



**DETERMINAN KEPUASAN KARYAWAN  
PT. BRIDGESTONE NAGARAJA DALAM  
MENGUNAKAN BSI TABUNGAN  
PAYROLL**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

Oleh:

**ANUM  
NIM 18 401 00223**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN**

**2023**



**DETERMINAN KEPUASAN KARYAWAN  
PT. BRIDGESTONE NAGARAJA DALAM  
MENGUNAKAN BSI TABUNGAN  
PAYROLL**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

Oleh:

**ANUM  
NIM 18 401 00223**

**PEMBIMBING I**

**Nofinawati, S.E.I, M.A.  
NIP. 19821116 201101 2 003**

**PEMBIMBING II**

**Muhammad Wandisyah R. Hutagalung, M.E  
NIP. 19930227 201903 1 008**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN  
2023**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidempuan 22733

Telepon.(0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi  
a.n. **Anum**  
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidempuan, Mei 2023  
Kepada Yth:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan  
BisnisIslam UIN SYAHADA  
Padangsidempuan  
Di-  
Padangsidempuan

*Assalamu'alaikumWr. Wb*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Anum** yang berjudul "**Determinan Kepuasan Karyawan PT. Brindgestone Dalam Menggunakan BSI Tabungan Payroll**".

Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikumWr.Wb.*

**PEMBIMBING I**

**Nofinawati, S.E.I, M.A.**  
**NIP. 19821116 201101 2 003**

**PEMBIMBING II**

**Muhammad Wandisyah R. Hutagalung, M.E**  
**NIP. 19930227 201903 1 008**

## SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **ANUM**  
NIM : 18 401 00223  
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : **Determinan Kepuasan Karyawan PT. Bridgestone Nagaraja Dalam Menggunakan BSI Tabungan Payroll**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 14 Mei 2023

Saya yang Menyatakan,



**ANUM**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

---

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan. Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : ANUM  
NIM : 18 401 00223  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan. Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Determinan Kepuasan Karyawan PT. Bridgestone Nagaraja Dalam Menggunakan BSI Tabungan Payroll”**.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Padangsidimpuan

Pada tanggal : 14 Mei 2023

Yang menyatakan,



**ANUM**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733  
Telepon.(0634) 22080 Faximile (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI**  
**SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**NAMA** : ANUM  
**NIM** : 18 401 00223  
**FAKULTAS/PROGRAM STUDI** : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
**JUDUL SKRIPSI** : Determinan Kepuasan Karyawan PT. Bridgestone Nagaraja Dalam Menggunakan BSI Tabungan Payroll

**Ketua**

**Dra. Hj. Replita, M.Si**  
**NIP. 196905261995032**

**Sekretaris**

**Rini Hayati Lubis, M.P**  
**NIP. 198704132019032011**

**Anggota**

**Dra. Hj. Replita, M.Si**  
**NIP. 196905261995032**

**Rini Hayati Lubis, M.P**  
**NIP. 198704132019032011**

**Damri Batubara, M.A.**  
**NIDN. 2019108602**

**Sarmiana Batubara, M.A**  
**NIP. 198603272019032012**

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah**

**Di** : Padangsidimpuan  
**Hari/Tanggal** : Selasa, 13 Juni 2023  
**Pukul** : 09.00 WIB s/d Selesai  
**Hasil/Nilai** : 68.25 (C)



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH ALI HASAN**  
**AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan H.T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan, 22733

Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Website: [uinsyahada.ac.id](http://uinsyahada.ac.id)

---

---

**PENGESAHAN**

**Judul Skripsi** : **Determinan Kepuasan Karyawan PT. Bridgestone Nagaraja Dalam Menggunakan BSI Tabungan Payroll**

**Nama** : **ANUM**

**Nim** : **18 401 00223**

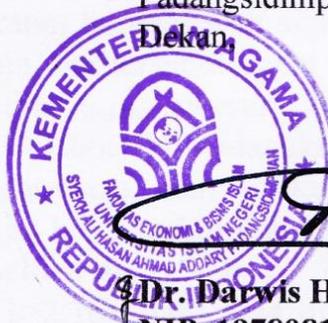
**Indeks Prestasi Kumulatif** : **3,44**

