tanggung jawab adalah 4,808. Hasil indikator tanggung jawab merupakan nilai tertinggi kesatu dalam penelitian loyalitas karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Tenggarong. Menurut teori Saydam dalam Sutanto dan Perdana (2016) Tanggung Jawab adalah kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas dengan benar, tepat waktu dan berani menanggung konsekuensi dari keputusan atau tindakan yang telah diambil oleh karyawan. Menurut Abu dan Munawar dalam Parlina (2016:9), “tanggung jawab merupakan perbedaan antara benar dan yang salah, yang boleh dan yang dilarang, yang dianjurkan dan yang dicegah, yang baik dan yang buruk dan sadar bahwa harus menjauhi segala yang bersifat negatif dan mencoba membina diri untuk selalu menggunakan hal-hal positif”. Sedangkan Wiyoto (2001) mengungkapkan bahwa “tanggung jawab adalah kemampuan untuk membuat keputusan yang pantas dan efektif”, pantas berarti menetapkan pilihan terbaik dalam batas normal sosial atau aturan yang berlaku. Perbandingan dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian Sondak, Taroreh, dan Uhing (2019) tidak memiliki indikator tanggung jawab, loyalitas karyawan dilihat dari faktor gaji dan tunjangan, faktor lingkungan kerja, dan faktor karakteristik. Sedangkan loyalitas karyawan menurut penelitian Wilianto (2019) ini hampir sama dengan penelitian loyalitas karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Tenggarong yaitu semakin tinggi tanggung jawab karyawan maka semakin tinggi loyalitas karyawan. Penelitian Sawelu, Adolfini dan Pandowo (2019) tidak memiliki indikator tanggung jawab tetapi penempatan kerja pengawasan dan loyalitas kerja saling memengaruhi terhadap kinerja karyawan.

Indikator dedikasi adalah 4,636. Hasil indikator dedikasi merupakan nilai tertinggi keelima dalam penelitian loyalitas karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Tenggarong. Menurut teori Saydam dalam Sutanto dan Perdana (2016) dedikasi adalah kontribusi gagasan dan tenaga yang diberikan oleh karyawan dengan tulus kepada organisasi. Berdasarkan pengertian dedikasi pada kamus besar bahasa Indonesia (KBBI), dedikasi merupakan pengorbanan tenaga, pikiran dan waktu demi keberhasilan suatu usaha atau tujuan. Dedikasi mengarah kepada bagaimana seorang karyawan mencurahkan pikiran dan tenaganya dengan tujuan untuk dapat membantu organisasi atau perusahaan mencapai tujuannya. Perbandingan dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian Sondak, Taroreh, dan Uhing (2019) tidak memiliki indikator dedikasi, loyalitas karyawan dilihat dari faktor gaji dan tunjangan, faktor lingkungan kerja, dan faktor karakteristik. Sedangkan loyalitas karyawan menurut penelitian Wilianto (2019) ini hampir sama dengan penelitian loyalitas karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Tenggarong yaitu semakin tinggi dedikasi karyawan maka semakin tinggi loyalitas karyawan. Penelitian Sawelu, Adolfini dan Pandowo (2019) tidak memiliki indikator dedikasi tetapi penempatan kerja pengawasan dan loyalitas kerja saling memengaruhi terhadap kinerja karyawan.

Indikator integritas adalah 4,748. Hasil indikator integritas merupakan nilai tertinggi ketiga dalam penelitian loyalitas karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Tenggarong. Menurut teori Saydam dalam Sutanto dan Perdana (2016) integritas adalah kemampuan karyawan untuk mengakui, berbicara atau memberikan informasi yang tepat sesuai dengan realita dan kebenaran. Menurut Arens dalam Anjani (2010:10), Integritas berarti bahwa seseorang bertindak sesuai dengan kata hatinya, dalam situasi apapun. Sedangkan Mulyadi (2002:56) mengungkapkan bahwa “integritas adalah suatu karakter yang menunjukkan kemampuan seseorang untuk mewujudkan apa yang telah disanggupinya dan diyakini kebenarannya kedalam kenyataan”. Integritas mengharuskan seorang karyawan untuk bersikap jujur serta berterus terang tanpa niat untuk mengambil keuntungan pribadi. Perbandingan dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian Sondak, Taroreh, dan Uhing (2019) tidak memiliki indikator integritas, loyalitas karyawan dilihat dari faktor gaji dan tunjangan, faktor lingkungan kerja, dan faktor karakteristik. Sedangkan loyalitas karyawan menurut penelitian Wilianto (2019) ini hampir sama dengan penelitian loyalitas karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Tenggarong yaitu semakin tinggi integritas karyawan maka semakin tinggi loyalitas karyawan. Penelitian Sawelu, Adolfini dan Pandowo (2019) tidak memiliki indikator integritas tetapi penempatan kerja pengawasan dan loyalitas kerja saling memengaruhi terhadap kinerja karyawan.

