

**PENGARUH KOMITMEN *ORGANISATIONAL* DAN *SERVICE EXCELLENT*  
TERHADAP PRODUKTIVITAS PEGAWAI BANK SYARIAH INDONESIA KCP  
MEDAN KAMPUNG BARU**

**Halimah Nasution<sup>1</sup>, Mhd. Dani Habra<sup>2</sup>**

Fakultas Ekonomi, Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah

[halimahnasution12345@gmail.com](mailto:halimahnasution12345@gmail.com)

Fakultas Ekonomi, Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah

[danihabra224@gmail.com](mailto:danihabra224@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis “Pengaruh Komitmen *Organisational* Dan *Service Excellent* Terhadap Produktivitas Pegawai Bank Syariah KCP Medan Kampung Baru”. Semua populasi dijadikan sampel pada penelitian ini berjumlah 42 responden melalui pengumpulan data dan analisis kuantitatif (kuesioner) serta pengujian dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan aplikasi *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel komitmen *organizational* dan *service excellent* berpengaruh signifikan terhadap produktivitas pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Medan Kampung Baru.

**Kata Kunci :** komitmen *organisational*, *service excellent*, produktivitas pegawai.

**ABSTRAK**

This study aims to analyze "The Effect of Organizational Commitment and Excellent Service on Productivity of Sharia Bank Employees at KCP Medan Kampung Baru". All populations sampled in this study amounted to 42 respondents through data collection and quantitative analysis (questionnaires) and testing using multiple linear regression analysis with the help of Partial Least Square (PLS) applications. The results showed that organizational commitment and service excellent variables had a significant effect on employee productivity at Bank Syariah Indonesia KCP Medan Kampung Baru.

**Keywords:** *Organizational Commitment, Service Excellent, Employee Productivity.*

## 1. PENDAHULUAN

Bank berprinsip syariah di Indonesia menjadi kegiatan usaha yang memiliki perkembangan yang sangat pesat. Sumber daya manusia merupakan pilar utama, penyediaan sumber daya manusia yang kompeten dengan jumlah yang cukup menjadi tuntutan mutlak bagi dunia perbankan khususnya bank syariah. Karena itu, manajemen bank syariah harus memprioritaskan penciptaan sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas. Untuk meningkatkan kinerja pegawai yang akan membawa kesuksesan bagi perusahaan dan dapat bertahan dalam suatu persaingan lingkungan bisnis yang tidak stabil dibutuhkan Manajemen Sumber Daya Manusia.

Setiap manajemen memiliki tantangan dalam meningkatkan kinerja karyawan karena keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh *job performance* yang dicapai karyawan dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja karyawan dalam organisasi merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam menggambarkan keefektifan organisasi. Kinerja karyawan dapat diukur dari berapa banyak target yang dicapai, berapa banyak prestasi yang diraih, dan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya dalam suatu organisasi. Kinerja adalah karyawan melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan syarat-syarat yang ditentukan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah komitmen organisasi. Komitmen pegawai adalah kuatnya pengenalan dan keterlibatan seseorang dalam suatu organisasi tertentu. Pegawai yang memiliki komitmen tinggi akan menerima hampir semua tugas dan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan padanya. Komitmen mempengaruhi kinerja melalui bagaimana perusahaan meningkatkan taraf kesejahteraan pegawainya, perasaan bahwa perusahaan merupakan pilihan terbaik. Sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting sebab dengan peranan tenaga kerja/pegawai sebagai sumber daya manusia dalam proses produksi, dalam manajemen sumber daya manusia pegawai diangkat harkatnya, tidak saja sebagai objek pencapaian tujuan organisasi, tetapi juga dianggap sebagai objek yang berperan untuk menentukan tercapai tidaknya tujuan perusahaan.

Pegawai Bank Syariah Indonesia Kcp Medan Kampung Baru merupakan salah satu aset yang memegang peranan penting dalam keberhasilan Bank Syariah Indonesia menjadi Lembaga Keuangan Bank Syariah. Karena dengan pegawai tersebut kegiatan perusahaan dapat terlaksana dengan baik, karena itu kinerjanya dituntut lebih profesional guna dapat meningkatkan produktivitasnya dalam bekerja, salah satunya adalah pengembangan pada kompetensi pegawai.