**Predikat** : **Sangat Memuaskan**

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas  
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar  
**Sarjana Ekonomi (S.E)**  
dalam bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 07 Agustus 2023

Dekan



**Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si.**  
**NIP. 19780818 200901 1 015**

## ABSTRAK

**Nama** : Anum  
**Nim** : 18 401 00223  
**Judul Skripsi** : **Determinan Kepuasan Karyawan PT. Bridgestone Nagaraja Dalam Menggunakan BSI Tabungan Payroll**

PT. Bridgestone Nagaraja merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang perkebunan dan pengolahan getah karet setengah jadi yang di sebut *Crumb Rubber* atau SIR (*Standart Indonesia Rubber*). Namun, masih banyak karyawan yang tidak merasa puas dengan sistem pembagian gajinya melalui ATM hal ini dikarenakan banyaknya karyawan yang belum paham cara menggunakan ATM tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan karyawan PT. Bridgestone Nagaraja Dalam Menggunakan BSI Tabungan Payroll.

Pembahasan dalam penelitian ini dengan bidang ilmu pengetahuan. Sehubungan dengan itu pendekatan yang dilakukan adalah teori teori yang berkaitan dengan Kecepatan, Keamanan, Keakuratan dan Kepuasan karyawan.

Penelitian ini menggunakan jenis metode kuantitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket dengan jumlah sampel 74 orang. Pengolahan data menggunakan SPSS versi 23 dengan pengujian validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji signifikansi parsial (uji t), uji signifikansi simultan (uji f), uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>), dan uji analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa Kecepatan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Karyawan PT. Bridgestone Nagaraja, hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel} = (2.228 > 1.66691)$ . hasil uji secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan karyawan PT. bridgestone nagaraja, hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $(3.691 > 1.66691)$ . hasil uji secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa keakuratan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan karyawan PT. bridgestone nagaraja, hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil uji t yang sudah dilakukan dengan melihat  $t_{hitung}$  sebesar 2.810,  $t_{tabel}$  sebesar 1, 66691. Sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $(2.810 > 1.66691)$ . sedangkan secara simultan (uji F) menunjukkan hasil kecepatan, keamanan, dan keakuratan terhadap kepuasan karyawan PT. bridgestone nagaraja, hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil uji f yang sudah dilakukan dengan melihat  $f_{hitung}$  sebesar 32.431,  $t_{tabel}$  sebesar 2,16. Sehingga  $f_{hitung} > f_{tabel}$  atau  $(32.431 > 2,16)$  maka  $H_0$  diterima. Dimana R Square 56,4% artinya variabel Kecepatan, Keamanan, dan Keakuratan mampu menjelaskan variabel dependen atau Kepuasan Karyawan PT. Bridgestone dalam menggunakan BSI tabungan payroll 56,4%. Sedangkan 43,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

**Kata kunci:** Kepuasan, Kecepatan (*speed*), Keamanan (*security*), Keakuratan (*accuracy*)

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian *Shalawat* serta Salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, *madinatul 'ilmi*, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul: **“Determinan Kepuasan Karyawan PT. Bridgestone Nagaraja Dalam Menggunkan BSI Tabungan Payroll”** ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada bidang Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan banyak terimakasih utamanya kepada:

1. Bapak Dr. H Muhammad Darwis Dasopang, M. Ag., selaku Rektor UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, serta Bapak Dr. Erawadi, M. Ag., selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik dan pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A., selaku Wakil Rektor II Bidang

Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si., Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Dr. Rukiah S.E, MSi Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan, Ibu Dra. Replita, M. Si Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, M.A. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah. Serta seluruh civitas Akademik UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
4. Ibu Nofinawati, M.A. selaku Pembimbing I dan Bapak Muhammad Wandisyah R. Hutagalung, M.E selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak serta Ibu Dosen UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

