

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Letak Geografis Objek Penelitian

Objek Penelitian yang dikaji yakni Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman yang terletak di Ruko Kepatihan 7-8 Jl. Panglima Sudirman No. 51, Kepatihan, Tulungagung, Lokasi ini merupakan salah satu lokasi yang strategis di Kabupaten Tulungagung. Hal ini dikarenakan keberadaan objek penelitian di tengah kota dan dikelilingi oleh fasilitas kota yang cukup lengkap. Fasilitas yang lengkap ini antara lain akses jalan yang mudah, koneksi internet yang kuat, dan dekat dengan fasilitas pemerintah baik sekolah maupun rumah sakit.

Kantor Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung ini mudah ditemui karena dalam lokasi tidak pernah luput dari bendera BSI yang terbentang tinggi. Sebelah kiri kantor juga berbatasan langsung dengan SMPN 2 Tulungagung dan sebelah kanan berbatasan langsung dengan ruko-ruko lainnya yang juga satu lokasi dengan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

2. Sejarah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung

Objek penelitian disini merupakan perkembangan dari hadirnya BSM dimana berdiri sejak tahun 1999, dimana kehadirannya didasari pasca krisis moneter tahun 1997-1998. Berbagai dampak negative

muncul dan melemahkan sector perbankan di Indonesia dimana masih didominasi oleh sector perbankan konvensional. Sehingga pemerintah mengambil kebijakan untuk melakukan penggabungan empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999.

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung ini pada mulanya bernama Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Bank Syariah Mandiri ini berdiri sejak tahun 2006 dan memiliki dua cabang di Tulungagung yakni di Ruko Kepatihan 7-8 Jl. Panglima Sudirman No. 51 Kepatihan, Tulungagung dan di Ngunut. Setelah berjalan beberapa tahun Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ngunut kurang mampu beroperasi dengan baik. Minimnya ketertarikan masyarakat untuk menabung di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ngunut membuat bank tidak mampu meneruskan kegiatannya. Oleh karena itu dengan pertimbangan berbagai pihak maka Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ngunut maka diambil keputusan bahwa dijadikan satu (merger) dengan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

Setelah berjalan kurang lebih 15 tahun pemerintah mengeluarkan kebijakan merger tiga bank Syariah terbesar di Indonesia yakni Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah menjadi satu nama yakni Bank Syariah Indonesia. Kebijakan ini dipilih pemerintah dengan

harapakan bahawa ketika tiga bank merger maka akan mendorong tingkat inklusi serta literasi keuangan syariah di Indonesia.

Setelah bermerger Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman mulai menyesuaikan diri dengan sistem perbankan baru yang diharapkan mampu mencapai visi perusahaan menjadi Top 10 global Islamic bank. Hingga kini baik karyawan maupun pihak manager berusaha memaksimalkan kegiatan operasional perusahaan.

3. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung

a. Visi

TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK

b. Misi

1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia

Melayani > 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025

2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham

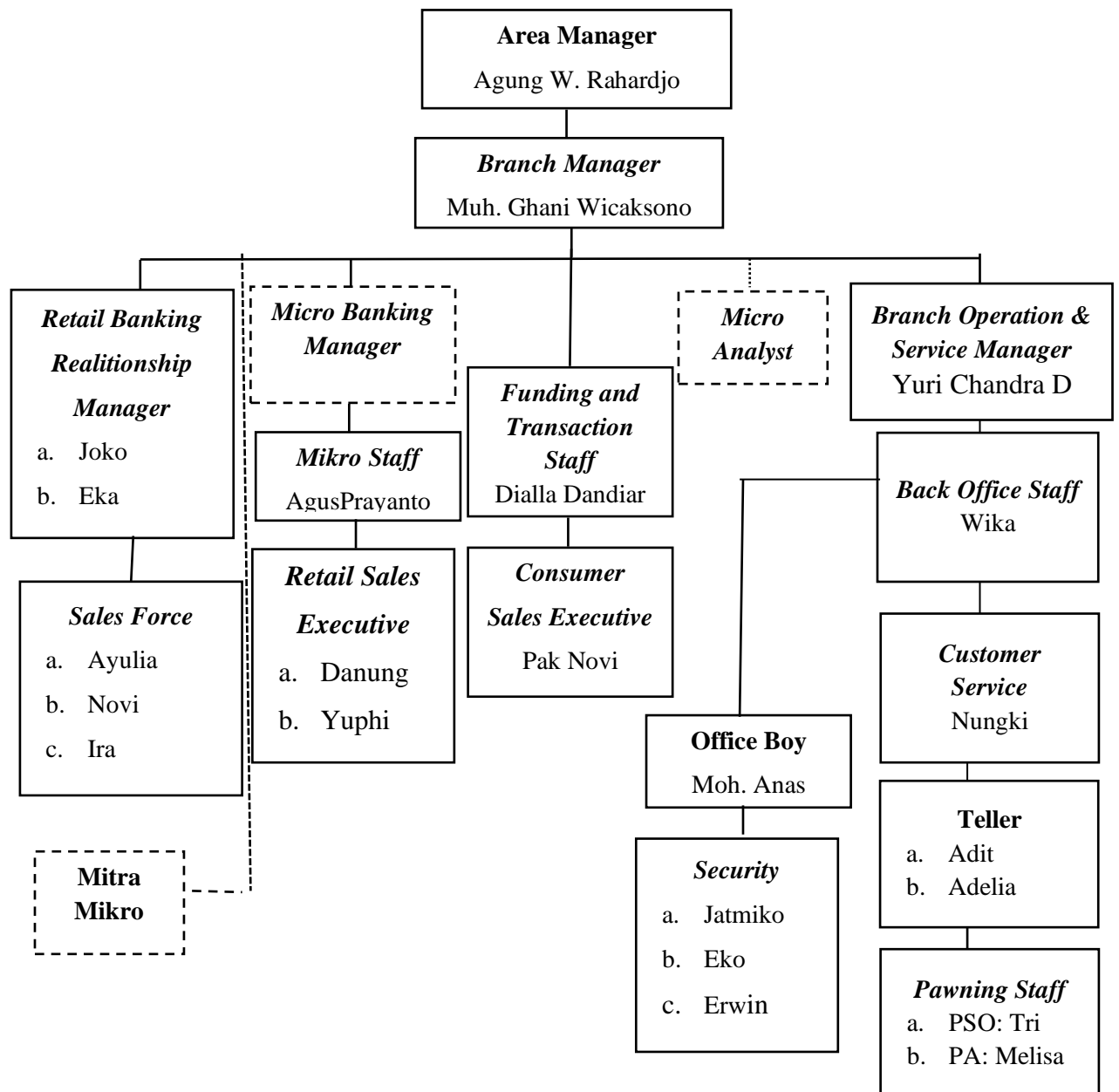
Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)

3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

4. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang
Pembantu Tulungagung

Gambar 4.1
Struktur Organisasi
Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman



B. Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu

Tulungagung

1. Tabungan
 - a) Tabungan
 - b) Haji dan Umroh
 - c) Pembiayaan
 - d) Investasi
 - e) Transaksi
 - f) Emas
 - g) Bisnis
 - h) Prioritas
2. Perusahaan
 - a) Trade Finance Service
 - b) Pembiayaan
 - c) Simpanan
 - d) Cash Mangement
 - e) Tresuri
3. Digital Banking
 - a) BSI mobile
 - b) Buka Rekening Online
 - c) Solusi Emas
 - d) BSI QRIS
 - e) BSI Cradless Withdrawal
 - f) BSI Debit Card

- g) BSI Debit OTP
- h) BSI Aisyah
- i) BSI Net
- j) BSI JadiBerkah.id
- k) BSI Merchant Bussines

4. Kartu

- a) Kartu Pembiayaan
- b) Kartu Debit

Berbagai macam produk yang disebutkan dapat dilayani oleh seluruh cabang BSI baik melalui mobile maupun datang langsung ke lembaga perbankan sesuai jam operasional mulai hari senin-jum'at dari pukul 09.00-14.00. Produk yang diberikan akan disesuaikan dengan kebutuhan nasabah dengan bantuan dari pelayanan karyawan perbankan sesuai dengan prosedur pelayaan yang baik dan benar.

C. Analsis Deskriptif

1. Deskriptif Karakteristik Data Responden

Dalam penelitian kuantitatif maka tanggapan responden dijadikan tolak ukur analisis. Responden yang digunakan menggunakan sampel jenuh dimana keseluruhan populasi menjadi sampel penelitian. Sebelum melakukan analisis berikut adalah karakteristik data 27 responden karyawan BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

a. Umur Responden

Adapun data mengenai usia responden karyawan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Karakteristik Data Responden Berdasarkan Umur Pada
Karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu
Tulungagung

UMUR		
Umur	Frekuensi	Persen
<20	1	3,7 %
21-30	9	33,3%
31-40	13	48,1%
41-50	4	14,8%
Total	27	100%

Sumber: Data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa rata-rata umur responden dalam penelitian ini adalah 31-40 tahun. Dengan keseluruhan responden sebanyak 27 terdapat 1 atau 3,7% dengan umur <20 tahun, 9 atau 33.3% responden dengan usia 21-30 tahun, 13 atau 48,1% responden dengan usia 31-40 tahun dan 4 atau 14.8% responden dengan usia 41-50 tahun. Oleh karena itu rata-rata umur karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman yakni berkisar di usia 31-40 tahun.

b. Jenis Kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin karyawan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Karakteristik Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pada
Karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu
Tulungagung

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen
Laki-laki	17	63%
Perempuan	10	37%
Total	27	100%

Sumber: Data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa rata-rata jenis kelamin karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung adalah laki-laki. Dengan keseluruhan reponden 27 terdapat 17 atau 63,0% dengan jenis kelamin laki-laki dan 10 atau 37,0% dengan jenis kelamin perempuan.

c. Jabatan Responden

Adapun data mengenai jabatan responden karyawan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Karakteristik Data Responden Berdasarkan Jabatan Pada
Karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu
Tulungagung

Jabatan	Frekuensi	Persen
Operasional	14	51,9 %
Marketing	13	48,1%
Total	27	100%

Sumber: Data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa rata-rata jabatan karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung adalah dalam bidang operasional. Dengan keseluruhan reponden 27 terdapat 14 atau 51,9% dengan jabatan operasional dan 13 atau 48,1% dengan jabatan marketing.

d. Pendidikan

Adapun data mengenai tingkat pendidikan responden karyawan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Karakteristik Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan
Pada Karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang
Pembantu Tulungagung

Pendidikan	Frekuensi	Persen
SMA	7	25,9%
Diploma	2	7,4%
Sarjana	16	59,3%
Magister	2	7,4%
Total	27	100%

Sumber: Data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa rata-rata tingkat pendidikan karyawan Bank Syariah Indonesi Kantor Cabang Pembantu Tulungagung adalah sarjana. Dengan keseluruhan reponden 27 terdapat 7 atau 25,9% dengan tingkat pendidikan SMA, 2 atau 7,4% dengan tingkat pendidikan Diploma, 16 atau 59,3% dengan tingkat pendidikan sarjana, dan 2 atau 7,4% dengan tingkat pendidikan magister.

e. Periode Lamanya Bekerja

Adapun data mengenai periode lamanya bekerja responden karyawan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5
Karakteristik Data Responden Berdasarkan Periode Lamanya
Bekerja Pada Karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang
Pembantu Tulungagung

Periode Bekerja	Frekuensi	Persen
<1 tahun	2	7,4 %
1-3	7	25,9 %
3-5	4	14,8 %
5-7	3	11,1 %
>7	11	40,7 %
Total	27	100%

Sumber: Data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa rata-rata periode lamanya bekerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung adalah >7 tahun. Dengan keseluruhan responden 27 terdapat 2 atau 7,4% dengan periode lamanya bekerja <1 tahun, 7 atau 25,9% dengan periode lamanya bekerja 1-3 tahun, 4 atau 3,5% dengan periode lamanya bekerja 3-5 tahun, 3 atau 11,1% dengan periode lamanya bekerja 5-7 tahun dan 11 atau 40,7% dengan periode lamanya bekerja >7 tahun.