Indikator pengabdian adalah 4,404. Hasil indikator pengabdian merupakan nilai tertinggi keenam atau terendah dalam penelitian loyalitas karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Tenggarong. Menurut teori Saydam dalam Sutanto dan Perdana (2016) Pengabdian adalah sumbangan

pemikiran dan tenaga secara ikhlas kepada perusahaan (Saydam dalam Mariana dan Hadi, 2015: 196). Sedangkan menurut Hasibuan (2013) pengabdian yaitu rasa ikut memiliki terhadap perusahaan yang akan membuat karyawan memiliki sikap untuk ikut menjaga terhadap perusahaan. Perbandingan dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian Sondak, Taroreh, dan Uhing (2019) tidak memiliki indikator pengabdian, loyalitas karyawan dilihat dari faktor gaji dan tunjangan, faktor lingkungan kerja, dan faktor karakteristik. Sedangkan loyalitas karyawan menurut penelitian Wilianto (2019) ini hampir sama dengan penelitian loyalitas karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) tenggarong yaitu semakin tinggi pengabdian karyawan maka semakin tinggi loyalitas karyawan. Penelitian Sawelu, Adolfini dan Pandowo (2019) tidak memiliki indikator pengabdian tetapi penempatan kerja pengawasan dan loyalitas kerja saling memengaruhi terhadap kinerja karyawan.

Indikator *internal service quality* adalah 4,737. Hasil indikator *internal service quality* merupakan nilai tertinggi keempat dalam penelitian loyalitas karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Tenggarong. Menurut teori Lintje Siehoyono, 2006: 24. *Internal Service Quality* adalah sebagai kualitas dari lingkungan kerja yang memberikan kontribusi terhadap kepuasan karyawan, yang akan juga meningkatkan loyalitas karyawan *Internal Service Quality* merupakan salah satu strategi perusahaan dalam menentukan kualitas pelayanan yang dimiliki perusahaan (Kasmir, 2005 : 15). Akhmad Dardiri mendefinisikan *internal service quality* sebagai kepuasan karyawan terhadap pelayanan yang diterima dari penyedia jasa internal kualitas dari lingkungan kerja yang memberikan kontribusi terhadap kepuasan karyawan. Perbandingan dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian Sondak, Taroreh, dan Uhing (2019) tidak memiliki indikator pengabdian, loyalitas karyawan dilihat dari faktor gaji dan tunjangan, faktor lingkungan kerja, dan faktor karakteristik. Sedangkan loyalitas karyawan menurut penelitian Wilianto (2019) ini hampir sama dengan penelitian loyalitas karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) tenggarong yaitu semakin tinggi pengabdian karyawan maka semakin tinggi loyalitas karyawan. Penelitian Sawelu, Adolfini dan Pandowo (2019) tidak memiliki indikator pengabdian tetapi penempatan kerja pengawasan dan loyalitas kerja saling memengaruhi terhadap kinerja karyawan.

Pemetaan Loyalitas Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Tenggarong

Berdasarkan hasil pemetaan loyalitas karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) dapat terlihat loyalitas karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Tenggarong yang diukur dari enam indikator menghasilkan fakta adalah indikator tanggung jawab yang mempunyai nilai tertinggi, kemudian disusul berurutan adalah indikator kepatuhan, Indikator integritas, indikator *internal service quality*, indikator dedikasi dan indikator pengabdian paling terendah.