6. Teristimewa kepada Ayahanda tercinta Yateman dan Ibunda tercinta Almarhumah Agustina yang tanpa pamrih memberikan kasih sayang dukungan moral dan material serta doa-doa mulia yang selalu di panjatkan tiada hentinya semenjak dilahirkan sampai sekarang, semoga Allah SWT nantinya dapat membalas perjuangan beliau dengan Surga Firdaus-Nya, serta kepada saudara-saudari tercinta Sanimin, Yati, Yusuf, Alwi Iswandi, Ricka Handayani, Paldi Sopyan Saragih serta seluruh keluarga yang memberikan do'a dan kasih sayang yang tiada terhingga kepada peneliti. yang tidak henti-hentinya memberikan dukungan kepada peneliti karena keluarga selalu menjadi tempat istimewa bagi peneliti.
7. Teman-teman di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, khususnya PS-6 angkatan 2018 serta rekan-rekan PS lainnya, teman-teman satu kontrakan khususnya Ellisa, Santri Dayana, dan Geby Yoelanda yang telah memberikan motivasi kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar S.E. dan semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita.
8. Sahabat-sahabatku Putri Amelia, Lydia Liana Lubis, Sri Wahyuni, Nia Mergi Angelina, Mega Utami yang selalu memberikan do'anya setiap saat dan memberikan motivasi dan semangat, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Ungkapan terimakasih, peneliti hanya mampu berdo'a semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada peneliti, diterima di sisi-Nya dan dijadikan-Nya amal saleh serta mendapatkan imbalan yang setimpal, peneliti juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan, kemampuan dan pengalaman peneliti, untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat memperbaiki.

Padangsidempuan, Mei 2023

Peneliti,

**ANUM**

**NIM: 18 401 00223**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### 1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	BE
ت	Ta	T	TE
ث	ša	š	ES (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kho	KH	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	SY	Es dan ye
ص	šad	š	Es (dengan titik dibawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik dibawah)
ظ	žā	ž	Zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik diatas
غ	Gai	G	Ge

ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..'	Apostrop
ي	Ya	Y	Ye

## 2. VOKAL

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

### a. Vokal Tunggal

vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf latin	Nama
	<i>Fathah</i>	A	A
	<i>Kasrah</i>	I	I
	<i>Dommah</i>	U	U

### b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

TandadanHuruf	Nama	Gabungan	Nama
.....ي	<i>fathah dan ya</i>	Ai	a dan i
و.....	<i>fathah dan wau</i>	Au	a dan u

**c. Maddah**

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
...آ... ع...	<i>fathah dan alif atau ya</i>	ā	a dan garis atas
...ى..	<i>Kasrah dan ya</i>	ī	i dan garis di bawah
...ؤ	<i>dommah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

**3. Ta Marbutah**

Transliterasi untuk ta *marbutah* ada dua.

a. *Ta marbutah* hidup

*Tamarbutah* yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah*, dan *dommah*, transliterasinya adalah /t/.

b. *Ta marbutah* mati

*Ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah (h). Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al*, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

**4. Syaddah (Tsaydid)**

*Syaddah* atau *tasydid* yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini

tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

## 5. Kata Sandang

Kata sandang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ٱ. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang sdiikuti oleh huruf *qamariah*.

### a. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

### b. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

## 6. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar *Transliterasi Arab-Latin* bahwa *hamzah* ditransliterasikan dengan tanda baca. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila *hamzah* itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

## 7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang

sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau *harakat* yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bias dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

## **8. Huruf Kapital**

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

## **9. Tajwid**

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian takterpisahkan dengan ilmu *tajwid*. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman *tajwid*.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. Pedoman *Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI</b>	
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Definisi Operasional Variabel .....	8
E. Rumusan Masalah .....	11
F. Tujuan Penelitian .....	11
G. Kegunaan Penelitian.....	12
H. Sistematika Pembahasan .....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Kerangka Teori.....	14
1. Bank Syariah .....	14
2. Kepuasan .....	16
a. Pengertian Kepuasan.....	16
b. Indikator Kepuasan .....	19
c. Teori Kepuasan Perspektif Islam .....	20

