

## ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA KARYAWAN (STUDI PADA KARYAWAN MARKETING BANK MUAMALAT CABANG BANDUNG).

Maya Syafira<sup>1</sup>, Astadi Pangarso St.<sup>2</sup>, Mba<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi Dan Bisnis, Universitas Telkom

<sup>1</sup>[hh@mail.com](mailto:hh@mail.com)

---

### Abstrak

**ABSTRACT** Human resources are the crucial part for company. Without the existing of human resource, then the other resources they hve will be in vain. Human resources will define the accomplishment of company's aim. One of the most important thing in achieving company's goal is the performance of human resources. Every company will undoubtedly expect a maximum performance from all the employees the have. However, if we take a look at the reality in Bank Muamalat Bandung Branch, there are still a lot of marketing employees who have a poor performance, far below company's target. The aim of this research is to know which variables that have a dominant role from each factors that affect employees performance which consists individual factor, psychological factor and organizational factor. This research used a quantitative approach. The method used is factor analysis. All the datas gained by distributing a questionnaire to 64 marketing employee in PT. Bank Muamalat, Tbk. The result from this research shows that ability is the most dominant variable from individual factor that affect marketing employees performance in Bank Muamalat Bandung Branch with communality value for 88,7%. Motivation is the most dominant variable from psychological factor with communality for 90,0% and job design is the most dominant variable from organizational factor with communality value for 69,2%. Suggestions given for PT. Bank Muamalat, Tbk as follows: (1) Bank Muamalat should give more concern to all the employees, marketing employees in particular. Give more appreciation for all the exertion of effort they've given for the sake of achieving company's target and assist them to solve all the problems they face in relation to their job. (2) Bank Muamalat should revise and renew the on the field training system thus all the employees will get the system. (3) Bank Muamalat should renew the existing job design that will drive the employees' mind to effective work accomplishment. Key words: Performance, Ability, Motivation, Job Design.

---

Telkom  
University

**BAB 1**  
**PENDAHULUAN**

**1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

**1.1.1 Gambaran Umum Perusahaan**

Nama : PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk.



Gambar 1.1

Logo PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk.

Sumber: <http://www.muamalatbank.com>

Visi : Menjadi Bank Syari'ah pertama di Indonesia, dominan di pasar spiritual, dikagumi di pasar rasional

Misi : Menjadi role model Lembaga Keuangan Syari'ah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada *stakeholder*.

Pendirian : Berawal dari loka karya “Bunga Bank dan Perbankan” yang diselenggarakan Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tanggal 18-20 Agustus di Cisarua akhirnya terlaksana penandatanganan Akte Pendirian PT. Bank Muamalat di Sahid Jaya Hotel pada tanggal 1 November 1991 dengan saham sebanyak Rp. 48 miliar.

Bidang Usaha : Bank Syari’ah.

Kepemilikan : *Islamic Development Bank (IDB)* sebesar 32,74%, *Boubyan Bank of Kuwait* sebesar 25,03%, *Atwill Holdings Limited* sebesar 17,91%, Abdul Rohim sebesar 3,94%, *IDF Foundation* sebesar 3,48%, *BMF Holdings Limited* sebesar 3,48%, Rizal Ismael sebesar 3,23%, Kopkapindo sebesar 1,92%, Badan Pengelola Dana ONHI sebesar 1,43%, dan masyarakat lain sebesar 6,84% (*sumber: <http://www.infobank.com>*)

### 1.1.2 Produk Bank Muamalat

#### Produk Pendanaan

- a. Giro Perorangan
- b. Giro Institusi
- c. Tabungan Muamalat
- d. Tabungan Haji Arafah

- e. Tabungan Muamalat Umroh
- f. TabunganKu
- g. Tabungan iB Muamalat Wisata dan Prima
- h. Deposito *Mudharabah* dan *Fullivnes*

#### **Produk Pembiayaan**

- a. KPR Muamalat iB
- b. Auto Muamalat
- c. Dana Talangan Porsi Haji
- d. Pembiayaan Muamalat Umroh
- e. Pembiayaan Anggota Koperasi
- f. Pembiayaan Modal Kerja
- g. Pembiayaan LKM Syariah
- h. Pembiayaan Investasi Pembiayaan Hunian Syariah Bisnis