2. Deskriptif Variabel penelitian

a. Variabel Komunikasi (X1)

Komunikasi dalam penelitian ini diukur menggunakan 5 indikator dengan 5 pertanyaan. Indikator variabel komunikasi meliputi empati, keterbukaan, kepositifan, dukungan dan kesamaan. Data yang terkumpul dari jawaban responden mengenai komunikasi mampu dijelaskan secara mendalam melalui tabel berikut:

1) Indikator empati (X1.1)

Tabel 4.6
Hasil Kuesioner Pertanyaan (X1.1)

Item Pertanyaan	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
Komunikasi yang terjalin dalam organisasi mampu dirasakan dengan mendalam antara satu dengan lainnya	Sangat setuju	5	12	44,4%	60
	Setuju	4	15	55,6%	60
	Kurang setuju	3	-	-	0
	Tidak setuju	2	-	-	0
	Sangat tidak setuju	1	-	-	0
	Total skor			27	100 %
Rata-rata skor					4,44

Sumber: Data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui bahwa 27 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 12 responden atau 44,4%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 15 responden atau 55,6%, sedangkan untuk nilai yang menyatakan kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada sama sekali. Dari pernyataan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden cenderung setuju jika komunikasi yang terjalin penuh dengan empati dan mampu dirasakan secara mendalam antara karyawan satu dengan lainnya di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

2) Indikator keterbukaan (X1.2)

Tabel 4.7
Hasil Kuesioner Pertanyaan (X1.2)

Item Pertanyaan	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
Karyawan berkomunikasi secara	Sangat setuju	5	15	55,6%	75
	Setuju	4	10	37,0%	40
	Kurang setuju	3	2	7,4%	6
	Tidak setuju	2	-	-	0

terbuka dengan sumber informasi yang valid.	Sangat tidak setuju	1	-	-	0
	Total skor		27	100 %	121
	Rata-rata skor				4,48

Sumber: Data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa 27 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 15 responden atau 55,6%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 10 responden atau 37,0%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 2 responden atau 7,4%, sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada sama sekali. Dari pernyataan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden cenderung sangat setuju jika komunikasi yang terjalin antara karyawan dilakukan secara terbuka dengan sumber informasi yang valid di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

3) Indikator kepositifan (X1.3)

Tabel 4.8
Hasil Kuesioner Pertanyaan (X1.3)

Item Pertanyaan	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor	
Karyawan berkomunikasi dengan tema informasi yang positif	Sangat setuju	5	16	59,3%	80	
	Setuju	4	10	37,0%	40	
	Kurang setuju	3	1	3,7%	3	
	Tidak setuju	2	-	-	0	
	Sangat tidak setuju	1	-	-	0	
	Total skor			27	100 %	123
	Rata-rata skor				4,55	

Sumber: Data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui bahwa 27 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 responden atau 59,3%,

kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 10 responden atau 37,0%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 1 responden atau 3,7%, sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada sama sekali. Dari pernyataan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden cenderung sangat setuju jika komunikasi yang terjalin antara karyawan dilakukan dengan tema atau topik pembahasan informasi yang bersifat positif di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

4) Indikator dukungan (X1.4)

Tabel 4.9
Hasil Kuesioner Pertanyaan (X1.4)

Item Pertanyaan	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
Dalam berkomunikasi karyawan memberikan dukungan atau respon satu sama lain secara komunikatif	Sangat setuju	5	17	63,0%	85
	Setuju	4	9	33,3%	36
	Kurang setuju	3	1	3,7%	3
	Tidak setuju	2	-	-	0
	Sangat tidak setuju	1	-	-	0
	Total skor			27	100 %
	Rata-rata skor				4,59

Sumber: Data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 4.9 diketahui bahwa 27 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17 responden atau 63,0%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 9 responden atau 33,3%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 1 responden atau 3,7%, sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada sama sekali. Dari pernyataan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden cenderung sangat setuju jika dalam

berkomunikasi karyawan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung memberikan dukungan atau respon satu sama lain secara komunikatif sehingga komunikasi dapat dirasakan dengan baik antara satu dengan lainnya.

5) Indikator kesamaan (X1.5)

Tabel 4.10
Hasil Kuesioner Pertanyaan (X1.5)

Item Pertanyaan	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor	
Karyawan berkomunikasi dengan topik yang sama atau sefrekuensi antara pengirim dan penerima informasi	Sangat setuju	5	10	37,0%	50	
	Setuju	4	12	44,4%	48	
	Kurang setuju	3	5	18,5%	15	
	Tidak setuju	2	-	-	0	
	Sangat tidak setuju	1	-	-	0	
	Total skor			27	100 %	111
	Rata-rata skor					4,11

Sumber: Data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 4.10 diketahui bahwa 27 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 responden atau 37,0%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 12 responden atau 44,4%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 5 responden atau 18,5%, sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada sama sekali. Dari pernyataan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden cenderung setuju jika karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung berkomunikasi dengan topik yang sama atau sefrekuensi antara pengirim dan penerima informasi sehingga terhindar dari *missing information*.

b. Variabel Konsep Diri (X2)

Konsep Diri dalam penelitian ini diukur menggunakan 3 indikator dengan 3 pertanyaan. Indikator variabel konsep diri meliputi *Self Enhancemnt*, *Self Verification*, *Self Evaluation*. Data yang terkumpul dari jawaban responden mengenai komunikasi mampu dijelaskan secara mendalam melalui tabel berikut:

1) Indikator *Self Enhancemnt* (X2.1)

Tabel 4.11
Hasil Kuesioner Pertanyaan (X2.1)

Item Pertanyaan	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor	
Karyawan ingin merasa dihargai dan dianggap penting.	Sangat setuju	5	12	44,4%	60	
	Setuju	4	13	48,1%	52	
	Kurang setuju	3	2	7,4%	6	
	Tidak setuju	2	-	-	0	
	Sangat tidak setuju	1	-	-	0	
	Total skor			27	100 %	118
	Rata-rata skor					4,37

Sumber: Data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 4.11 diketahui bahwa 27 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 12 responden atau 44,4%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 13 responden atau 48,1%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 2 responden atau 7,4%, sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada sama sekali. Dari pernyataan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden cenderung setuju jika karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung memiliki keinginan untuk merasa dihargai serta dianggap penting sebagai pekerja.

2) Indikator *Self Verification* (X2.2)

Tabel 4.12
Hasil Kuesioner Pertanyaan (X2.2)

Item Pertanyaan	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor	
Karyawan memiliki sikap percaya diri yang membuatnya layak untuk berinteraksi dengan orang lain.	Sangat setuju	5	6	22,2%	30	
	Setuju	4	16	59,3%	64	
	Kurang setuju	3	5	18,5%	15	
	Tidak setuju	2	-	-	0	
	Sangat tidak setuju	1	-	-	0	
	Total skor			27	100 %	109
	Rata-rata skor					4,03

Sumber: Data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 4.12 diketahui bahwa 27 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 responden atau 22,2%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 16 responden atau 59,3%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 5 responden atau 18,5%, sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada sama sekali. Dari pernyataan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden cenderung setuju jika Karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung memiliki sikap yang percaya diri sehingga membuatnya layak untuk berinteraksi dengan orang lain, dengan kepercayaan diri yang kokoh sebagai lembaga yang menawarkan jasa akan memudahkan dalam kaitannya dengan proses komunikasi.

3) Indikator *Self Evaluation* (X2.3)

Tabel 4.13
Hasil Kuesioner Pertanyaan (X2.3)

Item Pertanyaan	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor	
Karyawan mampu berfikir rasional.	Sangat setuju	5	5	18,5%	25	
	Setuju	4	15	55,6%	60	
	Kurang setuju	3	7	25,9%	21	
	Tidak setuju	2	-	-	0	
	Sangat tidak setuju	1	-	-	0	
	Total skor			27	100 %	106
	Rata-rata skor					3,92

Sumber: Data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 4.13 diketahui bahwa 27 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 5 responden atau 18,5%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 15 responden atau 55,6%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 7 responden atau 25,9%, sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada sama sekali. Dari pernyataan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden cenderung setuju jika Karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung mampu berfikir secara rasional dan bersifat profesional.

c. Variabel Lingkungan Kerja (X3)

Lingkungan kerja dalam penelitian ini diukur menggunakan 7 indikator dengan 7 pertanyaan. Indikator variabel lingkungan kerja meliputi pewarnaan, kebersihan, pertukaran udara, penerangan, musik, keamanan, kebisingan. Data yang terkumpul dari jawaban responden mengenai komunikasi mampu dijelaskan secara mendalam melalui tabel berikut:

1) Indikator pewarnaan (X3.1)

Tabel 4.14
Hasil Kuesioner Pertanyaan (X3.1)

Item Pertanyaan	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor	
Warna cat atau <i>furniture</i> dalam lingkungan kerja mempengaruhi kinerja karyawan.	Sangat setuju	5	12	44,4%	60	
	Setuju	4	9	33,3%	36	
	Kurang setuju	3	6	22,2%	18	
	Tidak setuju	2	-	-	0	
	Sangat tidak setuju	1	-	-	0	
	Total skor			27	100 %	114
	Rata-rata skor					4,22

Sumber: Data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 4.14 diketahui bahwa 27 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 12 responden atau 44,4%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 9 responden atau 33,3%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 6 atau 22,2%, sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada sama sekali. Dari pernyataan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden cenderung sangat setuju jika warna cat atau *furniture* dalam lingkungan kerja mempengaruhi kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

2) Indikator kebersihan (X3.2)

Tabel 4.15
Hasil Kuesioner Pertanyaan (X3.2)

Item Pertanyaan	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
Karyawan merasa nyaman ketika bekerja dengan konsisi kerja yang	Sangat setuju	5	15	55,6%	75
	Setuju	4	12	44,4%	48
	Kurang setuju	3	-	-	0
	Tidak setuju	2	-	-	0
	Sangat tidak setuju	1	-	-	0

bersih dan rapi.	Total skor	27	100 %	123
	Rata-rata skor			4,55

Sumber: Data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 4.15 diketahui bahwa 27 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 15 responden atau 55,6%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 12 responden atau 44,4%, yang menyatakan kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada sama sekali. Dari pernyataan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden cenderung sangat setuju jika karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung merasa nyaman ketika bekerja dengan kondisi kerja yang bersih dan rapi. Pasalnya kebersihan dan kerapian lingkungan kerja memberikan motivasi karyawan dalam menyelesaikan tugasnya.

3) Indikator pertukaran udara (X3.3)

Tabel 4.16
Hasil Kuesioner Pertanyaan (X3.3)

Item Pertanyaan	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor	
Sirkulasi udara yang teratur akan memberikan dampak positif untuk kenyamanan karyawan	Sangat setuju	5	16	59,3%	80	
	Setuju	4	11	40,7%	44	
	Kurang setuju	3	-	-	0	
	Tidak setuju	2	-	-	0	
	Sangat tidak setuju	1	-	-	0	
	Total skor			27	100 %	124
	Rata-rata skor					4,59

Sumber: Data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 4.16 diketahui bahwa 27 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 responden atau 59,3%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 11 responden atau

40,7%, yang menyatakan kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada sama sekali. Dari pernyataan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden cenderung sangat setuju jika sirkulasi udara yang teratur serta sesuai dengan kondisi karyawan (panas atau dingin) akan memberikan dampak positif untuk kenyamanan karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

4) Indikator penerangan (X3.4)

Tabel 4.17
Hasil Kuesioner Pertanyaan (X3.4)

Item Pertanyaan	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor	
Tata letak cahaya lampu atau sinar matahari yang sesuai memudahkan karyawan cepat menyelesaikan tugas.	Sangat setuju	5	17	63,0%	85	
	Setuju	4	9	33,3%	36	
	Kurang setuju	3	1	3,7%	3	
	Tidak setuju	2	-	-	0	
	Sangat tidak setuju	1	-	-	0	
	Total skor			27	100 %	124
	Rata-rata skor					4,59

Sumber: Data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 4.17 diketahui bahwa 27 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17 responden atau 63,0%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 9 responden atau 33,3%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 1 responden atau 3,7%, sedangkan responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada sama sekali. Dari pernyataan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden cenderung sangat setuju jika tata letak cahaya lampu atau sinar matahari yang sesuai akan menghasilkan penerangan yang secara langsung berdampak pada

memudahkan karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung cepat menyelesaikan tugas.