3. Payroll .....	23
a. pengertian Payroll .....	23
4. <i>Speed</i> (Kecepatan).....	26
a. Pengertian <i>Speed</i> .....	26
b. Indikator Kecepatan .....	27
5. <i>Security</i> (Keamanan).....	28
a. Pengertian Keamanan.....	28
b. Komponen Keamanan .....	29
6. <i>Accuracy</i> (Keakuratan).....	30
a. Pengertian Keakuratan .....	30
7. Hubungan <i>Speed, Security, Accuracy</i> terhadap Kepuasan.....	32
B. Penelitian Terdahulu .....	34
C. Kerangka Pikir .....	37
D. Hipotesis.....	38

### **BAB III Metode Penelitian**

A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	39
B. Jenis Penelitian .....	39
C. Populasi dan Sampel .....	39
1. Populas .....	39
2. Sampel .....	40
D. Instrumen Pengumpulan Data .....	41
1. Kuesioner (Angket).....	41
E. Metode Analisis Data .....	43
1. Uji Validitas dan Reabilitas .....	43
a. Uji Validitas.....	43
b. Uji Reabilitas .....	44
2. Uji Asumsi Klasik .....	44
a. Uji Normalitas .....	44
b. Uji Multikolinearitas.....	45
c. Uji Heteroskedastisitas .....	45
3. Uji Hipotesis .....	46

a. Uji Signifikansi Parsial (Uji t) .....	46
b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....	46
c. Uji koefisien Determinasi (UJI R <sup>2</sup> ) .....	47
4. Uji Regresi Linear Berganda.....	47

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	49
1. Sejarah PT. Bridgestone Nagராaja .....	49
2. Sistem Gaji/ Upah .....	52
3. Jaminan Sosial Di PT. Bridgestone Nagராaja .....	54
4. Karyawan .....	55
5. Aspek Pemasaran .....	55
B. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	56
1. Uji Validitas .....	56
2. Uji Reliabilitas .....	59
C. Uji Asumsi Klasik.....	59
1. Uji Normalitas .....	59
2. Uji Multikolinearitas .....	60
3. Uji Heteroskedastisitas.....	61
D. Uji Hipotesis .....	63
1. Uji Signifikansi Parsial (Uji t) .....	63
2. Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	64
3. Uji koefisien Determinasi (UJI R <sup>2</sup> ).....	65
E. Analisis Regresi Berganda.....	66
F. Pembahasan Hasil Penelitian .....	68
G. Keterbatasan Penelitian.....	73

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	75
B. Saran.....	76

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel I.1	Definisi Operasional Variabel .....8
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu .....34
Tabel III.1	Penetapan Skor Penilaian Angket .....42
Tabel III.2	Kisi-Kisi Angket.....42
Tabel IV.1	Hasil Uji Validitas Kecepatan .....56
Tabel IV. 2	Hasil Uji Validitas Keamanan .....57
Tabel IV. 3	Hasil Uji Validitas Keakuratan.....57
Tabel IV. 4	Hasil Uji Validitas Kepuasan .....58
Tabel IV. 5	Hasil Reliabilitas.....58
Tabel IV.6	Hasil Uji Normalitas .....60
Tabel IV.7	Hasil Uji Multikolinearitas .....61
Tabel IV.8	Hasil Uji Signifiknasi Parsial .....63
Tabel IV.9	Hasil Uji Secara Simultan .....65
Tabel IV.10	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....65
Tabel IV.11	Hasil Uji Regresi Linear Berganada.....66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 kerangka Pikir.....	38
Gambar IV.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	62