#### **1.2 Latar belakang penelitian**

Industri perbankan syariah telah mengalami perkembangan yang pesat. Pesatnya perkembangan tersebut ditandai dengan volume usaha perbankan syariah yang rata-rata tumbuh 60 persen per tahun selama 5 tahun terakhir. Mengacu pada statistik perbankan Indonesia, aset perbankan syariah telah mencapai Rp. 168 triliun pada september 2012. Angka tersebut ternyata telah tumbuh 37% secara tahunan (*year on year*). Penabung aktif di bank syariah pun terus berkembang dari tahun ke tahun. Jumlah bank syariah di Indonesia juga mengalami peningkatan yang cukup pesat, jika pada tahun 2006 baru terdapat 637 total kantor Perbankan Syariah di Indonesia, baik itu Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat syariah, maka pada November 2012 total kantor perbankan syariah telah

mencapai 2610 unit (*sumber:www.bi.go.id*). Dengan demikian, tantangan pengembangan industri perbankan syariah semakin meningkat termasuk operasional dan model-model bank syaria'ah yang dapat dikembangkan kedepan.

Mengingat semakin ketatnya persaingan industri bank syariah di Indonesia dan banyaknya tantangan yang harus dihadapi oleh perbankan syariah, maka bank-bank syaria'ah di Indonesia harus memiliki sumber daya manusia (SDM) yang memenuhi semua kriteria/standar yang dibutuhkan oleh perusahaan agar hasil kerja masing-masing SDM tersebut dapat maksimal dan sesuai dengan harapan maupun target perusahaan. Sumber daya manusia merupakan bagian terpenting dalam suatu organisasi.

Sumber daya manusia saat ini memainkan peranan vital dalam suatu organisasi. Schuler (2000) dalam Fajar dan Heru (2010:2) mengemukakan bahwa "*sumber daya manusia adalah orang yang berbakat dan bersemangat tinggi yang tersedia bagi organisasi sebagai kontributor potensial untuk menciptakan dan merealisasikan tujuan, visi, serta misi organisasi*". Organisasi yang berhasil dan efektif ditopang oleh sumber daya yang berkualitas. Sumber daya manusia menentukan tercapai atau tidaknya suatu organisasi.

Salah satu hal terpenting dalam pencapaian tujuan perusahaan adalah kinerja sumber daya manusia yang ada didalamnya. Setiap perusahaan pasti mengharapkan kinerja yang maksimal dari seluruh karyawannya karena hal tersebut akan berdampak pada pencapaian target dan tujuan perusahaan. Pada dasarnya tujuan bersama yang ingin diwujudkan oleh organisasi adalah mencari keuntungan. Oleh karena itu, diperlukan SDM-SDM yang mempunyai kinerja tinggi. Banyak organisasi yang berhasil karena ditopang oleh kinerja sumber daya manusia dan tidak sedikit pula organisasi yang gagal

karena faktor kinerja sumber daya manusia (Sudarmanto 2009:6). Menurut Simamora dalam Mangkunagara (2010:14) terdapat 3 faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu : faktor individu yang terdiri dari kemampuan dan keahlian, latar belakang dan demografi, faktor psikologis yang terdiri dari persepsi, *attitude*, *personality*, pembelajaran dan motivasi dan faktor organisasi yang terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur dan *job design*.

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk merupakan pelopor Bank Syariah di Indonesia. Bank Muamalat juga merupakan satu-satunya bank yang murni syari'ah, bukan hasil *spin-off* ataupun akuisisi dari bank konvensional. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di industri perbankan syari'ah saat ini tentunya Bank Muamalat telah menyadari bahwa kinerja setiap sumber daya manusianya memainkan peranan penting agar dapat terus bersaing dan berkompetisi dengan bank-bank lainnya yang bergerak dalam bidang yang sama.