5) Indikator musik (X3.5)

Tabel 4.18
Hasil Kuesioner Pertanyaan (X3.5)

Item Pertanyaan	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor	
Karyawan merasa tidak nyaman ketika diputar iringan musik saat bekerja.	Sangat setuju	5	11	40,7%	55	
	Setuju	4	14	51,9%	56	
	Kurang setuju	3	2	7,4%	6	
	Tidak setuju	2	-	-	0	
	Sangat tidak setuju	1	-	-	0	
	Total skor			27	100 %	117
	Rata-rata skor					4,33

Sumber: Data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 4.18 diketahui bahwa 27 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 11 responden atau 40,7%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 14 responden atau 51,9%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 2 responden atau 7,4%, sedangkan responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada sama sekali. Dari pernyataan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden cenderung setuju jika karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung tidak nyaman ketika diputar iringan musik saat bekerja.

6) Indikator keamanan (X3.6)

Tabel 4.19
Hasil Kuesioner Pertanyaan (X3.6)

Item Pertanyaan	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
Tempat kerja dan barang milik pribadi	Sangat setuju	5	16	59,3%	80
	Setuju	4	10	37,0%	40
	Kurang setuju	3	1	3,7%	3

karyawan tersimpan dengan aman di lingkungan kerja.	Tidak setuju	2	-	-	0
	Sangat tidak setuju	1	-	-	0
	Total skor		27	100 %	123
	Rata-rata skor				4,55

Sumber: Data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 4.19 diketahui bahwa 27 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 responden atau 59,3%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 10 responden atau 37,0%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 1 responden atau 3,7%, sedangkan responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada sama sekali. Dari pernyataan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden cenderung sangat setuju jika tempat kerja dan barang milik pribadi karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung tersimpan dengan aman di lingkungan kerja karyawan.

7) Indikator kebisingan (X3.7)

Tabel 4.20
Hasil Kuesioner Pertanyaan (X3.7)

Item Pertanyaan	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
Lingkungan kerja jauh dari kebisingan yang membuat karyawan nyaman saat bekerja.	Sangat setuju	5	16	40,7%	80
	Setuju	4	11	59,3%	44
	Kurang setuju	3	-	-	0
	Tidak setuju	2	-	-	0
	Sangat tidak setuju	1	-	-	0
	Total skor		27	100 %	124
	Rata-rata skor				4,59

Sumber: Data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 4.20 diketahui bahwa 27 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 responden atau 40,7%,

kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 11 responden atau 59,3%, responden yang menyatakan kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada sama sekali. Dari pernyataan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden cenderung sangat setuju jika lingkungan kerja jauh dari kebisingan yang membuat karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung merasa nyaman dan fokus saat bekerja di tempat kerja.

d. Variabel Kepuasan Kerja (Y)

Kepuasan Kerja dalam penelitian ini diukur menggunakan 5 indikator dengan 5 pertanyaan. Indikator variabel kepuasan kerja meliputi gaji atau upah, pekerjaan itu sendiri, promosi, pengawasan, teman kerja. Data yang terkumpul dari jawaban responden mengenai komunikasi mampu dijelaskan secara mendalam melalui tabel berikut:

1) Indikator gaji atau upah (Y1)

Tabel 4.21
Hasil Kuesioner Pertanyaan (Y1)

Item Pertanyaan	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
Karyawan memperoleh gaji sesuai dengan ekspektasi.	Sangat setuju	5	16	59,3%	80
	Setuju	4	10	37,0%	40
	Kurang setuju	3	1	3,7%	3
	Tidak setuju	2	-	-	0
	Sangat tidak setuju	1	-	-	0
	Total skor			27	100 %
Rata-rata skor					4,55

Sumber: Data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 4.21 diketahui bahwa 27 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 responden atau 59,3%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 10 responden atau 37,0%,

yang menyatakan kurang setuju sebanyak 1 responden atau 3,7%, sedangkan responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada sama sekali. Dari pernyataan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden cenderung sangat setuju jika karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung memperoleh gaji sesuai dengan harapan atau ekspektasi mereka.

2) Indikator pekerjaan itu sendiri (Y2)

Tabel 4.22
Hasil Kuesioner Pertanyaan (Y2)

Item Pertanyaan	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
Karyawan bekerja sesuai dengan keterampilan.	Sangat setuju	5	17	37,0%	85
	Setuju	4	10	63,0%	40
	Kurang setuju	3	-	-	0
	Tidak setuju	2	-	-	0
	Sangat tidak setuju	1	-	-	0
	Total skor			27	100 %
Rata-rata skor					4,62

Sumber: Data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 4.22 diketahui bahwa 27 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17 responden atau 37,0%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 10 responden atau 63,0%, yang menyatakan kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada sama sekali. Dari pernyataan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden cenderung sangat setuju jika karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung bekerja dan ditempatkan diposisi mereka berdasarkan keterampilan yang dimiliki.

3) Indikator promosi (Y3)

Tabel 4.23
Hasil Kuesioner Pertanyaan (Y3)

Item Pertanyaan	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor	
Jenjang promosi yang diperoleh karyawan sesuai dengan harapan.	Sangat setuju	5	15	55,6%	75	
	Setuju	4	11	40,7%	44	
	Kurang setuju	3	1	3,7%	3	
	Tidak setuju	2	-	-	0	
	Sangat tidak setuju	1	-	-	0	
	Total skor			27	100 %	122
	Rata-rata skor					4,51

Sumber: Data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 4.23 diketahui bahwa 27 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 15 responden atau 55,6%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 11 responden atau 40,7%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 1 responden atau 3,7%, sedangkan responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada sama sekali. Dari pernyataan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden cenderung sangat setuju jika karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung memperoleh jenjang promosi sesuai dengan ekpektasi atau harapan mereka.

4) Indikator pengawasan (Y4)

Tabel 4.24
Hasil Kuesioner Pertanyaan (Y4)

Item Pertanyaan	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
Supervisor atau manajerial	Sangat setuju	5	15	55,6%	75
	Setuju	4	10	37,0%	40
	Kurang setuju	3	2	7,4%	6
	Tidak setuju	2	-	-	0

memberikan arahan serta pengawasan kepada karyawan.	Sangat tidak setuju	1	-	-	0
	Total skor		27	100 %	121
	Rata-rata skor				4,48

Sumber: Data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 4.24 diketahui bahwa 27 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 15 responden atau 55,6%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 10 responden atau 44,4%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 2 responden atau 7,4, sedangkan responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada sama sekali. Dari pernyataan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden cenderung sangat setuju jika supervisor atau manajerial memberikan arahan serta pengawasan kepada karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

5) Indikator teman kerja (Y5)

Tabel 4.25
Hasil Kuesioner Pertanyaan (Y5)

Item Pertanyaan	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
Karyawan merasa puas dalam bekerja ketika memiliki rekan kerja yang bersifat mendukung	Sangat setuju	5	17	63,0%	85
	Setuju	4	9	33,3%	36
	Kurang setuju	3	1	3,7%	3
	Tidak setuju	2	-	-	0
	Sangat tidak setuju	1	-	-	0
	Total skor			27	100 %
Rata-rata skor					4,59

Sumber: Data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 4.25 diketahui bahwa 27 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17 responden atau 63,0%,

kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 9 responden atau 33,3%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 1 responden atau 3,7%, sedangkan responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju 0 atau tidak ada sama sekali. Dari pernyataan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden cenderung sangat setuju jika karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu merasa puas dalam bekerja ketika memiliki rekan kerja yang bersifat mendukung

D. Hasil Analisis Data

1. Teknik Analisis Data Kuantitatif

Teknik analisis data kuantitatif pada penelitian ini dianalisis berdasarkan pada angket yang disebarakan pada karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman. Berikut ini deskripsi statistic berdasarkan data yang telah diolah dengan menggunakan komputer melalui program SPSS.

a. Uji Keabsahan Data

1) Uji Validitas

Pengujian validitas digunakan untuk mengetahui apakah item pertanyaan valid atau tidak dengan cara melakukan perbandingan antara nilai r hitung dengan r tabel. Untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$. Pada penelitian ini peneliti mengambil responden sebanyak 27 besarnya df dapat dihitung dengan $27-2$ atau $df=25$ dengan alpha 0,05 didapat r tabel 0,3809 , jika r hitung (untuk tiap-tiap

butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom *corrected* item pertanyaan total *correlation*) lebih besar dari r tabel maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid.

Berikut ini penjelasan rinci dari hasil uji validitas item-item variabel penelitian:

Tabel 4.26
Hasil Uji Validitas

Variabel	Butir Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	sig
Komunikasi (X1)	X1.1	0,596	0,3809	0,001
	X1.2	0,747	0,3809	0,000
	X1.3	0,681	0,3809	0,000
	X1.4	0,739	0,3809	0,000
	X1.5	0,677	0,3809	0,000
Konsep Diri (X2)	X2.1	0,671	0,3809	0,000
	X2.2	0,884	0,3809	0,000
	X2.3	0,775	0,3809	0,000
Lingkungan Kerja (X3)	X3.1	0,812	0,3809	0,000
	X3.2	0,699	0,3809	0,000
	X3.3	0,695	0,3809	0,000
	X3.4	0,702	0,3809	0,000
	X3.5	0,607	0,3809	0,000
	X3.6	0,707	0,3809	0,000
	X3.7	0,642	0,3809	0,000
Kepuasan Kerja (Y)	Y.1	0,79	0,3809	0,000
	Y.2	0,833	0,3809	0,000
	Y.3	0,687	0,3809	0,000
	Y.4	0,753	0,3809	0,000
	Y.5	0,678	0,3809	0,000

Sumber: Data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 4.26 menunjukkan bahwa keseluruhan butir pertanyaan dari X1.1 hingga Y.5 dikatakan valid. Karena semua instrument pada tabel di atas mempunyai r hitung (*pearson*

correlation) lebih besar dari r tabel yakni 0,3809. Selain itu nilai $\text{sig} < 0,05$ sehingga data valid.

2) Uji Reabilitas

Reliabilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Uji reliabilitas dengan menggunakan Alpha Cronbach's diukur berdasarkan skala Alpha Cronbach's 0 sampai 1.

Tabel 4.27
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha
Komunikasi	0,718
Konsep Diri	0,672
Lingkungan Kerja	0,818
Kepuasan Kerja	0,797

Sumber: Data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.27 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel komunikasi, konsep diri dan kepuasan kerja berada di antara 0,61 s/d 0,80. Dengan demikian dapat dikatakan reliabel. Sedangkan variabel lingkungan kerja merupakan berada di antara 0,81 s/d 1,00. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semua instrument lingkungan kerja adalah sangat reliabel.

b. Uji Multikolinieritas

Apabila analisis regresi yang terdiri dari dua atau lebih variabel dan ingin melakukan pengujian guna mengetahui korelasi antara variabel independent maka perlu dilakukan uji multikolinieritas. Berikut hasil uji multikolinieritas:

Tabel 4.28
Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF
Komunikasi	0,369	2,712
Konsep Diri	0,469	2,134
Lingkungan Kerja	0,326	3,070

Sumber: Data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 4.28 menunjukkan bahwa hasil uji multikolinieritas nilai Tolerance pada setiap variabel > 0,1 dan nilai VIF pada setiap variabel < 10. Sehingga dapat dinyatakan bahwa data tersebut terbebas dari multikolinieritas. Ini artinya variabel X bersifat bebas.

c. Analisis Regresi Berganda

1) Pembentukan Model

Tabel 4.29
Uji Regresi Linear Berganda

Model	Nilai koefisien Parameter
Konstan	0,606
Komunikasi (X1)	0,289
Konsep Diri (X2)	0,498
Lingkungan Kerja (X3)	0,305

Sumber: Data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 4.29 merupakan model regresi yang diperoleh dan hasil analisisnya:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y : Kepuasan Kerja

X1 : Komunikasi

X2 : Konsep Diri

X3 : Lingkungan Kerja

Berdasarkan persamaan model regresi maka dapat disimpulkan bahwa nilai konstanta sebesar 0,606, menunjukkan apabila komunikasi, konsep diri dan lingkungan kerja yang bernilai nol satuan, maka nilai kepuasan kerja sebesar 0,606. Koefisien regresi pada komunikasi, konsep diri dan lingkungan kerja memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja ini berarti setiap kenaikan satu satuan maka akan meningkatkan kepuasan kerja sebesar 0,289; 0,498 dan 0,305 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

2) Kebaikan Model

Hasil uji koefisien determinasi (R^2) dijelaskan pada tabel dibawah:

Tabel 4.30
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	Adjusted R Square
Regresi	0,943	0,874

Sumber: Data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 4.30 menunjukkan bahwa nilai R^2 dengan nilai 0,874 atau 87,4% artinya bahwa kemampuan variabel predictor untuk mempengaruhi variabel respon sebesar 87,4%. Sedangkan sisanya 0,121 atau 12,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

3) Uji Serentak

Hasil dari uji serentak dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.31
Hasil Uji Serentak (Uji F)

F-hitung	F-tabel	Sig
61,089	3,05	0,000

Sumber: Data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 4.31 diketahui dengan taraf signifikansi 0,05% nilai F_{hitung} dilihat dari nilai $df_1 = k - 1 = 4 - 1 = 3$ dan $df_2 = n - k - 1 = 27 - 4 - 1 = 22$ sehingga nilai $F_{hitung} = 3,05$. Berdasarkan ini maka $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($61,089 > 3,05$) sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, terdapat salah satu variabel x yang berpengaruh secara signifikan terhadap variabel y . Keputusan penolakan H_0 juga dapat dilihat dari nilai *p-value* $0,000 < 0,05$ sehingga paling tidak terdapat salah satu variabel yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman.