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Angket (Kuesioner) Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi Angket  
Tabulasi Angket Kecepatan (X1), Tabulasi Angket Keamanan (X2), Tabulasi Angket Keakuratan (X3), Tabulasi Angket Kepuasan (Y)
- Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas  
*Output* Uji Validitas Kecepatan (X1), Uji Validitas Keamanan (X2), Uji Validitas Keakuratan (X3), Uji Validitas Kepuasan (Y)
- Lampiran 4 : Hasil Uji Reliabilitas  
*Output* Uji Reliabilitas Kecepatan (X1), Uji Reliabilitas Keamanan (X2), Uji Reliabilitas Keakuratan (X3), Uji Reliabilitas Kepuasan (Y)
- Lampiran 5 : Hasil Uji Normalitas  
*Output* SPSS 23 Uji Normalitas
- Lampiran 6 : Hasil Uji Multikolinearitas  
*Output* SPSS 23 Uji Multikolinearitas
- Lampiran 7 : Hasil Uji Heteroskedastisitas  
*Output* SPSS 23 Uji Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 8 : Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)  
*Output* SPSS 23 Uji Signifikansi Parsial (Uji t)
- Lampiran 9 : Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)  
*Output* SPSS 23 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)
- Lampiran 10 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji  $R^2$ )  
*Output* SPSS 23 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)
- Lampiran 11 : Hasil Uji Regresi Linear Berganda  
*Output* SPSS 23 Uji Regresi Linear Berganda
- Lampiran 12 : Dokumentasi

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Sebagai jasa-jasa keuangan bank syariah tentu juga merupakan pelayanan yang banyak nasabahnya. Ada beberapa produk yang diberikan bank syariah dalam melayani nasabahnya, salah satunya adalah sistem tabungan payroll. Bank merupakan hal sudah tidak dianggap asing lagi oleh masyarakat, baik masyarakat perkotaan maupun pedesaan. Bahkan hampir sebagian besar masyarakat sudah melakukan transaksi melalui bank.

Pengertian perbankan menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan Pasal 1 (2) : “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”. Oleh sebab itu, sejak keluarnya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan barulah diberikan definisi secara tegas tentang bank sebagai : badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Pasal 1 Ayat 1).<sup>1</sup>

Bank Islam atau selanjutnya disebut Bank Syariah, adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam atau biasa disebut bank tanpa bunga, adalah lembaga keuangan/perbankan yang

---

<sup>1</sup>Zainal Asikin, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2016), h. 28-29

operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Quran dan Hadis Nabi SAW. Atau dengan kata lain, bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalulintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam.<sup>2</sup>

Pihak Bank Syariah Indonesia telah melakukan terobosan, yaitu bekerja sama dengan perusahaan-perusahaan besar ataupun kecil untuk menyelenggarakan sistem penggajian mereka. Payroll adalah layanan pembayaran gaji karyawan sebuah institusi oleh bank yang dilakukan secara masal. Payroll ini bagi bank dapat digunakan sebagai upaya peningkatan produk-produknya seperti meningkatkan jumlah nasabah yang membuka rekening, pembiayaan yang pelunasannya menggunakan potongan gaji payroll, sebagai perluasan bisnis dan meningkatkan citra bank. Mempermudah pelayanan nasabah dengan bentuk BSI Tabungan Payroll.<sup>3</sup> Dengan semakin banyaknya perusahaan yang mempergunakan jasa payroll, maka jangan sampai penggajian upah karyawan perusahaan tidak tepat sasaran, seperti terjadinya kesalahan dan kecurangan dalam hal pemberian upah atau gaji, sehingga akan terjadi hubungan yang tidak harmonis antara perusahaan dan bank. Untuk mengantisipasi terjadinya kesalahan perhitungan dan kecurangan dalam pembagian upah karyawan, penulis mencoba untuk melakukan penelitian yaitu kepuasan karyawan PT. Bridgestone Nagaraja Kec. Sipispis

---

<sup>2</sup>Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2014), hlm. 2-3

<sup>3</sup>Nur Mahbubiyati, *Analisis Layanan Payroll Di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Pegawai Negeri Sipil Di Min 1 Kotabaru)*, ( Skripsi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, 2022), Hlm. 3

Kab. Serdang Bedagai terhadap pelaksanaan sistem BSI Tabungan Payroll. Dimana BSI yang bekerja sama dengan PT. Bridgestone Nagaraja yaitu BSI KC Pematang Siantar, kerjasama keduanya telah berjalan selama kurang lebih 1 tahun. Bank Syariah Indonesia juga telah menyediakan 1 Kantor Kas dan 1 mesin ATM di kawasan PT. Bridgestone hal ini untuk mempermudah karyawan dalam pengambilan gajinya.