SDM *marketing* merupakan salah satu elemen penting di Bank Muamalat karena unit *marketing* merupakan unit kerja ujung tombak keberhasilan suatu perusahaan atau usaha bisnis yang berhubungan langsung dengan nasabah/*klien*, dimana nasabah merupakan salah satu sumber aset terbesar perusahaan. Nama resmi jabatan untuk *marketing* di Bank Muamalat adalah *relationship manager*. Berikut ini adalah *Job descriptions* karyawan *marketing (relationship manager)* Bank Muamalat adalah :

- Mengidentifikasi peluang-peluang penjualan.
- mengenali setiap bisnis yang potensial dari nasabah/*klien*.
- mempertahankan dan memperdalam hubungan baik dengan nasabah.

- Menyediakan pelayanan yang prima untuk mencapai tujuan perusahaan yaitu pertumbuhan dan profitabilitas.

Oleh karena itu, setiap SDM *marketing (relationship manager)* di Bank Muamalat dituntut untuk memenuhi beberapa kriteria yang telah ditetapkan yang dibagi kedalam dua kelompok yaitu *general requirements* dan *specific requirements*. Seperti yang dijelaskan pada tabel berikut :

**TABEL 1.1**  
**JOB SPECIFICATIONS RELATIONSHIP MANAGER BANK**  
**MUAMALAT**

<i>General Requirements</i>	<i>Specific Requirements</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laki – laki dan perempuan</li> <li>• Tinggi minimal 170 cm untuk laki – laki dan 160 cm untuk perempuan.</li> <li>• Menarik secara fisik, mengetahui cara berpakaian yang baik dan percaya diri.</li> <li>• Pendidikan minimal S1 dengan ipk 3.00</li> <li>• Memiliki pengetahuan yang cukup tentang agama islam.</li> <li>• Mampu berbahasa inggris dengan lancar.</li> <li>• Memiliki kemampuan untuk mengoperasikan komputer termasuk program MS Office.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maksimal 27 tahun.</li> <li>• Memiliki keahlian dalam bidang penjualan dan hubungan baik dengan nasabah.</li> <li>• Memiliki kemampuan presentasi dan komunikasi yang baik.</li> <li>• Memiliki motivasi tinggi, disiplin dan mampu bekerja dibawah tekanan.</li> <li>• Seorang yang ambisius dan memiliki motivasi kuat untuk bekerja dalam tim.</li> <li>• Menyukai pekerjaan dengan target <i>marketing</i>.</li> <li>• Memiliki kemampuan untuk memelihara hubungan baik</li> </ul>

	<p>dengan nasabah.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memiliki kemampuan untuk bernegosiasi.</li> </ul>
--	---

Sumber : HRD Bank Muamalat

Dengan sumber daya manusia yang dimiliki sekarang ini, dengan kriteria-kriteria yang telah ditentukan seperti dijelaskan pada tabel 1.1, tentunya Bank Muamalat berharap kinerja seluruh SDM *marketing* dapat maksimal, dalam artian bahwa setiap karyawan *marketing* Bank Muamalat dapat menggunakan seluruh keterampilan dan keahlian yang mereka miliki secara maksimal. Nilai maksimal dari hasil kerja yang dapat diraih oleh karyawan adalah 4,5 – 5 dengan nilai mutu A, artinya karyawan tersebut diharapkan mampu mencapai minimal 90% dari target yang telah ditetapkan oleh perusahaan diawal tahun. Penilaian kinerja pada karyawan *marketing* Bank Muamalat ini merupakan penilaian kinerja yang berorientasi kepada hasil dari pekerjaan yang bisa mereka capai dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan target yang ditetapkan oleh perusahaan.

Target yang harus dicapai karyawan *marketing* Bank Muamalat :

- *Marketing funding* target dana masuk antara 12-18 Miliar per tahun.
- *Marketing lending* target pencairan/pembiayaan kredit antara 12-18 Miliar per tahun. (*sumber*: HRD Bank Muamalat).