Hasil pemetaan didapatkan hasil bahwa indikator tanggung jawab merupakan nilai tertinggi dalam penelitian loyalitas karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Tenggarong. ini membuktikan bahwa karyawan memiliki keinginan untuk menyelesaikan tugas yang diberikan dengan benar, karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu, karyawan menanggung konsekuensi atau kesalahan yang dilakukan.

Sedangkan hasil pemetaan didapatkan hasil indikator pengabdian merupakan nilai terendah dalam penelitian loyalitas karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Tenggarong. ini membuktikan bahwa rendahnya karyawan memberikan pemikiran kepada Bank Syariah Indonesia (BSI) Tenggarong, bersedia jika harus mengeluarkan tenaga lebih saat Bank Syariah Indonesia (BSI) membutuhkannya, bersedia memberikan waktu lebih kepada Bank Syariah Indonesia (BSI) jika diperlukan.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

Berdasarkan hasil analisis loyalitas karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) dapat terlihat loyalitas karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Tenggarong yang diukur dari enam indikator menghasilkan fakta adalah indikator tanggung jawab yang mempunyai nilai tertinggi, kemudian disusul berurutan adalah indikator kepatuhan, Indikator integritas, indikator *internal service quality*, indikator dedikasi dan indikator pengabdian paling terendah.

Hasil pemetaan didapatkan hasil bahwa indikator tanggung jawab merupakan nilai tertinggi dalam penelitian loyalitas karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Tenggarong. ini membuktikan bahwa karyawan memiliki keinginan untuk menyelesaikan tugas yang diberikan dengan benar. Sedangkan didapatkan hasil indikator pengabdian merupakan nilai terendah dalam penelitian loyalitas karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Tenggarong. ini membuktikan bahwa rendahnya karyawan memberikan pemikiran kepada Bank Syariah Indonesia (BSI) Tenggarong.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut:

Bank Syariah Indonesia (BSI) diharapkan dapat menambahkan nilai kepatuhan, tanggung jawab, dedikasi, integritas, pengabdian, dan *internal service quality* dalam nilai-nilai perusahaan, mengingat karyawan memiliki tingkat kepatuhan, tanggung jawab, dedikasi, integritas, pengabdian, dan *internal service quality* yang tinggi, sehingga keenam nilai tersebut dapat dijadikan budaya perusahaan.

Diharapkan karyawan dapat mengekspresikan keinginan dan kesediaannya kepada Bank Syariah Indonesia (BSI) dengan lebih transparan dan terbuka. Apabila terdapat hal-hal yang tidak