4) Uji Parsial

Hasil dari uji serentak dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.32
Hasil Uji Parsial (Uji T)

Variabel	t-hitung	t-tabel	Sig
Komunikasi	2,472	2,074	0,021
Konsep Diri	3,478	2,074	0,002
Lingkungan Kerja	3,341	2,074	0,003

Sumber: Data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 4.32 menunjukkan nilai thitung diketahui dengan taraf signifikansi 0,05% nilai t_{hitung} dilihat dari nilai $df = n - k - 1 = 27 - 4 - 1 = 22$ sehingga nilai t_{hitung} = 2,074. Maka $t_{hitung} > t_{tabel}$. Hal itu berarti ketiga variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Taraf signifikansi ketiga variabel yakni $< 0,05$ artinya berpengaruh secara signifikan. Kesimpulan yang diperoleh tolak H_0 dan terima H_1 , yaitu secara parsial komunikasi, konsep diri dan lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman.

d. Asumsi Klasik Residual

1) Uji Heterokedastisitas

Tabel 4.33
Hasil Uji Heterokedastisitas

Variabel	Sig	Taraf Sig.
Komunikasi	0,292	0,05
Konsep Diri	0,468	0,05
Lingkungan Kerja	0,428	0,05

Sumber: Data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 4.33 untuk menentukan terjadi tidaknya gejala heterokedastisitas maka dinilai berdasarkan data bahwa nilai signifikansi variabel komunikasi (X1) $0,292 > 0,05$, variabel konsep diri (X2) $0,468 > 0,05$ dan variabel lingkungan kerja (X3) $0,428 > 0,05$. Maka berdasarkan perhitungan uji Glejser di atas ketiga variabel tidak terjadi heteroskedastisitas.

2) Uji Autokorelasi

Tabel 4.34
Hasil Uji Autokorelasi

Model	Durbin Upper (DU)	Durbin Watson (DW)	4-DU
Regresi	1,651	2,281	2,35

Sumber: data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 4.34 tidak ada gejala autokorelasi jika nilai Durbin-Watson terletak antara $du - 4du$. Berdasarkan dari hasil pengujian autokorelasi menunjukkan nilai $DU < DW < 4-U = 1,651 < DW < 2,349$ atau $(1,651 < 2,281 < 2,35)$ maka artinya tidak terjadi autokorelasi

3) Uji Normalitas

Cara yang bisa ditempuh untuk menguji kenormalan data adalah dengan menggunakan Grafik Normal P-P Plot atau dengan uji kolmogorov smirnov. Adapun Uji Normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.35
Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

	Unstandardized Residual
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,694

Sumber: data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan keterangan tabel One-Sample Kolmogorov Smirnov Test 4.35 diatas, data dikatakan terdistribusi normal apabila angka *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari 0,05 pada taraf signifikansi $\alpha = 0.05$ maka dapat disimpulkan data ini berdistribusi normal sebab $0,694 > 0,05$

2. Teknik Analisis Data Kualitatif

a. Paparan Data

Paparan data merupakan informasi yang memberikan penjelasan secara singkat kepada pembaca mengenai jawaban dari responden yang dinilai penting dan berkaitan dengan penelitian. Berikut merupakan hasil paparan data wawancara yang dilakukan dengan tujuh orang karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungaung Sudirman sebagai responden penelitian:

Tabel 4.36
Hasil Triangulasi 3 Karyawan
Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungaung
Sudirman

No	Temuan Peneliti	Muh. Ghani Wicaksono (Branch Manager)	Dialla Dandiar (Funding and Transaction Staff)	Wika (Back Office Staff)
		Informan I	Informan II	Informan III
1.	Strategi organisasi dalam mencapai keberhasilan visi perusahaan: a. Solidaritas b. Komunikasi c. Konsep diri d. Lingkungan Kerja	Untuk mencapai keberhasilan organisasi diperlukan solidaritas serta komunikasi yang efektif dalam kegiatan operasional perusahaan. Kita rajin melakukan	Komunikasi berperan penting dalam pencapaian keberhasilan visi perusahaan sebab dalam komunikasi kita bisa memahami maksud serta tujuan masing-masing anggota	Disini lebih mengedepankan kesamarataan dalam proses pencapaian keberhasilan visi perusahaan baik dari komunikasi, kepribadian individu

		<p>evaluasi guna sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan kedepannya</p>	<p>dalam organisasi.</p>	<p>maupun lingkungan kerja yang nyaman.</p>
2.	<p>Strategi yang ditempuh agar saat berkomunikasi agar sumber informasi valid dan terhindar dari informasi yang bersifat hoaks:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Keaslian sumber data b. Hati-hati c. Cross check d. Menghindari informasi provokatif 	<p>Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa maka perusahaan dituntut untuk berkomunikasi secara langsung dengan nasabah oleh karena itu karyawan perlu memperhatikan keaslian serta sumber dengan jelas agar informasi yang beredar dapat dipertanggungjawabkan</p>	<p>Disini kita senantiasa melakukan komunikasi secara hati-hati. Sebelum menyebar informasi kita menghindari informasi yang provokatif.</p>	<p>Secara umum berita yang disampaikan ketika berkomunikasi selalu di crosscheck ke sumber berita, maka dengan tindakan seperti ini mampu meminimalisir terjadinya berita hoaks.</p>
3.	<p>Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan komunikasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Bahasa b. Suara c. Intonasi d. Kesamaan e. Keterbukaan f. Kurangnya pengetahuan g. Berita terlalu banyak h. Evaluasi kinerja 	<p>Kurangnya pengetahuan juga bisa mempengaruhi keberhasilan komunikasi sebab ketika salah satu pihak dalam komunikasi tidak bisa memahami maksud dari salah satu pihak maka akan gagal memahami komunikasi yang disampaikan. Untuk tetap menjaga arah komunikasi yang baik guna pencapaian tujuan perusahaan karyawan juga rutin melakukan evaluasi tiap minggu</p>	<p>Keberhasilan komunikasi merupakan suatu bentuk bahwa pesan yang ingin disampaikan antara pengirim serta penerima berita berjalan dengan baik, salah faktor yang melatarbelakangi nya adalah kesamaan atau frekuensi topik pembicaraan</p>	<p>Hal yang dapat mempengaruhi keberhasilan komunikasi antara lain keterbukaan, kepositifan serta kesamaan dalam berkomunikasi.</p>

		dengan mengumpulkan mereka kesebuah ruangan untuk menyampaikan kinerja.		
4.	<p>Alasan konsep diri masing-masing karyawan harus diselaraskan dengan konsep organisasi:</p> <p>a. Kemudahan b. Lebih terorganisir c. Semangat kerja</p>	<p>Saya rasa konsep diri serta kepribadian masing-masing individu harus disetarakan serta disamakan dengan konsep yang ada dalam organisasi hal ini mampu mempermudah pencapaian visi perusahaan. Sesuai dengan <i>core values</i> BUMN dengan konsep AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif).</p>	<p>Konsep diri mampu menggambarkan bagaimana individu dalam kehidupan sehari-hari maka dalam organisasi konsep diri ini penting untuk disamakan dengan budaya yang ada dalam organisasi agar pekerjaan mampu terselesaikan dengan baik.</p>	<p>Keberadaan konsep diri yang terarah dan sesuai dengan visi perusahaan mampu mendorong terjalannya semangat serta kepuasan ketika bekerja. Konsep keseragaman dalam dunia perbankan dibutuhkan agar target yang ditugaskan mampu dicapai sehingga reward dan benefit diperoleh individu dan perusahaan.</p>
5.	<p>Rasa percaya diri yang baik membuat karyawan mampu mencapai kepuasan ketika bekerja:</p> <p>a. Membuat layak untuk berinteraksi b. Memudahkan komunikasi c. Mendorong kepuasan kerja</p>	<p>Secara umum sebagai karyawan yang sehari-hari berinteraksi dengan nasabah maka karyawan dituntut untuk memiliki sikap percaya diri yang membuatnya layak untuk berinteraksi dengan orang lain.</p>	<p>Seorang karyawan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda antara satu dengan lainnya. Saya pribadi menilai bahwa rasa percaya diri yang maksimal mampu menambah kepuasan diri dalam diri saya ketika bekerja</p>	<p>Sebagai karyawan yang dituntut untuk berinteraksi dengan nasabah atau rekan kerja maupun kolega lainnya kepercayaan diri yang baik menambah kepuasan dalam diri saya. Jika kita bekerja dengan rasa kepercayaan diri yang baik maka pekerjaan yang dikerjakan</p>

				akan terasa ringan.
6.	<p>Hubungan indikator lingkungan kerja fisik dalam kontribusi penyelesaian pekerjaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Lingkungan bersih berdampak positif Bekerja lebih nyaman Memudahkan penyelesaian tugas. 	<p>Seperti yang diketahui lingkungan kerja fisik merupakan salah satu komponen yang penting saat bekerja, dimana dalam lingkungan kerja fisik ini terdapat berbagai indikator yang mempengaruhi kinerja karyawan secara langsung.</p>	<p>Bagi saya kenyamanan bekerja yang terjadi di lingkungan kerja merupakan suatu bentuk kepuasan yang diimpikan bagi setiap karyawan.</p>	<p>Indikator dalam lingkungan kerja fisik, seperti pewarnaan, kebersihan, penerangan, musik, pertukaran udara, keamanan serta kebisingan yang diajukan oleh pewawancara merupakan sebuah faktor yang dominan dalam penyelesaian pekerjaan</p>
7.	<p>Bagaimana karyawan menilai bahwa lingkungan kerja bersifat kondusif:</p> <ol style="list-style-type: none"> Sesuai harapan Memiliki kualitas yang baik Lamanya periode kerja Mendukung jenjang karir 	<p>Kondusifitas lingkungan kerja dianggap mampu memberikan keyakinan serta kepastian terhadap seluruh karyawan dan stakeholders bahwa lingkungan kerja seperti itu merupakan lingkungan kerja yang berkualitas dan mampu menunjang karirnya.</p>	<p>Lingkungan kerja yang kondusif adalah lingkungan kerja yang sesuai dengan harapan karyawan. Menurut saya lingkungan kerja yang kondusif adalah lingkungan kerja yang sehat.</p>	<p>Kecocokan dengan lingkungan kerja adalah satu yang dapat dilihat dengan nyaman tidaknya karyawan dalam bekerja. Ketika mereka merasa nyaman dengan lingkungan kerja maka ini berarti bahwa mereka menilai bahwa lingkungan kerja mereka bersifat kondusif</p>
8.	<p>Tolak ukur kepuasan kerja setiap karyawan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Gaji Kenyamanan bekerja 	<p>Yang menjadikan tolak ukur dari kepuasan kerja karyawan mayoritas adalah gaji, mereka</p>	<p>Kepuasan kerja seorang karyawan akan membuat karyawan tersebut merasa</p>	<p>Tolak ukur kepuasan kerja adalah standar yang membuat mereka menjadi</p>