Perbandingan antara target dan realisasi 1 (satu) tahun mendatang : Target dan realisasi, secara keseluruhan kinerja bank melampaui target yang telah ditetapkan pada tahun 2021. Total asset BSI pada tahun 2021 sebesar Rp. 265,3 triliun, atau sebesar 107,11% dari target sebesar Rp. 247,7 triliun. Kemudian, realisasi dana pihak ketiga (DPK) tahun 2021 mencapai 107,78% dari target yang sebesar Rp. 216,4 triliun, atau sebesar Rp. 233,3 triliun. Begitu juga dengan pencapaian pembiayaan yang terelisasi 102,65% atau sebesar Rp. 171,3 triliun terhadap target sebesar 2021 yang sebesar Rp. 166,9 triliun. BSI membukukan pendapatan operasional tahun 2021 sebesar Rp. 16,3 triliun, atau sebesar 104,80% terhadap target 2021 yang sebesar Rp. 15,5 triliun. Sedangkan laba usaha Bank pada tahun 2021 Rp. 3,0 triliun, atau sebesar 104,28% dari target yang telah ditetapkan sebesar Rp. 2,9 triliun. Untuk struktur modal, BSI menargetkan pada tahun 2021 sebesar Rp. 24,4 triliun. Adapun realisasinya Rp. 25,0 triliun atau 102,46 % dari target.

Berdasarkan keterangan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa komitmen *organisational, service excellent* terhadap produktivitas bank syariah Indonesia Kcp Medan Kampung Baru sangat baik, dimana komitmen yang tinggi menjadikan individu peduli dengan nasib organisasi dan berusaha menjadikan organisasi ke arah yang lebih baik.

## **2. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2017:2). Penelitian ini bertujuan untuk menguraikan atau menggambarkan tentang pengaruh komitmen organisational dan service excellent terhadap produktivitas pegawai PT. Bank Syariah Indonesia Kcp Kampung Baru Medan, yang dilakukan melalui pengumpulan data dan analisis kuantitatif (kuesioner).

Penelitian ini dilakukan untuk menguji hipotesis yang diajukan dengan menggunakan metode penelitian yang telah dirancang sesuai dengan variabel yang akan diteliti agar didapat hasil yang akurat. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif.

## **3. Teknik Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan metode analisis data dengan menggunakan software SmartPLS versi 2.0.m3 yang dijalankan dengan media computer. Menurut Jogiyanto dan Abdillah (2009) PLS (Partial Least Square) adalah Structural Equation Model (SEM) berbasis varian yang secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran sekaligus pengujian model struktural. Model pengukuran digunakan untuk uji validitas dan reabilitas, sedangkan model struktural digunakan untuk uji kausalitas (pengujian hipotesis dengan model prediksi)

## **4. Analisis Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif adalah metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan objek apa adanya (J.W. Cresswell, 2004 dalam Sugiyono., 2011). Tujuannya adalah untuk menggambarkan secara sistematis fakta, objek atau subjek apa adanya dengan tujuan menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek yang diteliti secara tepat.

## **5. Analisis Statistik Inferensial**

Statistik inferensial, (statistik induktif atau statistik probabilitas), adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi (Sugiyono dalam Kalnadi 2013). Sesuai dengan hipotesis yang telah dirumuskan, maka dalam penelitian ini analisis data statistik inferensial diukur dengan menggunakan software SmartPLS (*Partial Least Square*) mulai dari pengukuran model (*outer model*), struktur model (*inner model*) dan pengujian hipotesis.

## **6. Hasil Dan Pembahasan**

	X1	X2	Y
X1.1	<b>0,931</b>		
X1.2	<b>0,934</b>		
X1.3	<b>0,939</b>		
X1.4	<b>0,942</b>		
X1.5	<b>0,933</b>		
X1.6	<b>0,933</b>		
X1.7	<b>0,942</b>		
X1.8	<b>0,931</b>		
X1.9	<b>0,915</b>		
X1.10	<b>0,906</b>		
X1.11	<b>0,916</b>		
X2.1		<b>0,865</b>	
X2.2		<b>0,853</b>	
X2.3		<b>0,835</b>	
X2.4		<b>0,906</b>	
X2.5		<b>0,905</b>	
X2.6		<b>0,921</b>	
X2.7		<b>0,914</b>	
X2.8		<b>0,921</b>	
X2.9		<b>0,905</b>	
X2.10		<b>0,921</b>	
Y1			<b>0,948</b>
Y2			<b>0,959</b>
Y3			<b>0,953</b>
Y4			<b>0,965</b>
Y5			<b>0,949</b>
Y6			<b>0,951</b>
Y7			<b>0,954</b>
AVE	<b>0,864</b>	<b>0,864</b>	<b>0,864</b>
Cronbach's Alpha	<b>0,984</b>	<b>0,984</b>	<b>0,984</b>
rho_A	<b>0,984</b>	<b>0,984</b>	<b>0,984</b>
Composite Realibility	<b>0,986</b>	<b>0,986</b>	<b>0,986</b>

Diketahui bahwa semua indikator dinyatakan valid, hal ini dilihat dari nilai *Loading Factor* yang lebih besar dari 0.7 yang diartikan sebagai valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini. Selain itu, untuk memenuhi validitas konvergen perlu diketahui nilai *Average Variance Extracted* (AVE). Nilai AVE harus lebih besar dari 0.5. Maka itu berdasarkan Tabel 1.5 dapat diketahui nilai AVE telah lebih besar dari 0.5. Karenanya konstruk telah memenuhi validitas konvergen.