Berikut adalah hasil kerja karyawan marketing Bank Muamalat tahun 2012 yang dapat dilihat dari tabel berikut :

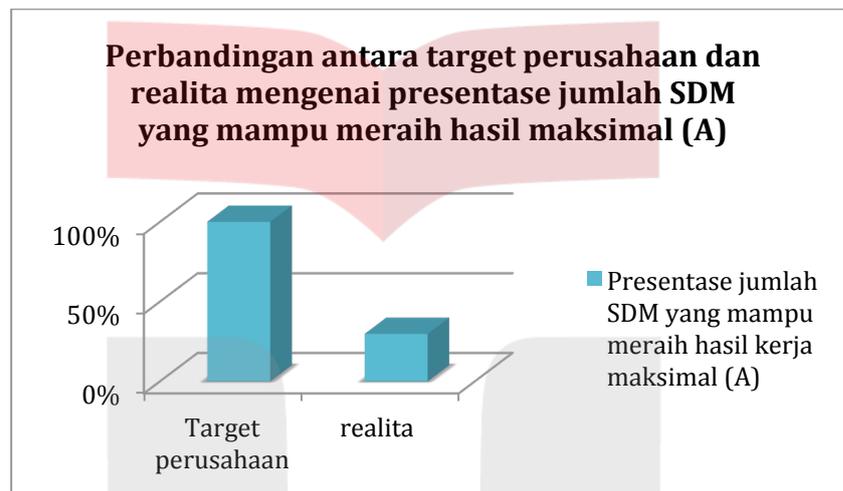
**Tabel 1.2**  
**Hasil kerja karyawan *Marketing* Bank Muamalat Tahun 2012**

Hasil Kerja	Range pencapaian target dana masuk/pencairan kredit (per tahun)	Jumlah Karyawan	Presentase jumlah karyawan
4,5 – 5 (A)	Rp. 10,8M – Rp. 18M	19	29,7%
3,5 – 4,49 (B)	Rp. 8,4M – Rp. 10,63M	30	46,8%
2,5 – 3,49 (C)	Rp. 6M – Rp. 8,28M	7	10,93%
1,5 – 2,49 (D)	Rp. 3,6M – Rp. 5,88M	3	4,68%
< 1,5 (E)	< Rp. 3,6M	5	7,8%
	<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Sumber: Unit HRD Bank Muamalat, Diolah oleh penulis

Berdasarkan tabel 1.2 diatas, dari 64 orang karyawan marketing Bank Muamalat cabang Bandung, hanya 19 karyawan (29,7%) yang mampu meraih hasil maksimal dengan nilai A, sedangkan 45 karyawan lainnya belum mencapai hasil yang maksimal. Padahal, hasil kerja karyawan marketing Bank Muamalat memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap *growth* (pertumbuhan) dan *profitability* (profitabilitas) perusahaan. Untuk tetap mampu bersaing dengan bank-bank lain yang bergerak di bidang syariah,

Bank Muamalat tentu berharap bahwa hasil kerja yang dihasilkan oleh semua karyawannya dapat maksimal. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Rian selaku Manajer HRD Bank Muamalat Cabang Buah Batu Bandung pada tanggal 03 April 2013, Bank Muamalat sendiri mengharapkan bahwa dengan SDM yang dimiliki sekarang ini, nilai minimal yang dihasilkan adalah 4,5 artinya 100% karyawan *marketing* Bank Muamalat seharusnya mampu meraih hasil kerja dalam *range* 4,5 – 5 (A), namun pada kenyataannya baru 29,7% yang mampu meraih hasil kerja sesuai dengan yang diharapkan.



Gambar 1.2

Perbandingan antara target perusahaan dan realita yang terjadi

Berdasarkan gambar 1.2 diatas, terdapat ketidaksesuaian antara apa yang diharapkan dengan kenyataan yang ada. Karena pada kenyataannya hanya 29,7% karyawan yang mampu memenuhi target perusahaan, hasil ini tentu sangat jauh dibawah ekspektasi perusahaan yang menargetkan seluruh karyawannya mampu mencapai setidaknya 90% dari target yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Simamora dalam Mangkunagara (2009:14),

kinerja SDM ini dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti faktor individu yang terdiri dari kemampuan, keahlian, latar belakang dan demografi. Faktor psikologis yang terdiri dari persepsi, *attitude*, *personality*, pembelajaran dan motivasi. Faktor organisasi yang terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur organisasi, dan desain pekerjaan. Oleh karena itu, penulis bermaksud untuk meneliti komponen mana yang paling dominan peranannya terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada SDM *marketing* Bank Muamalat Cabang Bandung. Ini dimaksudkan supaya Bank Muamalat bisa mengambil langkah yang tepat untuk dapat memaksimalkan seluruh kinerja karyawan *marketing*nya. Penulis akan mengambil judul “*Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan marketing Bank Muamalat Cabang Bandung*”.