	<ul style="list-style-type: none"> c. Sesuai harapan d. Prestasi kerja e. Tingkat karakteristik pekerjaan 	<p>akan puas ketika memiliki pendapatan yang sesuai dengan harapan mereka. Namun bukan hanya gaji saja mereka juga dipengaruhi faktor lain yang cukup dominan serta kompleks dalam kaitannya kepuasan kerja mereka.</p>	<p>nyaman ketika bekerja, ketika mereka nyaman maka kemudian produktivitas perusahaan juga akan meningkat, saya pribadi berpendapat bahwa kepuasan karyawan dapat diukur ketika mereka bekerja dengan periode kerja yang lama.</p>	<p>betah bekerja. Sebagai seorang karyawan tolak ukur kepuasan kerja saya adalah ketika harapan saya saat bekerja dapat terealisasikan baik dari segi finansial maupun bukan.</p>
9.	<p>Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kesuaian antara apa yang diberikan dengan apa yang diterima b. Keadilan c. Tercapainya kebutuhan. 	<p>Setiap karyawan memiliki perbedaan terkait dengan kepuasan kerja mereka, sebagai seorang karyawan sendiri saya berpendapat bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yakni kesesuaian antara apa yang mereka berikan dengan apa yang mereka terima.</p>	<p>Kontribusi yang diberikan dengan imbalan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.</p>	<p>Diperlakukan secara adil dan sesuai antara karyawan satu dengan lainnya merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja bagi saya pribadi.</p>
10.	<p>Solusi saat kepuasan kerja tidak tercapai:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Mengungkapkan b. Mengevaluasi c. Memperkokoh komunikasi 	<p>Ketika kepuasan kerja tidak tercapai maka biasanya karyawan cenderung melakukan sebuah tindakan baik melalui sikap maupun perbuatan</p>	<p>Biasanya ketika kepuasan kerja tidak tercapai maka karyawan akan menyampaikan kendala mereka langsung kepada supervisor</p>	<p>Pemecahan kendala saat terjadi masalah dalam kepuasan kerja yakni salah satunya dengan melakukan komunikasi secara mendalam untuk menemukan jalan keluar.</p>

Sumber: Hasil Transkrip Wawancara Tanggal 20 Desember 2021 Pada Karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman.

Tabel 4.37
Hasil Triangulasi 3 Karyawan
Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungaung
Sudirman

No	Temuan Peneliti	Yuri Chandra D <i>(Branch Operation & Service Manager)</i>	Danung <i>(Retail Sales Executive)</i>	Joko <i>(Retail Banking Relationship Manager)</i>
		Informan IV	Informan V	Informan VI
1.	<p>Strategi organisasi dalam mencapai keberhasilan visi perusahaan:</p> <p>a. Solidaritas b. Komunikasi c. Konsep diri d. Lingkungan Kerja</p>	<p>Strategi yang diterapkan untuk tercapainya visi perusahaan yakni salah satunya dengan beaur, menyatu dengan konsep serta budaya perusahaan. Ketika terjadi <i>miscommunication</i> terhadap divisi saya maka sebagai branch operation dengan empat devisi dibawah saya maka saya harus segera menyelesaikannya sesuai dengan prosedur bank.</p>	<p>Visi merupakan tujuan utama perusahaan yang harus diselesaikan dengan baik. Sebagai salah seorang karyawan yang ingin mewujudkan hal tersebut maka strategi yang saya gunakan yakni dengan menjaga komunikasi yang baik dan terarah antar anggota maupun nasabah</p>	<p>Menurut saya yang pertama harus dikembangkan untuk strategi organisasi adalah dengan memahami setiap informasi dalam organisasi melalui komunikasi, dalam menjalain relationship banking komunikais penting saya sendiri bertanggung jawab atas komunikais terhadap salses force.</p>
2.	<p>Strategi yang ditempuh agar saat berkomunikasi agar sumber informasi valid dan terhindar dari informasi yang bersifat hoaks:</p> <p>a. Keaslian sumber data b. Hati-hati c. Cross check d. Menghindari informasi</p>	<p>Sebagai karyawan yang bergerak dalam bidang operasional maka langkah yang dapat ditempuh guna merealisasikan strategi agar terhindar dari berita bohong yakni</p>	<p>Disini kita senantiasa melakukan komunikasi antara satu dengan lainnya secara terbuka, maksudnya sumber infromasi jelas, berita yang</p>	<p>Memang berita hoaks adalah berita yang sanagt mengannngu komunikasi dalam organisasi, perpecahan juga dapat etrjadi</p>

	provokatif	dengan memilah-milah informasi dan tidak serta merta menyebarkannya kepada orang lain.	disampaikan dapat dipahami segala aspek.	ketika berita yang disampaikan tidaklah ebnar maka saya sendiri memilih untuk lebih hati-hati dengan memahami isi berita informasi secara menyeluruh guna terhindar dari berita hoaks.
3.	Faktor–faktor yang mempengaruhi keberhasilan komunikasi: <ol style="list-style-type: none"> Bahasa Suara Intonasi Kesamaan Keterbukaan Kurangnya pengetahuan Berita terlalu banyak Evaluasi kinerja 	Dengan melakukan pengawasan dengan arah komunikasi keatas, mendatar atau kebawah sehingga ketika terjadi <i>miscommunication</i> maka segera dilakukan penyelesaian sesuai dengan prosedur perbankan dengan cara kepala devisi mengawasi anggota yang menjadi tanggung jawabnya.	Hal yang dapat mempengaruhi keberhasilan komunikasi antara lain yakni ketika berita yang disampaikan terlalu banyak sehingga memori tidak bisa merekam secara menyeluruh berita yang disampaikan.	Komunikator harus mampu menjelaskan informasi dengan bahasa yang mudah dan jelas untuk dipahami agar mampu diterima dan dirasakan oleh orang yang terlibat dalam komunikasi.
4.	Alasan konsep diri masing-masing karyawan harus diselaraskan dengan konsep organisasi: <ol style="list-style-type: none"> Kemudahan Lebih terorganisir Semangat kerja 	Sebenarnya konsep diri merupakan salah satu ciri khas atau karakter dari individu maka ketika dia sudah berada dalam satu organisasi maka masih bisa memakai konsep dirinya selama tidak bertentangan dengan budaya yang ada dalam organisasi tersebut. Seorang bankir profesional	Selama konsep diri tidak merugikan organisasi maka konsep diri akan menggambarkan individu dalam kehidupan sehari-hari banyak sekali konsep diri yang dibawa dalam organisasi namun tidak menimbulkan dampak yang signifikan oleh	Bagaimana individu memilih dan menginterpretasikan informasi yang diterima juga dipengaruhi oleh konsep diri. Setiap individu mempunyai konsep tentang siapa dirinya dan bagaimana dia. Oleh karena itu agar

		hendaknya memiliki konsep diri yang disiplin, cermat, cepat, dan komunikatif. BSI sendiri merupakan bank syariah BUMN dengan <i>core values</i> AKHLAK yang diterapkan ketika bekerja.	karenanya tidak menjadi masalah jika konsep diri dalam individu tetap dipertahankan asalakan tidak merugikan organisasi.	menghindari terjadinya masalah dalam organisasi maka konsep diri yang ada dalam individu sebaiknya mengikuti budaya dalam organisasi.
5.	<p>Rasa percaya diri yang baik membuat karyawan mampu mencapai kepuasan ketika bekerja:</p> <p>a. Membuat layak untuk berinteraksi b. Memudahkan komunikasi c. Mendorong kepuasan kerja</p>	Secara umum sebagai karyawan yang sehari-hari berinteraksi dengan nasabah rasa percaya diri akan menambah kepuasan kerja karyawan dengan tingakt percya diri yang baik ini ebrarti kita memiliki nilai lebih ketika bekerja.	Saya pribadi menilai bahwa rasa percyya diri yang maksimal mampu menambah kepuasan diri dalam diri saya ketika bekerja. Apalagi posisi di marketing ini memaksa untuk kita memiliki tingkat kepercayaan diri yang baik sehingga kita dinilai layak untuk beirnteaksi dengan orang lain.	Sebagai karyawan yang dituntut untuk berinteraksi dengan nasabah atau rekan kerja kepercayaan diri yang baik menambah kepuasan dalam diri saya. Jika kita bekerja dengan rasa kepercayaan diri yang baik maka pekerjaan akan mudah diselesaikan.
6.	<p>Hubungan indikator lingkungan kerja fisik dalam kontribusi penyelesaian pekerjaan:</p> <p>a. Lingkungan bersih berdampak positif b. Bekerja lebih nyaman c. Memudahkan penyelesaian tugas</p>	Kenyamanan saat bekerja merupakan salah satu faktor yang mendorong terjadinya kepuasan kerja. Dalam bekerja lingkungan kerja memberikan kontribusi terhadap penyelesaian tugas kerja. Saat karyawan merasa nyaman di tempat kerja tugas akan terselesaikan dengan waktu yang	Indikator lingkungan kerja yang memberikan pengaruh paling banyak adalah kebersihan , menurut saya dengan lingkungan yang bersih dan terawatt maka Kesehatan karaywan akan terjamin sehingga tugas	Karyawan yang cocok dengan lingkungan kerjanya membantu memunculkan perasan yang nyaman ketika bekerja. Indikator dalam lingkungan kerja fisik, seperti yang diajukan oleh pewawancara merupakan

		cepat.	yang diberikan saat bekerja akan mudah diselesaikan dengan waktu yang cepat.	sebuah faktor yang dominan dalam penyelesaian pekerjaan dalam variabel lingkungan kerja.
7.	<p>Bagaimana karyawan menilai bahwa lingkungan kerja bersifat kondusif:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sesuai harapan b. Memiliki kualitas yang baik c. Lamanya periode kerja d. Mendukung jenjang karir 	Karyawan dan <i>stakeholders</i> yang berada dalam lingkungan kerja yang kondusif akan cenderung cepat menyelesaikan tugas yang diberikan sehingga karir meningkat dan kepuasan kerja tercapai.	Lingkungan kerja yang kondusif adalah lingkungan kerja yang sesuai dengan harapan karyawan. Menurut saya lingkungan kerja yang kondusif adalah lingkungan kerja yang bersifat mendukung jenjang karir.	Ketika karyawan bekerja dengan periode kerja yang lama maka artinya lingkungan kerja bersifat kondusif. Selain itu lingkungan kerja yang mengutamakan tanggung jawab sosial serta keselamatan kerja karaywannya merupakan lingkungan kerja yang kondusif.
8.	<p>Tolak ukur kepuasan kerja setiap karyawan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Gaji b. Kenyamanan bekerja c. Sesuai harapan d. Prestasi kerja e. Tingkat karakteristik pekerjaan 	Tolak ukur untuk kepuasan kerja sebenarnya tidak ada yang mutlak tetapi hal ini dapat diamati dari sikap karyawan/pegawai terhadap pekerjaannya. Indikasi atau tolak ukur dari kepuasan kerja di antaranya adalah prestasi kerja yang diraih karyawan ketika bekerja.	Tolak ukur kepuasan dipengaruhi oleh tingkatan karakteristik pekerjaan yang memberikan kesempatan setiap individunya guna terpenuhinya kebutuhan	Yang dapat dijadikan tolak ukur kepuasan kerja bagi saya adalah tercapinya prestasi kerja serta mampu memenuhi kebutuhan sesuai dnegan harapan.