PT. Bridgestone Nagaraja adalah suatu perusahaan perkebunan yang terlibat langsung dalam penanaman, pemeliharaan dan eksploitasi pohon karet (rambung) dan pengolahan karet untuk menghasilkan karet remah (*crumb rubber*).<sup>4</sup> PT. Bridgestone memiliki Karyawan harian (*daily employes*) adalah Karyawan yang berkerja sebagai penderes karet di perkebunan PT. Bridgestone sebanyak 173 karyawan sedangkan Karyawan Bulanan (*monthly employee*) adalah karyawan yang bertugas mengawasi karyawan harian sebanyak 17 karyawan, dan memiliki karyawan contractor (FL) adalah karyawan yang bekerja sebagai penderes karet di perkebunan PT. Bridgestone dengan sistem kontrak sebanyak 84 karyawan. Karyawan harian, karyawan bulanan dan karyawan kontrak khusus seorang pekerja yang berjenis kelamin laki-laki

PT. Bridgestone Nagaraja sebelumnya masih menggunakan sistem pembagian gaji secara manual, sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama, hal ini dikarenakan dari sekian banyak karyawan harus di lakukan secara *face to face* dalam pembagian gaji, sehingga secara efektifitas waktu

---

<sup>4</sup> Reza Radhika Tama, Dampak Penerapan Sistem Manajemen Panen Terhadap Kualitas Produksi Karet Di Afdeling B/1 Naga Raja PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate Dolok Merangir, (Skripsi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2020), Hlm.3

akan sangat terganggu. Disisi lain juga membutuhkan banyak tenaga kerja untuk membagikan gaji karyawan secara manual. Kendala berikutnya yaitu tentang keamanan, jika dibagikan secara manual kemungkinan terjadi kesalahan atau selisih dalam jumlah gaji pasti ada dan pasti membingungkan para tenaga kerja yang membagikan gaji itu sendiri. Nasabah/karyawan mungkin mengalami berbagai tingkatan kepuasan yaitu bila produk tidak sesuai dengan harapannya setelah dikonsumsi maka nasabah/karyawan tersebut akan merasa tidak puas.<sup>5</sup>

Dari hasil penelitian awal yang dilakukan ada beberapa karyawan yang tidak merasa puas dalam penggunaan BSI tabungan payroll ini, banyaknya faktor yang mempengaruhi kepuasan karyawan. Lovelock mengungkapkan bahwa kualitas kepuasan layanan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, adapun faktor-faktor tersebut terbagi menjadi tiga bagian, yaitu :

1. *Speed*, yaitu kecepatan dan kemudahan karyawan dalam melakukan layanan payroll
2. *Security*, yaitu jaminan kerahasiaan dalam layanan payroll
3. *Accuracy*, yaitu ketepatan dan keakuratan dalam memperoleh informasi penggajian.

Hubungan antara Kecepatan, Keamanan dan Keakuratan dengan kepuasan. Kecepatan yaitu suatu kemampuan untuk pelayanan yang cepat (responsif). pelayanan cepat menentukan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang cepat kepada nasabah, pertolongan terhadap nasabah, kecepatan dalam

---

<sup>5</sup>Wawancara Dengan Junaedi Selaku Mandor Di PT. Bridgestone Nagaraja Pada Tanggal 26 Juli 2022 Pukul 10:30 WIB.