### 1.3 Perumusan Masalah

Perumusan masalah berdasarkan latar belakang penelitian di atas adalah sebagai berikut :

1. Komponen manakah yang lebih dominan peranannya dari faktor individu yang mempengaruhi kinerja pada SDM *marketing* Bank Muamalat Cabang Bandung ?
2. Komponen manakah yang lebih dominan peranannya dari faktor psikologis yang mempengaruhi kinerja pada SDM *marketing* Bank Muamalat Cabang Bandung ?
3. Komponen manakah yang lebih dominan peranannya dari faktor organisasi yang mempengaruhi kinerja pada SDM *marketing* Bank Muamalat Cabang Bandung ?

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Mengacu pada permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui komponen mana yang lebih dominan peranannya dari faktor individu yang mempengaruhi kinerja pada karyawan *marketing* Bank Muamalat Cabang Bandung.
2. Untuk mengetahui komponen mana yang lebih dominan peranannya dari faktor psikologis yang mempengaruhi kinerja pada karyawan *marketing* Bank Muamalat Cabang Bandung.
3. Untuk mengetahui komponen mana yang lebih dominan peranannya dari faktor organisasi yang mempengaruhi kinerja pada karyawan *marketing* Bank Muamalat Cabang Bandung.

#### 1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat, yaitu :

a. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu wujud kontribusi akademik dalam rangka mengetahui setiap faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sumber daya manusia sesuai dengan teori yang ada dan mengetahui faktor apa yang paling dominan mempengaruhi kinerja sumber daya manusia serta menambah penelitian di bidang tersebut sebagai referensi penelitian selanjutnya.

b. Kegunaan Praktis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai literatur maupun bahan rujukan dan masukan bagi Bank Muamalat agar mengetahui setiap faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dan komponen apakah dari setiap faktor tersebut yang paling dominan terhadap kinerja sumber

daya manusia sehingga Bank Muamalat dapat mengambil langkah yang tepat agar seluruh karyawan marketing Bank Muamalat yang mampu meraih hasil kerja maksimal dengan nilai A dapat meningkat.

### 1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Tugas akhir ini terdiri dari lima bab yang disertai oleh gambar, tabel, dan diberi pelengkap berupa judul, abstrak, daftar isi, serta daftar pustaka.

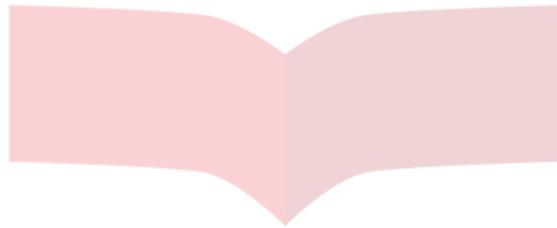
Bab I berisi tentang pendahuluan, yang didalamnya terdapat penjabaran tentang gambaran objek penelitian, termasuk logo organisasi, visi, misi, serta bidang usaha dalam perusahaan. Kemudian dilanjutkan dengan latar belakang penelitian yang membuat penulis mengangkat masalah dalam penelitian ini. Setelah itu, penjelasan mengenai rumusan masalah yang dibuat dalam bentuk pertanyaan dan tujuan penelitian yang dibuat dalam bentuk kalimat pernyataan dari pertanyaan yang ada dalam rumusan masalah. Dilanjutkan dengan kegunaan penelitian dan sistematika penulisan tugas akhir.

Bab II berisi tentang tinjauan pustaka penelitian berupa rangkuman teori maupun penelitian-penelitian terdahulu yang menjadi dasar penyusunan kerangka pemikiran penelitian dengan penjabarannya. Disertai juga hipotesis berdasarkan literatur yang sudah disertakan oleh penulis.