9.	<p>Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Kesuaian antara apa yang diberikan dengan apa yang diterima Keadilan Tercapainya kebutuhan. Reward 	<p>Bagi saya pribadi faktor yang melarbelakangi tercapainya kepuasan kerja adalah ketika kontribusi kerja kita dihargai oleh pihak lain. Selain itu peranan lain seperti komunikasi serta lingkungan kerja juga memberikan pengaruh penting didalamnya.</p>	<p>Kepuasan kerja karyawan akan tercapai ketika karyawan memberikan imbalan sesuai dengan apa yang mereka lakukan. Target yang diberikan perusahaan dapat terselesaikan dengan tepat waktu dan juga pemberian reward mampu meningkatkan kepuasan kerja karyawan.</p>	<p>Ketika bekerja sesuai dengan keterampilan dan passion kita maka kepuasan kerja akan tercapai.</p>
10.	<p>Solusi saat kepuasan kerja tidak tercapai:</p> <ol style="list-style-type: none"> Mengungkapkan Mengevaluasi Memperkokoh komunikasi 	<p>Karyawan cenderung melakukan sebuah tindakan baik melalui sikap, perbuatan atau perkataan. Saya pribadi akan mencari tau apa yang menyebabkan kepuasan kerja tidak tercapai dan ketika menemukan masalahnya maka membicarakannya dengan oknum terkait untuk dilakukan evaluasi secara bersama-sama.</p>	<p>Kebanyakan karyawan memberikan ulasan langsung ke atasan ketika ada yang tidak sesuai dengan kepuasan kerja mereka.</p>	<p>Mencari tahu masalahnya, kemudian membuat skema pemecahan masalah.</p>

Sumber: Hasil Transkrip Wawancara Tanggal 20 Desember 2021 Pada Karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman.

b. Temuan Penelitian

1) Strategi organisasi dalam mencapai keberhasilan visi perusahaan:

Sesuai dengan visi Bank Syariah Indonesia yakni “TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK” maka sebagai karyawan yang ikut berperan dalam keberhasilan perusahaan harus mengikuti dan juga mempunyai strategi yang selektif guna mencapai visi perusahaan. Guna mencapai visi tersebut maka Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung memiliki strategi khusus yang digunakan sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Muh Ghani Wicaksono selaku *Branch Manager* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹⁰⁵

“Untuk mencapai keberhasilan organisasi diperlukan solidaritas serta komunikasi yang efektif dalam kegiatan operasional perusahaan. Kita rajin melakukan evaluasi guna sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan kedepannya”

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Ibu Dialla Dandiar selaku *Funding and Transaction Staff* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹⁰⁶

“Komunikasi berperan penting dalam pencapaian keberhasilan visi perusahaan sebab dalam komunikasi kita bisa memahami maksud serta tujuan masing-masing anggota dalam organisasi”

¹⁰⁵ Muh Ghani Wicaksono, *Wawancara Branch Manager Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor BSI Sudirman), 20 Desember 2021

¹⁰⁶ Dialla Dandiar, *Wawancara Funding and Transaction Staff Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor BSI Sudirman), 20 Desember 2021

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Ibu Wika selaku *Back Office Staff* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹⁰⁷

“Disini lebih mengedepankan kesamarataan dalam proses pencapaian keberhasilan visi perusahaan baik dari komunikasi, kepribadian individu maupun lingkungan kerja yang nyaman”

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Bapak Yuri Chandra D selaku *Branch Operation & Service Manager* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹⁰⁸

“Strategi yang diterapkan untuk tercapainya visi perusahaan yakni salah satunya dengan beaur, menyatu dengan konsep serta budaya perusahaan. Ketika terjadi *miscommunication* terhadap divisi saya maka sebagai *branch operation* dengan empat devisi dibawah saya maka saya harus segera menyelesaikannya sesuai dengan prosedur bank.”

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Mas Danung selaku *Retail Sales Executive* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹⁰⁹

“Visi merupakan tujuan utama perusahaan yang harus diselesaikan dengan baik. Sebagai salah seorang karyawan yang ingin mewujudkan hal tersebut maka strategi yang saya gunakan yakni dengan menjaga komunikasi yang baik dan terarah antar anggota maupun nasabah.”

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Bapak Joko selaku *Retail Banking Realitionship Manager* di Bank Syariah Indonesia

¹⁰⁷ Wika, *Wawancara Back Office Staff Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor BSI Sudirman), 20 Desember 2021

¹⁰⁸ Yuri Chandra D, *Wawancara Branch Operation & Service Manager Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor BSI Sudirman), 20 Desember 2021

¹⁰⁹ Danung, *Wawancara Retail Sales Executive Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor Bsi Sudirman), 20 Desember 2021

Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹¹⁰

“Menurut saya yang pertama harus dikembangkan untuk strategi organisasi adalah dengan memahami setiap informasi dalam organisasi melalui komunikasi, dalam menjalankan relationship banking komunikasi penting saya sendiri bertanggung jawab atas komunikais terhadap salses force.”
 Sehingga berdasarkan pernyataan responden ketika diwawancarai maka dapat diambil kesimpulan bahwa strategi yang diterapkan organisasi dalam pencapain keberhasilan visi perusahaan antara lain dengan solidaritas, komunikasi, menyesuaikan konsep diri dengan budaya organisasi serta merasa nyaman dengan lingkungan kerja.

2) Strategi yang ditempuh agar saat berkomunikasi agar sumber informasi valid dan terhindar dari informasi yang bersifat hoaks:

Komunikasi yang baik adalah komunikasi yang valid, dapat dipercaya serta dapat dipertanggungjawabkan kebenrannya. Di era serba modern sekarang ini banyak sekali berita atau informasi yang tidak benar atau hoaks. Dalam kegiaatn beroganisasi dalam hal ini dalah perusahaan maka sudah selaknya perusahaan mampu meminimalisir berita atau informasi hoaks. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman juga memiliki startegi khusus agar terhindar dari berita hoaks sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Ghani Wicaksono selaku *Branch*

¹¹⁰ Joko, *Wawancara Retail Banking Realitionship Manager Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor Bsi Sudirman).,20 Desember 2021

Manager di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹¹¹

“Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa maka perusahaan dituntut untuk berkomunikasi secara langsung dengan nasabah oleh karena itu karyawan perlu memperhatikan keaslian serta sumber dengan jelas agar informasi yang beredar dapat dipertanggungjawabkan”

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Ibu Dialla Dandiar selaku *Funding and Transaction Staff* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹¹²

“Disini kita senantiasa melakukan komunikasi secara hati-hati. Sebelum menyebar informasi kita menghindari informasi yang provokatif.”

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Ibu Wika selaku *Back Office Staff* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman Sebagai berikut:¹¹³

“Secara umum berita yang disampaikan ketika berkomunikasi selalu di *crosscheck* ke sumber berita, maka dengan tindakan seperti ini mampu meminimalisir terjadinya berita hoaks”

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Bapak Yuri Chandra D selaku *Branch Operation & Service Manager* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹¹⁴

¹¹¹ Muh Ghani Wicaksono, Wawancara *Branch Manager Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor Bsi Sudirman), 20 Desember 2021

¹¹² Dialla Dandiar, Wawancara *Funding And Transaction Staff Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor BSI Sudirman), 20 Desember 2021

¹¹³ Wika, Wawancara *Back Office Staff Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor Bsi Sudirman), 20 Desember 2021

¹¹⁴ Yuri Chandra D, Wawancara *Branch Operation & Service Manager Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor Bsi Sudirman), 20 Desember 2021

“ Dengan melakukan pengawasan dengan arah komunikasi keatas, mendatar atau kebawah sehingga ketika terjadi *miscommunication* maka segera dilakukan penyelesaian sesuai dengan prosedur perbankan dengan cara kepala devisi mengawasi anggota yang menjadi tanggung jawabnya.”

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Mas Danung selaku *Retail Sales Executive* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹¹⁵

“Disini kita senantiasa melakukan komunikasi antara satu dengan lainnya secara terbuka, maksudnya sumber informasi jelas, berita yang disampaikan dapat diapahami segala aspek.”

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Bapak Joko selaku *Retail Banking Relationship Manager* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹¹⁶

“Memang berita hoaks adalah berita yang sangat mengganggu komunikasi dalam organisasi, perpecahan juga dapat terjadi ketika berita yang disampaikan tidaklah benar maka saya sendiri memilih untuk lebih hati-hati dengan memahami isi berita informasi secara menyeluruh guna terhindar dari berita hoaks.”

Sehingga berdasarkan pernyataan responden ketika diwawancarai maka dapat diambil kesimpulan bahwa strategi yang ditempuh agar saat berkomunikasi agar sumber informasi valid dan terhindar dari informasi yang bersifat hoaks antara lain yakni dengan memastikan keaslian sumber data, lebih berhati-hati dalam menyebarkan informasi, cross check informasi dan menghindari informasi provokatif.

¹¹⁵ Danung, *Wawancara Retail Sales Executive Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor BSI Sudirman), 20 Desember 2021

¹¹⁶ Joko, *Wawancara Retail Banking Relationship Manager Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor BSI Sudirman), 20 Desember 2021

3) Faktor–faktor yang mempengaruhi keberhasilan komunikasi:

Berhasil tidaknya komunikasi merupakan sebuah hal yang penting dan harus mendapatkan perhatian khusus. Pasalnya kunci dari keberhasilan organisasi adalah komunikasi. Jika komunikasi tidak mampu dilakukan dengan baik maka sulit mencapai visi perusahaan. Berikut faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan komunikasi sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Ghani Wicaksono selaku *Branch Manager* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹¹⁷

“Kurangnya pengetahuan juga bisa mempengaruhi keberhasilan komunikasi sebab ketika salah satu pihak dalam komunikasi tidak bisa memahami maksud dari salah satu pihak maka akan gagal memahami komunikasi yang disampaikan. Untuk tetap menjaga arah komunikasi yang baik guna pencapaian tujuan perusahaan karyawan juga rutin melakukan evaluasi tiap minggunya dengan mengumpulkan mereka sebuah ruangan untuk menyampaikan kinerja.”

”

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Ibu Dialla Dandiar selaku *Funding and Transaction Staff* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹¹⁸

“Keberhasilan komunikasi merupakan suatu bentuk bahwa pesan yang ingin disampaikan antara pengirim serta penerima berita berjalan dengan baik, salah faktor yang melatarbelakanginya adalah kesamaan atau frekuensi topik pembicaraan”

¹¹⁷ Muh Ghani Wicaksono, *Wawancara Branch Manager Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor BSI Sudirman), 20 Desember 2021

¹¹⁸ Dialla Dandiar, *Wawancara Funding and Transaction Staff Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor BSI Sudirman), 20 Desember 2021

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Ibu Wika selaku *Back Office Staff* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹¹⁹

“Hal yang dapat mempengaruhi keberhasilan komunikasi antara lain keterbukaan, kepositifan serta kesamaan dalam berkomunikasi”

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Bapak Yuri Chandra D selaku *Branch Operation & Service Manager* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹²⁰

“Faktor yang mempengaruhi keberhasilan komunikasi antara lain bahasa, suara serta intonasi.”

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Mas Danung selaku *Retail Sales Executive* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹²¹

“Disini kita senantiasa melakukan komunikasi antara satu dengan lainnya secara terbuka, maksudnya sumber informasi jelas, berita yang disampaikan dapat dipahami segala aspek.”

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Bapak Joko selaku *Retail Banking Relationship Manager* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹²²

¹¹⁹ Wika, *Wawancara Back Office Staff Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor Bsi Sudirman), 20 Desember 2021

¹²⁰ Yuri Chandra D, *Wawancara Branch Operation & Service Manager Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor BSI Sudirman), 20 Desember 2021

¹²¹ Danung, *Wawancara Retail Sales Executive Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor Bsi Sudirman), 20 Desember 2021

¹²² Joko, *Wawancara Retail Banking Relationship Manager Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor BSI Sudirman), 20 Desember 2021

“Memang berita hoaks adalah berita yang sangat mengganggu komunikasi dalam organisasi, perpecahan juga dapat terjadi ketika berita yang disampaikan tidaklah benar maka saya sendiri memilih untuk lebih hati-hati dengan memahami isi berita informasi secara menyeluruh guna terhindar dari berita hoaks.”

Sehingga berdasarkan pernyataan responden ketika diwawancarai maka dapat diambil kesimpulan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan komunikasi antara lain yakni bahasa, suara, intonasi, kesamaan, keterbukaan, kurangnya pengetahuan, berita terlalu banyak.