### Hasil Analisis *Path Coeficients*

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV)	P Values	Keputusan Hipotesis
X1 ---> Y	0,607	0,603	0,103	5,897	<b>0,000</b>	Diterima
X2 ---> Y	0,763	0,758	0,144	5,302	<b>0,000</b>	Diterima

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel komitmen *organisational* berpengaruh signifikan terhadap produktivitas pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel *Service Excellent* berpengaruh signifikan terhadap produktivitas pegawai. *Service Excellence* (pelayanan prima) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas.

Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat. Pada dasarnya setiap orang memiliki potensi dan kemampuan yang luar biasa dan belum dimanfaatkan secara penuh. Dalam suatu perusahaan akan sangat penting jika dipadukan dengan meningkatkan produktivitas kerja yang dimiliki oleh seorang pegawai dari segi kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan yang diberikan, sikap serta perhatian dalam menghadapi pelanggan, hingga tanggung jawab yang harus dilakukan. Sehingga Bank Syariah Indonesia KCP Medan Kampung Baru akan mampu bersaing dengan menghasilkan produk pelayanan yang bermutu, professional serta produktivitas kerja yang baik oleh para pegawai.

Pengujian hipotesis untuk menilai nilai *t-statistics* yang dilihat dari proses pengujian *Bootstrapping*. Hipotesis dapat diterima jika nilai *t-statistics* lebih besar dari 1.96 dengan tingkat signifikansi 5%.

### Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Berdasarkan hasil *Output PLS Algorithm*, diketahui bahwa nilai *R-Square* sebesar 0.965 dan *adjusted R-Square* sebesar 0.965 yang berarti dapat diterangi oleh variabel konstruk (Komitmen *Organisational*, *Service Excellent* dan Produktivitas). Diketahui bahwa sebesar 3.5% variabel ini dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini. Nilai  $R^2$  dalam penelitian ini sebesar 0.965 yaitu lebih besar dari 0.67, oleh karena itu disimpulkan bahwa model yang digunakan dalam penelitian ini tergolong baik.

## 7. Kesimpulan Dan Saran

Berdasarkan pembahasan pada analisis data yang terkait pengaruh komitmen *organizational* dan *service excellent* terhadap produktivitas pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Medan Kampung Baru, penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan komitmen *organizational* terhadap produktivitas pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Medan Kampung Baru.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan *service excellent* terhadap produktivitas pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Medan Kampung Baru.

## 5. SARAN

Berdasarkan dari hasil kesimpulan yang diuraikan di atas, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk pengaruh komitmen *organisational* terhadap produktivitas pegawai dapat dilihat dari hasil *outer loading*. Disini perusahaan dapat memberikan motivasi yang baik dengan pegawai dengan memberikan penjelasan bagaimana bersaing dengan menghasilkan produk pelayanan yang bermutu dan professional serta produktivitas kerja yang baik.
2. Untuk *service excellent* terhadap produktivitas pegawai dapat dilihat dari hasil *outer loading*. Dimana pegawai melakukan pelayanan yang diberikan, sikap serta perhatian dalam menghadapi pelanggan serta tanggungjawab yang besar.

## 6. REFERENSI

- Brata, Adya Atep. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Alex Media Komputiondo. 31.
- Djafri, Novianty. (2018). *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*. Gorontalo: Ideas Publishing. 10.
- Edy, Sutrisno. ( 2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana. 4-5.
- Maddy, Khoirul. (2009). *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta:Chama Digit. 8.
- Noor, Zainul Arifin. (2012). *Pengaruh Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan*. Jurnal Ekonomi dan Keuangan. 473-486.
- Priansa, D. (2014). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Alfabeta. Bandung. 48.
- Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta : Andi. 159
- Labudo, Yusritha. (2013). *Disiplin Kerja Dan Kompensasi Pengaruhnya Terhadap Produktivitas Karyawan*. Jurnal EMBA. 3(55-56)
- Meyer, J.P, Dan Allen, N.J. (1990). *The Measurement And Antecedents Of Affective, Continuance, And Normative Commitment To Organization*. Journal Ofoccupational Psychology).

Wulandari, Anna Yulia. (2015). *Analisis Kompetensi Komunikasi Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Publik*. Jurnal Komunikasi Bisnis dan Manajemen. 2(4).

Purwitasari, Putri. "*Produktivitas*". Deepublish : <https://repository.stiedewantara.ac.id>, 19 Desember 2021.

Wikipedia. "*Komitmen Organisasi*". Deepublish : [https://id.m.wikipedia.org/wiki/komitmen\\_organisasi](https://id.m.wikipedia.org/wiki/komitmen_organisasi), 19 Desember 2021.