Bab III berisi tentang metode penelitian yang memiliki sub bab jenis penelitian, variabel operasional penelitian, teknik sampling yang digunakan dalam penelitian, data dan teknik pengumpulan data penelitian, uji validitas dan reliabilitas, serta analisis data yang digunakan dalam penelitian untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan.

Bab IV berisi tentang hasil dan pembahasan yang dijabarkan dalam sub-sub bab karakteristik responden penelitian, hasil penelitian dan pembahasan.

Bab V berisi tentang kesimpulan dari penelitian ini serta saran yang diberikan penulis untuk penelitian sejenis yang akan datang dan bagi Bank Muamalat.



13  
Telkom  
University

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui beberapa kesimpulan yang diharapkan dapat memberikan jawaban atas rumusan masalah yang sebelumnya telah ditetapkan dalam penelitian ini. Adapun beberapa kesimpulan tersebut adalah sebagai berikut :

1. motivasi merupakan variabel paling dominan dari faktor psikologis yang mempengaruhi kinerja karyawan marketing Bank Muamalat Cabang Bandung.
2. Kemampuan merupakan variabel paling dominan dari faktor individu yang mempengaruhi kinerja karyawan marketing Bank Muamalat Cabang Bandung.
3. Desain pekerjaan merupakan variabel paling dominan dari faktor organisasi yang mempengaruhi kinerja karyawan marketing Bank Muamalat Cabang Bandung.

#### 1.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan marketing Bank Muamalat Cabang Bandung, peneliti mengajukan beberapa saran yang dapat digunakan sebagai solusi baik bagi pihak perusahaan agar dapat mengambil langkah yang tepat guna meningkatkan kinerja karyawannya, khususnya karyawan *marketing* Bank Muamalat itu sendiri. Saran – saran tersebut antara lain :

### 1.2.1 Saran Bagi PT. Bank Muamalat, Tbk.

1. pihak Bank Muamalat sebaiknya fokus kepada membuat program-program dan sistem pelatihan yang akan lebih mengeluarkan semua kemampuan dan potensi yang sebenarnya dimiliki oleh seluruh karyawan *marketing* Bank Muamalat, sehingga kinerja mereka akan jauh lebih maksimal dan mampu mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Sistem *coaching* yang telah ada juga sebaiknya dilakukan secara merata kepada seluruh karyawan *marketing* bank Muamalat, bukan hanya kepada karyawan dengan kinerja dibawah standar.
2. Dalam rangka meningkatkan motivasi karyawannya, Bank Muamalat sebaiknya lebih menghargai setiap usaha yang telah dilakukan oleh para karyawan *marketingnya* dan tidak hanya melihat dari hasil kerja mereka semata. Memberikan solusi atas setiap masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang sedang mereka jalani sehingga diharapkan motivasi mereka bisa meningkat dan akan berdampak positif terhadap kinerja mereka.
3. Pihak Bank Muamalat sebaiknya memperbaharui desain pekerjaan yang telah ada. Desain pekerjaan sebaiknya disusun dengan membentuk pemikiran karyawan ke arah *accomplishment* yang efektif. Bank Muamalat juga sebaiknya menyertakan para karyawan *marketing* mereka dalam menyusun desain pekerjaan sehingga ketidakpahaman dapat diminimalisir.

### 1.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya

1. bagi peneliti selanjutnya yang akan mengkaji lebih dalam tentang penelitian yang sama, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu sumber informasi yang akan digunakan sebagai referensi. Dan untuk penelitian selanjutnya disarankan agar menggunakan objek penelitian yang berbeda dengan penelitian ini, agar dapat dilihat perbedaan maupun persamaan yang dihasilkan mengenai pandangan setiap karyawan terhadap faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja di setiap perusahaan yang berbeda.
2. Kepada para pengguna, semoga hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan sumber informasi yang bermanfaat bagi para pembaca dan penggunaan penelitian ini.