4) Alasan konsep diri masing-masing karyawan harus diselaraskan dengan konsep organisasi:

Keselaran antara konsep diri dengan konsep atau budaya yang ada dalam organisasi menjadi sangat penting. Akan baik hasilnya jika keduanya berjalan selaras sebab jika keduanya bertolak belakang akan menghambat keberhasilan visi perusahaan. Jika konsep diri bersifat positif maka boleh saja dimasukkan ke dalam budaya dalam organisasi namun jika tidak sebaiknya disesuaikan dengan budaya yang ada dalam organisasi. Berikut alasan konsep diri masing-masing karyawan harus diselaraskan dengan konsep organisasi sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Ghani Wicaksono selaku *Branch Manager* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹²³

¹²³ Muh Ghani Wicaksono, *Wawancara Branch Manager Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor BSI Sudirman), 20 Desember 2021

“Saya rasa konsep diri serta kepribadian masing-masing individu harus disetarakan serta disamakan dengan konsep yang ada dalam organisasi hal ini mampu mempermudah pencapaian visi perusahaan. Sesuai dengan *core values* BUMN dengan konsep AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif).”

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Ibu Dialla Dandiar selaku *Funding and Transaction Staff* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹²⁴

“Konsep diri mampu menggambarkan bagaimana individu dalam kehidupan sehari-hari maka dalam organisasi konsep diri ini penting untuk disamakan dengan budaya yang ada dalam organisasi agar pekerjaan mampu terselesaikan dengan baik.”

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Ibu Wika selaku *Back Office Staff* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹²⁵

“Keberadaan konsep diri yang terarah dan sesuai dengan visi perusahaan mampu mendorong terjalannya semangat serta kepuasan ketika bekerja. Konsep keseragaman dalam dunia perbankan dibutuhkan agar target yang ditugaskan mampu dicapai sehingga reward dan benefit diperoleh individu dan perusahaan.”

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Bapak Yuri Chandra D selaku *Branch Operation & Service Manager* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹²⁶

¹²⁴ Dialla Dandiar, *Wawancara Funding And Transaction Staff Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor BSI Sudirman), 20 Desember 2021

¹²⁵ Wika, *Wawancara Back Office Staff Bank Syariah Indonesia KANTOR CABANG PEMBANTU Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor BSI Sudirman), 20 Desember 2021

¹²⁶ Yuri Chandra D, *Wawancara Branch Operation & Service Manager Bank Syariah Indonesia KANTOR CABANG PEMBANTU Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor BSI Sudirman), 20 Desember 2021

“Sebenarnya konsep diri merupakan salah satu ciri khas atau karakter dari individu maka ketika dia sudah berada dalam satu organisasi maka masih bisa memakai konsep dirinya selama tidak bertentangan dengan budaya yang ada dalam organisasi tersebut. Seorang bankir professional hendaknya memiliki konsep diri yang disiplin, cermat, cepat, dan komunikatif. Bank Syariah Indonesia sendiri merupakan bank syariah BUMN dengan *core values* AKHLAK yang diterapkan ketika bekerja.”

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Mas Danung selaku *Retail Sales Executive* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹²⁷

“Selama konsep diri tidak merugikan organisasi maka konsep diri akan menggambarkan individu dalam kehidupan sehari-hari banyak sekalikonsep diri yang dibawa dalam organisasi naun tidak menimbulkan dampak yang signifikan oleh karenanya tidak menjadi masalah jika konsep diri dalam individu tetap dipertahankan asalakan tidak merugikan organisasi.”

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Bapak Joko selaku *Retail Banking Realitionship Manager* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹²⁸

“Bagaimana individu memilih dan menginterpretasikan informasi yang diterima juga dipengaruhi oleh konsep diri. Setiap individu mempunyai konsep tentang siapa dirinya dan bagaimana dia. Oleh karena itu agar menghindari terjadinya masalah dalam organisasi maka konsep diri yang ada dalam individu sebaiknya mengikuti budaya dalam organisasi.”

Sehingga berdasarkan pernyataan responden ketika diwawancarai maka dapat diambil kesimpulan bahwa alasan konsep diri masing-masing karyawan harus diselaraskan dengan konsep organisasi antara lain yakni kemudahan dalam pencapaian visi, lebih terorganisir, meningkatkan semangat kerja.

¹²⁷ Danung, *Wawancara Retail Sales Executive Bank Syariah Indonesia KANTOR CABANG PEMBANTU Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor BSI Sudirman), 20 Desember 2021

¹²⁸ Joko, *Wawancara Retail Banking Realitionship Manager Bank Syariah Indonesia KANTOR CABANG PEMBANTU Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor BSI Sudirman), 20 Desember 2021

5) Rasa percaya diri yang baik membuat karyawan mampu mencapai kepuasan ketika bekerja:

Secara umum ketika kita bekerja apalagi dalam bidang jasa maka kita akan dihadapkan pada interaksi langsung dengan temann kerja, kolega maupun nasabah. Oleh karenanya sangat penting adanya sikap percaya diri yang ada dalam setiap individu. Berikut alasan rasa percaya diri yang baik membuat karyawan mampu mencapai kepuasan ketika bekerja sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Ghani Wicaksono selaku *Branch Manager* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹²⁹

“Saya rasa konsep diri serta kepribadian masing-masing individu harus disetarakan serta disamakan dengan konsep yang ada dalam organisasi hal ini mampu mempermudah pencapaian visi perusahaan”

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Ibu Dialla Dandiar selaku *Funding and Transaction Staff* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹³⁰

“Konsep diri mampu menggambarkan bagaimana individu dalam kehidupan sehari-hari maka dalam organiasi konsep diri ini penting untuk disamakan dengan budaya yang ada dalam organiasasi agar pekerjaan mampu terselesaikan dengan baik.”

¹²⁹ Muh Ghani Wicaksono, *Wawancara Branch Manager Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor Bsi Sudirman), 20 Desember 2021

¹³⁰ Dialla Dandiar, *Wawancara Funding And Transaction Staff Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor Bsi Sudirman), 20 Desember 2021

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Ibu Wika selaku *Back Office Staff* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹³¹

“Kebeeradaan konsep diri yang terarah dan sesuai dengan visi perusahaan mampu mendorong terjalannya semangat serta kepuasan ketika bekerja”

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Bapak Yuri Chandra D selaku *Branch Operation & Service Manager* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹³²

“Sebenarnya konsep diri merupakan salah satu cirinkhas atau karakter dari individu tersebut maka ketika dia sudah berada dalam satu organisasi maka masih bisa memakai konsep dirinya selama tidak bertentangan dengan budaya yang ada dalam organisasi tersebut.”

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Mas Danung selaku *Retail Sales Executive* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹³³

“Selama konsep diri tidak merugikan organisasi maka konsep diri akan menggambarkan individu dalam kehidupan sehari-hari banyak sekalikonsep diri yang dibawa dalam organisasi naun tidak menimbulkan dampak yang signifikan oleh karenanya tidak menjadi masalah jika konsep diri dalam individu tetap dipertahankan asalakan tidak merugikan organisasi.”

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Bapak Joko selaku *Retail Banking Realitionship Manager* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹³⁴

¹³¹ Wika, *Wawancara Back Office Staff Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor Bsi Sudirman), 20 Desember 2021

¹³² Yuri Chandra D, *Wawancara Branch Operation & Service Manager Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor BSI Sudirman), 20 Desember 2021

¹³³ Danung, *Wawancara Retail Sales Executive Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor BSI Sudirman), 20 Desember 2021

“Bagaimana individu memilih dan menginterpretasikan informasi yang diterima juga dipengaruhi oleh konsep diri. Setiap individu mempunyai konsep tentang siapa dirinya dan bagaimana dia. Oleh karena itu agar menghindari terjadinya masalah dalam organisasi maka konsep diri yang ada dalam individu sebaiknya mengikuti budaya dalam organisasi.”
 Sehingga berdasarkan pernyataan responden ketika diwawancarai maka dapat diambil kesimpulan bahwa alasan konsep diri masing-masing karyawan harus diselaraskan dengan konsep organisasi antara lain yakni kemudahan dalam pencapaian visi, lebih terorganisir, meningkatkan semangat kerja.

6) Hubungan indikator lingkungan kerja fisik dalam kontribusi penyelesaian pekerjaan:

Secara umum lingkungan kerja fisik merupakan tempat dimana karyawan bekerja dan indikator lingkungan kerja fisik merupakan hal-hal yang berperan dominan didalamnya. Indikator yang dimaksud antara lain pewarnaan, kebisingan, penerangan, music, pertukaran udara, keamanan, kebisingan.. Berikut pernyataan hubungan indikator lingkungan kerja fisik dalam kontribusi penyelesaian pekerjaan sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Ghani Wicaksono selaku *Branch Manager* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹³⁵

“Seperti yang diketahui lingkungan kerja fisik merupakan salah satu komponen yang penting saat bekerja, dimana

¹³⁴ Joko, *Wawancara Retail Banking Realitionship Manager Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor BSI Sudirman), 20 Desember 2021

¹³⁵ Muh Ghani Wicaksono, *Wawancara Branch Manager Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor Bsi Sudirman), 20 Desember 2021

dalam lingkungan kerja fisik ini terdapat berbagai indikator yang mempengaruhi kinerja karyawan secara langsung.” Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Ibu Dialla Dandiar selaku *Funding and Transaction Staff* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹³⁶

“Bagi saya kenyamanan bekerja yang terjadi di lingkungan kerja merupakan suatu bentuk kepuasan yang diimpikan bagi setiap karyawan.”

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Ibu Wika selaku *Back Office Staff* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹³⁷

“Indikator dalam lingkungan kerja fisik, seperti pewarnaan, kebersihan, penerangan, musik, pertukaran udara, keamanan serta kebisingan yang diajukan oleh pewawancara merupakan sebuah faktor yang dominan dalam penyelesaian pekerjaan”

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Bapak Yuri Chandra D selaku *Branch Operation & Service Manager* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹³⁸

“Kenyamanan saat bekerja merupakan salah satu faktor yang mendorong terjadinya kepuasan kerja. Dalam bekerja lingkungan kerja memberikan kontribusi terhadap penyelesaian tugas kerja. Saat karyawan merasa nyaman di tempat kerja tugas akan terselesaikan dengan waktu yang cepat.”

¹³⁶ Dialla Dandiar, Wawancara *Funding And Transaction Staff Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor Bsi Sudirman), 20 Desember 2021

¹³⁷ Wika, Wawancara *Back Office Staff Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor Bsi Sudirman), 20 Desember 2021

¹³⁸ Yuri Chandra D, Wawancara *Branch Operation & Service Manager Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor Bsi Sudirman), 20 Desember 2021

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Mas Danung selaku *Retail Sales Executive* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹³⁹

“Indikator lingkungan kerja yang memberikan pengaruh paling banyak adalah kebersihan, menurut saya dengan lingkungan yang bersih dan terawat maka Kesehatan karyawan akan terjamin sehingga tugas yang diberikan saat bekerja akan mudah diselesaikan dengan waktu yang cepat.”

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Bapak Joko selaku *Retail Banking Realitionship Manager* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹⁴⁰

“Karyawan yang cocok dengan lingkungan kerjanya membantu memunculkan perasan yang nyaman ketika bekerja. Indikator dalam lingkungan kerja fisik, seperti yang diajukan oleh pewawancara merupakan sebuah faktor yang dominan dalam penyelesaian pekerjaan dalam variabel lingkungan kerja.”

Sehingga berdasarkan pernyataan responden ketika diwawancarai maka dapat diambil kesimpulan bahwa pernyataan hubungan indikator lingkungan kerja fisik dalam kontribusi penyelesaian pekerjaan antara lain yakni lingkungan bersih berdampak positif, bekerja lebih nyaman, memudahkan penyelesaian tugas

7) Bagaimana karyawan menilai bahwa lingkungan kerja bersifat kondusif:

Secara umum ketika kita bekerja maka aspek lingkungan kerja akan mempengaruhi kenyamanan bekerja. Lingkungan kerja yang kondusif adalah suasana kerja yang sesuai dengan harapan

¹³⁹ Danung, *Wawancara Retail Sales Executive Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor Bsi Sudirman), 20 Desember 2021

¹⁴⁰ Joko, *Wawancara Retail Banking Realitionship Manager Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor Bsi Sudirman), 20 Desember 2021

karyawan. Berikut pernyataan karyawan yang menilai bahwa lingkungan kerja bersifat kondusif sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Ghani Wicaksono selaku *Branch Manager* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹⁴¹

“Kondusifitas lingkungan kerja dianggap mampu memberikan keyakinan seta kepastian terhadap seluruh karyawan dan stakeholders bahwa lingkungan kerja seperti itu merupakan lingkungan kerja yang berkualitas dan mampu menunjang karirnya.”