mengakses dan kemampuan dalam menenangkan nasabah adalah salah satu upaya bank untuk memuaskan para nasabah dalam menggunakan produk bank. Keamanan dalam bertransaksi melalui bank yang dilakukan nasabah juga berpengaruh pada kepuasan nasabah karena nasabah ingin transaksi yang dilakukan mengenai ketelitian dan kebenaran alur masuk data atau keluar data dan juga proses data semua jelas. Jika ada transaksi yang tidak jelas maka ini akan memicu ketidakpuasan nasabah dalam penggunaan produk di bank. Elemen kualitas layanan *accuracy* dapat memberikan informasi data transaksi dan data keuangan nasabah secara akurat sehingga nasabah merasa puas atas tingkat keakurasian layanan payroll (kepuasan atas akurasi). Elemen kualitas layanan trust dapat memberikan kepercayaan nasabah atas kredibilitas layanan payroll yang diberikan oleh pihak bank sehingga nasabah akan percaya atas layanan payroll (kepuasan dan kepercayaan).<sup>6</sup>

Berdasarkan wawancara awal yang peneliti lakukan dari beberapa karyawan PT. Bridgestone Nagrajaterhadapresponden bernama Bapak Junaedi (usia 42 tahun) seorang mandor besar di PT Bridgestone Nagaraja yang berpendapat bahwa “ada kesulitan dalam kecepatan dan kemudahan dalam pengambilan gaji sistem payroll yaitu kendala pada jumlah mesin ATM yang disediakan di PT. Bridgestone Nagaraja. Sedikitnya jumlah mesin ATM yang

---

<sup>6</sup> Aditya Wardhana, *Pengaruh Kualitas layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia*, Vol : 10 No : 2 Tahun 2015, Jurusan Manajemen Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom

tersedia di PT. Bridgestone Nagaraja yaitu hanya satu sedangkan karyawan keseluruhannya sebanyak 274 karyawan.<sup>7</sup>

Sedangkan hasil wawancara peneliti dengan responden lain bernama bapak Supri (usia 45 tahun) seorang karyawan mengatakan bahwa “untuk keamanan dalam bertransaksi pengambilan gaji sistem payroll tidak sesuai dengan masyarakat yang gagap teknologi. Masih banyak karyawan yang belum mengetahui cara penggunaan ATM atau pengambilan gaji melalui ATM, sehingga masyarakat ada yang menitipkan kepada orang lain untuk pengambilan gainya, menurut Bapak Supri hal itu tidak aman karena PIN ATM yang seharusnya tidak ada yang boleh tahu kecuali pemiliknya tetapi di ketahui oleh orang lain.”<sup>8</sup>

Sedangkan hasil wawancara penelitian dengan responden bernama bapak Joko (usia 33 tahun) seorang karyawan mengatakan bahwa “mengenai keakuratan menggunakan payroll ini masih banyak yang belum mengerti informasi yang jelas, dalam penggajian manual slip gaji dan uang yang diterima adalah sama, sedangkan pengambilan gaji menggunakan payroll slip gaji dan uang yang diterima adalah berbeda.”<sup>9</sup>

Bapak Sriadi (usia 40 tahun) seorang karyawan mengatakan bahwa kepercayaan karyawan terhadap kerja sama antara Bank dan PT. Bridgestone tidak ada pengaruhnya, karena yang berhak menentukan kerja sama

---

<sup>7</sup>Junaedi, Seorang Mandor Besar Di PT. Bridgestone Nagaraja, Wawancara Tanggal 26 Juli 2020 Pukul 10:30 WIB.

<sup>8</sup>Supri, Seorang Karyawan Di PT. Bridgestone Nagaraja, Wawancara Tanggal 26 Juli 2020 Pukul 11:00 WIB.

<sup>9</sup>Joko, Seorang Karyawan Di PT. Bridgestone Nagaraja, Wawancara Tanggal 26 Juli Pukul 14:30 WIB

menggunakan payroll ini hanyalah pihak PT. Bridgestone bukan karyawannya, jadi percaya atau tidak nya karyawan terhadap mitra payroll yang tidak akan berpengaruh apapun.<sup>10</sup>

Dari hasil wawancara yang dilakukan adanya ketidak puasan karyawan PT. Bridgestone Nagaraja menggunakan BSI Tabungan Payroll. Faktor-faktor yang mempengaruhinya adalah Kecepatan, Keamanan, dan Keakuratan.