sesuai dengan peraturan atau sebagaimana mestinya, maka karyawan diharapkan dapat menyampaikan gagasan/pendapatnya kepada perusahaan melalui atasan langsung.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu, Munawar (2007). *Psikologi Perkembangan*. PT. Rineka Cipta. Jakarta
- Achmad Dardiri. (2005). *Ilmu Pendidikan*. UNY Yogyakarta.
- Butler, R. W. (1999). *Sustainable Tourism : A State - of - the - Art Review*. Tourism Geographies .
- Corbet, A. S. , & H. M. P. (1956). *The Butterflies of Malaya Peninsula*. Oliver Boyd : Endinburg-London.
- Dewi, dan A. W. (2010). *Teori dan Pengukuran Pengetahuan dan, Sikap dan Perilaku Manusia*. Nuha Medika. Yogyakarta
- Feriyanto, A. & Shyta Triana E. (2015). *Pengantar Manajemen (3 in 1)*. Media Tera. Yogyakarta
- George, R. T. (2010). *Principles Of Manajemen*. Bumi Aksara. Bandung
- Guillon, O. & C. C. (2014). *Employee loyalty and organizational performance: A critical survey*. *Journal of Organizational Change Management*, 839
- Handoko, T. H. (2015). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia (Ke dua)*. BPFE Universitas Gajah Mada.
- Hasibuan, M. (2016). *Manajemen (Dasar, Pengertian Dan Masalah) (Edisi Revisi)*. Bumi Aksara.
- Kasmir. (2005). *Pemasaran Jasa*. Graha Grafindo Persada. Jakarta.
- Khan, M. & A. S. (2012). *Authentic Assessment: An Instructional Tool to Enhance Students Learning*. *Academic Research International*.
- Lamalfa, K. W. (2007). *The Top 11 Ways to Increase Your Employee Loyalty Follow these and enjoy an immediate lift in your employee productivity, retention, and loyalty*. <http://www.Customerservicegroup.Com/Pdf/Allegiancein Creaseloyalty.Pdf>.
- Lintje, Siehoyono. (2006). *Analisa Hubungan Latar Belakang Karyawan Dan Pengaruh Kualitas Layanan Internal Terhadap Kepuasan Karyawan di Hotel X Surabaya*. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 24
- Lovelace, K. , & R. B. (1996). *Differences in achieving person-organization fit among diverse group of managers*. *Journal of Applied Psychology*.
- Mariana Rina, & H. I. (2015). *Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Loyalitas Kerja Perawat Honor RSUD Kabupaten Padang Pariaman*. *Jurnal RAP UNP*, 2.
- Mulyadi. (2002). *Auditing (Keenam)*. Salemba Empat. Jakarta.
- Niven, N. (2002). *Psikologi Kesehatan Edisi Ke 2*. EGC. Jakarta
- O'Reilly, C. A. , C. D. F. , & C. J. A. (1991). *Building Organizational Commitment: A multiform study*. *Journal of Occupational Psychology*.
- Pandey, C. dan R. K. (2012). *Impact of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Employee Loyalty*. *International Journal of Social Science & Interdisciplinary Research*, 26–41.
- Parlina. (2016). *Hubungan antara self regulated learning dengan tanggung jawab belajar siswa*. *Jurnal Fakultas Psikologi UMP*, 1–7.
- Rangkyo. (2012). *Pentingnya Anda Membangun Loyalitas Karyawan*. [Http://IkhTisar.Com/Membangun-Loyalitas-Karyawan/](http://IkhTisar.Com/Membangun-Loyalitas-Karyawan/)
- Riadi, E. (2017). *Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS) (Kesatu)*. ANDI. Yogyakarta.
- Rizzo, J. R. , H. R. J. & L. S. L. (1970). *Role conflict and ambiguity in complex organizations*. *Administrative Science Quarterly*.
- Sawelu, A. dan P. (2019). *Pengaruh Penempatan Kerja, Pengawasan Dan Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Cahaya Mutiara Basaan*. *Jurnal EMBA*.
- Simamora Henry. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIEY. Yogyakarta
- Siswanto. (2012). *Pengantar Manajemen*. Bumi Aksara. Jakarta
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. ALFABETA, Bandung
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. ALFABETA. Bandung
- Sutanto, E. M. , & P. M. (2016). *Antecedents variable of employee loyalty*. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 111–118.
- Sondang P, Siagian. (2013). *Manajemen Sumber daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta
- Sondak, T. dan U. (2019). *Faktor-Faktor Loyalitas Karyawan di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara*. *Jurnal EMBA*, 671–680.
- Soegandhi, V. M. , S. E. M. , & S. R. (2013). *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Loyalitas Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim*. *Jurnal AGORA*, 1–12.
- Steers, M. R. (2000). *Efektivitas Organisasi*. ERLANGGA. Jakarta
- Wan Desi Arsandi. (2012). *Pengaruh Sumber Daya Manusia dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Keterandalan Pelaporan Keuangan Pemerintah Daerah (Survei Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Siak*. *Fakultas Ekonomi Universitas Riau*, 1–3.
- Werther, W. B. & K. D. (1996). *Human Resources And Personal Management*. (Edisi Kelima). McGraw-Hill. New York.
- Wilianto. (2019). *Pemetaan Loyalitas Karyawan PT Mitra Tritunggal Sakti*. *Jurnal AGORA*, 1–10.

Wiludjeng S.P, Sri. (2010). *Pengantar Manajemen*. Graha Ilmu. Yogyakarta
Wiyoto, A. (2001). *Melatih Anak Bertanggung Jawab*. Mitra Utama Jakarta.
Zeithaml, V. A. Berry. L. L. , & Parasuraman A. (1991). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectation*. <https://doi.org/10.1177/0001699303046002008>.