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Ibu Dialla Dandiar selaku *Funding and Transaction Staff* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹⁴²

“Kondusifitas lingkungan kerja dianggap mampu memberikan keyakinan seta kepastian terhadap seluruh karyawan dan stakeholders bahwa lingkungan kerja seperti itu merupakan lingkungan kerja yang berkualitas dan mampu menunjang karirnya.”

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Ibu Wika selaku *Back Office Staff* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹⁴³

“Lingkungan kerja yang kondusif adalah lingkungan kerja yang sesuai dengan harapan karyawan. Menurut saya lingkungan kerja yang kondusif adalah lingkungan kerja yang sehat.”

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Bapak Yuri Chandra D selaku *Branch Operation & Service Manager* di Bank Syariah

¹⁴¹ Muh Ghani Wicaksono, *Wawancara Branch Manager Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor BSI Sudirman), 20 Desember 2021

¹⁴² Dialla Dandiar, *Wawancara Funding and Transaction Staff Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor BSI Sudirman), 20 Desember 2021

¹⁴³ Wika, *Wawancara Back Office Staff Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor BSI Sudirman), 20 Desember 2021

Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹⁴⁴

“Kecocokan dengan lingkungan kerja salah satunya dapat dilihat dengan nyaman tidaknya karyawan dalam bekerja. Ketika mereka merasa nyaman dengan lingkungan kerja maka ini berarti bahwa mereka menilai bahwa lingkungan kerja mereka bersifat kondusif.”

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Mas Danung selaku *Retail Sales Executive* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹⁴⁵

“Lingkungan kerja yang kondusif adalah lingkungan kerja yang sesuai dengan harapan karyawan. Menurut saya lingkungan kerja yang kondusif adalah lingkungan kerja yang bersifat mendukung jenjang karir.”

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Bapak Joko selaku *Retail Banking Realitionship Manager* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹⁴⁶

“Ketika karyawan bekerja dengan periode kerja yang lama maka artinya lingkungan kerja bersifat kondusif. Selain itu lingkungan kerja yang mengutamakan tanggung jawab sosial serta keselamatan kerja karyawannya merupakan lingkungan kerja yang kondusif.”

Sehingga berdasarkan pernyataan responden ketika diwawancarai maka dapat diambil kesimpulan bahwa karyawan menilai bahwa lingkungan kerja bersifat kondusif jika mereka meraskaan bahwa lingkungan kerja sesuai harapan, memiliki kualitas yang baik, lamanya periode kerja, mendukung jenjang karir.

¹⁴⁴ Yuri Chandra D, *Wawancara Branch Operation & Service Manager Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor Bsi Sudirman),20 Desember 2021

¹⁴⁵ Danung, *Wawancara Retail Sales Executive Bank Syariah Indonesia KANTOR CABANG PEMBANTU Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor BSI Sudirman),20 Desember 2021

¹⁴⁶ Joko, *Wawancara Retail Banking Realitionship Manager Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor Bsi Sudirman),20 Desember 2021

8) Tolak ukur kepuasan kerja setiap karyawan:

Ukuran puas tidaknya kinerja karyawan natar satu dengan lainnya adalah berbeda. Sebab setiap individu memiliki standar kepuasan yang berbeda. Namun dengan adanya tolak ukur ini nantinya akan mepermudah mengukur kepuasan kerja karyawan. Berikut tolak ukur kepuasan kerja setiap karyawan: sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Ghani Wicaksono selaku *Branch Manager* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹⁴⁷

“Yang menjadikan tolak ukur dari kepuasan kerja karyawan mayoritas adalah gaji, mereka akan puas ketika memiliki pendapatan yang sesuai dengan harapan mereka. Namun bukan hanya gaji saja mereka juga dipengaruhi faktor lain yang cukup dominan serta kompleks dalam kaitannya kepuasan kerja mereka.”

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Ibu Diallya Dandiar selaku *Funding and Transaction Staff* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹⁴⁸

“Kepuasan kerja seorang karyawan akan membuat karyawan tersebut merasa nyaman ketika bekerja, ketika mereka nyaman maka kemudian produktivitas perusahaan juga akan meningkat, saya pribadi berpendapat bahwa kepuasan karyawan dapat diukur ketika mereka bekerja dengan durasi atau periode kerja yang lama.”

¹⁴⁷ Muh Ghani Wicaksono, Wawancara *Branch Manager Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor Bsi Sudirman), 20 Desember 2021

¹⁴⁸ Diallya Dandiar, Wawancara *Funding and Transaction Staff Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor Bsi Sudirman), 20 Desember 2021

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Ibu Wika selaku *Back Office Staff* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹⁴⁹

“Tolak ukur kepuasan kerja adalah satandarisasi yang membuat mereka menjadi betah bekerja. Sebagai seorang karyawan tolak ukur kepuasan kerja saya adalah ketika harapan saya saat bekerja dapat terealisasikan baik dari segi finansial maupun bukan.”

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Bapak Yuri Chandra D selaku *Branch Operation & Service Manager* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹⁵⁰

“Tolak ukur untuk kepuasan kerja sebenarnya tidak ada yang mutlak tetapi hal ini dapat diamati dari sikap karyawan/pegawai terhadap pekerjaannya. Indikasi atau tolak ukur dari kepuasan kerja di antaranya adalah prestasi kerja yang diraih karyawan ketika bekerja.”

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Mas Danung selaku *Retail Sales Executive* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹⁵¹

“Tolak ukur kepuasan dipengaruhi oleh tingkatan karakteristik pekerjaan yang memberikan kesempatan setiap individunya guna terpenuhinya kebutuhan”

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Bapak Joko selaku *Retail Banking Realitionsip Manager* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹⁵²

¹⁴⁹ Wika, *Wawancara Back Office Staff Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor Bsi Sudirman), 20 Desember 2021

¹⁵⁰ Yuri Chandra D, *Wawancara Branch Operation & Service Manager Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor Bsi Sudirman), 20 Desember 2021

¹⁵¹ Danung, *Wawancara Retail Sales Executive Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor Bsi Sudirman), 20 Desember 2021

“Yang dapat dijadikan tolak ukur kepuasan kerja bagi saya adalah tercapinya prestasi kerja serta mampu memenuhi kebutuhan sesuai dengan harapan.”

Sehingga berdasarkan pernyataan responden ketika diwawancarai maka dapat diambil kesimpulan bahwa tolak ukur kepuasan kerja setiap karyawan antara lain yakni gaji, kenyamanan bekerja, sesuai harapan, prestasi kerja, tingkat karakteristik pekerjaan.

9) Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan:

Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah hal-hal yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja. Faktor ini bisa berasal dari internal maupun eksternal karyawan. Berikut Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Ghani Wicaksono selaku *Branch Manager* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹⁵³

“Setiap karyawan memiliki perbedaan terkait dengan kepuasan kerja mereka, sebagai seorang karyawan sendiri saya berpendapat bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yakni kesesuaian antara apa yang mereka berikan dengan apa yang mereka terima.”

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Ibu Dialla Dandiar selaku *Funding and Transaction Staff* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹⁵⁴

¹⁵² Joko, *Wawancara Retail Banking Realitionship Manager Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor Bsi Sudirman), 20 Desember 2021

¹⁵³ Muh Ghani Wicaksono, *Wawancara Branch Manager Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor Bsi Sudirman), 20 Desember 2021

¹⁵⁴ Dialla Dandiar, *Wawancara Funding And Transaction Staff Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor Bsi Sudirman), 20 Desember 2021

“Kontribusi yang diberikan dengan imbalan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.”
Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Ibu Wika selaku *Back Office Staff* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹⁵⁵

“Diperlakukan secara adil dan sesuai antara karyawan satu dengan lainnya merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja bagi saya pribadi.”
Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Bapak Yuri Chandra D selaku *Branch Operation & Service Manager* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹⁵⁶

“Bagi saya pribadi faktor yang melarbelakangi tercapainya kepuasan kerja adalah ketika kontribusi kerja kita dihargai oleh pihak lain. Selain itu peranan lain seperti komunikasi serta lingkungan kerja juga memberikan pengaruh penting didalamnya.”
Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Mas Danung selaku *Retail Sales Executive* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹⁵⁷

“Kepuasan kerja karyawan akan tercapai ketika karyawan memberikan imbalan sesuai dengan apa yang mereka lakukan. Target yang diberikan perusahaan dapat terselesaikan dengan tepat waktu dan juga pemberian *reward* mampu meningkatkan kepuasan ekrja karyawan.”
Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Bapak Joko selaku *Retail Banking Realitionsip Manager* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹⁵⁸

¹⁵⁵ Wika, *Wawancara Back Office Staff Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor Bsi Sudirman),20 Desember 2021

¹⁵⁶ Yuri Chandra D, *Wawancara Branch Operation & Service Manager Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor Bsi Sudirman),20 Desember 2021

¹⁵⁷ Danung, *Wawancara Retail Sales Executive Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor Bsi Sudirman),20 Desember 2021

“Ketika bekerja sesuai dengan keterampilan dan passion kita maka kepuasan kerja akan tercapai.”
 Sehingga berdasarkan pernyataan responden ketika diwawancarai maka dapat diambil kesimpulan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan antara lain yakni kesesuaian antara apa yang diberikan dengan apa yang diterima, keadilan, tercapainya kebutuhan.

10) Solusi saat kepuasan kerja tidak tercapai:

Kepuasan kerja tidak selamanya sesuai dengan apa yang diharapkan karyawan, kendala sering kali menghambat keberhasilan kepuasan kerja karyawan. Saat tidak tercapai inilah maka sikap atau tindakan karyawan dinilai. Berikut solusi saat kepuasan kerja tidak tercapai sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Ghani Wicaksono selaku *Branch Manager* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹⁵⁹

“Ketika kepuasan kerja tidak tercapai maka biasanya karyawan cenderung melakukan sebuah tindakan baik melalui sikap maupun perbuatan”

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Ibu Diallya Dandiar selaku *Funding and Transaction Staff* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹⁶⁰

¹⁵⁸ Joko, *Wawancara Retail Banking Relationship Manager Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor BSI Sudirman), 20 Desember 2021

¹⁵⁹ Muh Ghani Wicaksono, *Wawancara Branch Manager Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor BSI Sudirman), 20 Desember 2021

¹⁶⁰ Diallya Dandiar, *Wawancara Funding And Transaction Staff Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor BSI Sudirman), 20 Desember 2021

“Biasanya ketika kepuasan kerja tidak tercapai maka karyawan akan menyampaikan kendala mereka langsung kepada supervisor.”

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Ibu Wika selaku *Back Office Staff* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹⁶¹

“Pemecahan kendala saat terjadi masalah dalam kepuasan kerja yakni salah satunya dengan melakukan komunikasi secara mendalam untuk menemukan jalan keluar.”

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Bapak Yuri Chandra D selaku *Branch Operation & Service Manager* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹⁶²

“Karyawan cenderung melakukan sebuah tindakan baik melalui sikap, perbuatan atau perkataan. Saya pribadi akan mencari tau apa yang menyebabkan kepuasan kerja tidak tercapai dan ketika menemukan masalahnya maka membicarakannya dengan oknum terkait untuk dilakukan evaluasi secara bersama-sama.”

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Mas Danung selaku *Retail Sales Executive* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹⁶³

“Kebanyakan karyawan memberikan ulasan langsung ke atasan ketika ada yang tidak sesuai dengan kepuasan kerja mereka.”

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Bapak Joko selaku *Retail Banking Realitionship Manager* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:¹⁶⁴

¹⁶¹ Wika, *Wawancara Back Office Staff Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor Bsi Sudirman), 20 Desember 2021

¹⁶² Yuri Chandra D, *Wawancara Branch Operation & Service Manager Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor Bsi Sudirman), 20 Desember 2021

¹⁶³ Danung, *Wawancara Retail Sales Executive Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor Bsi Sudirman), 20 Desember 2021

“Mencari tahu masalahnya, kemudian membuat skema pemecahan masalah.”

Sehingga berdasarkan pernyataan responden ketika diwawancarai maka dapat diambil kesimpulan bahwa alasan solusi saat kepuasan kerja tidak tercapai antara lain yakni mengungkapkan, mengevaluasi, memperkokoh komunikasi.

¹⁶⁴ Joko, *Wawancara Retail Banking Realitionship Manager Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor Bsi Sudirman), 20 Desember 2021