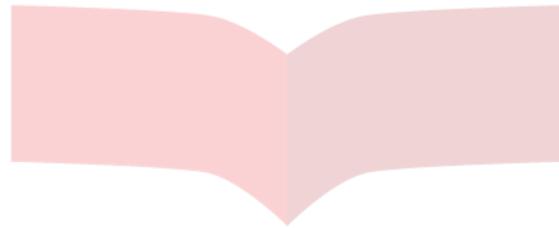
## DAFTAR PUSTAKA

- Analisis Faktor [online]. <http://fp.unud.ac.id> [20 April 2013].
- Fariany, Gusti Rina. (2011). *Analisis Faktor yang Mempengaruhi Prestasi Kerja Pada PT. Kalsel Ventura di Banjarmasin*. Volume I Edisi II. 124-128, Retrieved From Jurnal STIEI-Kayutangi.
- Gani, Achmad. (2009). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan Pajak Bumi Bangunan Makasar*. Volume 7 Nomor 1. 220-228, Retrieved From [jurnaljam.ub.ac.id](http://jurnaljam.ub.ac.id).
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20, Edisi 6*; Undip, Semarang, 2012.
- Hasibuan, Malayu. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta, 2012.
- <http://pusatbahasa.kemendiknas.go.id/kbbi>
- Joseph Hair; William Black; Barry Babin; Rolph Anderson; *Multivariate Data Analysis, A Global Perspective*; Pearson Education, New Jersey, 2010.
- Maja, Onesimus Yulianus. (2008). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tenaga Kerja Wanita Sebagai Pengepul Squin Secara Putting Out*. 49-60. Retrieved From E-Jurnal Universitas Udayana.Mangkunegara, Anwar Prabu. *Evaluasi Kinerja SDM*, Refika Aditama, Bandung, 2010.
- Moehersono. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, RajaGrafindo, Jakarta, 2012.
- Munir, Abdul Razak. Aplikasi Analisis Faktor Untuk Persamaan Simultan [online].<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/869/Modul%20Aplikasi%20Analisis%20Faktor%20%20untuk%20persamaan%20Simultan%20dengan%20SPSS%20versi%2012.pdf?sequence=1> [20 April 2013].
- Nasehudin, Toto Syatori. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Pustaka Setia, Bandung, 2012.

- Nugroho, Rachmat. (2006). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan (Studi Empiris Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Bandung)*. Skripsi Sarjana Pada Universitas Diponegoro.
- Prawirosentono, Suyadi. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Kebijakan Kinerja Karyawan, Kiat Membangun Organisasi Kompetitif Era Perdagangan Bebas Dunia*; BPFE, Yogyakarta, 2012.
- Riduwan; Adun Rusyana; Enas; *Cara Mudah Belajar SPSS 17.0 dan Aplikasi Statistik Penelitian*, Alfabeta, Bandung, 2013.
- Santoso, Singgih. *Aplikasi SPSS Pada Statistik Multivariat*, Elex Media Komputindo, Jakarta, 2012.
- Saragih, Jhon Ady. (2010). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan PTPN III PKS Rambutan T. Tinggi*. Skripsi Sarjana Pada Universitas Sumatra Utara Medan.
- Simanjuntak, Payaman J. *Manajemen & Evaluasi Kinerja*, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta, 2011. Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2012.
- Simarmata, Irawati Sahat Riris. (2009). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Prestasi Kerja Karyawan PT. Bank Sentral Asia*. Skripsi Sarjana Pada Universitas Sumatra Utara Medan.
- Sitanggang, Paianhot. (2010). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Lembaga Teknis Daerah Pemerintah di Kabupaten Samsir*. Skripsi Sarjana Pada Universitas Sumatra Utara Medan.
- Sudarmanto. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2009.
- Sukoro, James Mogaka. (2012). *Factors That Influence Employee Performance in Kenya Wildlife Service*. *Business Administration Journal*. Vol. VI. 26 – 37.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi : Dilengkapi Metode R&D*, Alfabeta, Bandung, 2008.
- Sutrisno, Edy. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Kencana, Jakarta, 2011. Wibisono, Dermawan. *Manajemen Kinerja, Konsep, Desain, dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*, Erlangga, 2006.

Van Der Merwe, Izak Wilhelmus. (2008). *A Critical Analysis Factors that Influence Employee Performance. Business Profit Administration Journals*. Vol V. 117 – 138.

[www.muamalatbank.com](http://www.muamalatbank.com)



91  
Telkom  
University