Berdasarkan pembahasan di atas terlihat bahwa pentingnya pemberian gaji kepada karyawan untuk dapat memberikan kepuasan individu/karyawan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Determinan Kepuasan Karyawan PT. Bridgestone Nagaraja Dalam Menggunakan BSI Tabungan Payroll”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan dalam latar belakang diatas, peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Pada karyawan PT. Bridgestone Nagaraja kecepatan sistem payroll tidak lagi membuat karyawan merasa puas karena masih ada karyawan yang belum mengerti menggunakan ATM dalam pengambilan gajinya hal ini berarti BSI belum melayani nasabah/karyawan dengan memberikan informasi yang mudah dimengerti dan dipahami oleh nasabah secara cepat.

---

<sup>10</sup>Sriadi, Seorang Karyawan Di PT. Bridgestone Nagaraja, Wawancara Tanggal 27 Juli Pukul 11:30 WIB.

2. Keamanan juga tidak menjamin kepuasan karyawan PT. Bridgestone Nagaraja karena pada dasarnya karyawan PT. Bridgestone memutamakan memilih yang lebih mudah dalam mengambil gaji dari pada keamanannya. Selain itu para karyawan yang tidak mengetahui pengambilan gaji melalui ATM sering memberikan PIN ATM kepada orang lain yang mengerti hal ini memicu ketidak amanan kartu ATM itu sendiri.
3. Para karyawan mengeluh merasa tidak puas dalam menggunakan sistem payroll.

### **C. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah, terfokus dan tidak meluas, peneliti membatasi penelitian pada analisis kepuasan karyawan terhadap sistem payroll. Adapun untuk mengukur kepuasan nasabah/karyawan adalah menggunakan teori Lovelock yaitu kecepatan (*speed*), keamanan (*security*), kekakuratan (*accuracy*). Penelitian ini difokuskan pada karyawan PT. Bridgestone Nagaraja Kec. Sipispis Kab. Serdang Bedagai.

### **D. Defenisi Operasional Variabel**

Fungsi dari definisi operasional variabel adalah menjelaskan masing-masing variabel. Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel bebas (*Independent Variable*) yang biasanya dilambangkan dengan simbol X yang nanti nya mempengaruhi dan menjadi sebab timbulnya variabel terikat. Selain itu terdapat juga variabel terikat (*Dependent Variabel*) yang

biasanya dilambangkan dengan simbol Y dan menjadi faktor utama yang dijelaskan.<sup>11</sup>

Berikut ini adalah tabel operasional yang akan digunakan dalam penelitian ini:

No.	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1.	Kecepatan X <sub>1</sub>	Kecepatan merupakan hal terpenting dalam kepuasan nasabah dengan kemudahan mengakses dan efisien. Sehingga nasabah tidak merasa bosan dan merasa terbengkalai. <sup>12</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memberikan layanan yang cepat kepada nasabah.</li> <li>b. Memberikan informasi yang dimudah dimengerti nasabah.</li> <li>c. Kecepatan pertolongan terhadap kesulitan nasabah.<sup>13</sup></li> </ul>	Ordinal
2.	Keamanan X <sub>2</sub>	Keamanan merupakan jaminan kerahasiaan dalam layanan payroll dimana rendah tingkat gangguan penyusup dari pihak-pihak lain, kerahasiaan nasabah dan ketiadaan manipulasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menjamin keamanan transaksi</li> <li>b. Bebas dari kesalahan dalam penginputan jumlah gaji</li> <li>c. Menjamin kewanaman biodata nasabah.<sup>15</sup></li> </ul>	Ordinal

<sup>11</sup>Juliansyah Noor, *Metode Penelitian* ( Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2012), hlm. 48.

<sup>12</sup>Halidah, *Pengaruh Kecepatan Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. JNE Pusat Bankarmasin*, (Skripsi, Ekonomi Dan Bisnis Islam 2019)

<sup>13</sup>Shen Jia, *User acceptance of social shopping sites a research proposal*, PACIS 2008 proceedings (2008), hal 94

		informasi yang diterima nasabah. <sup>14</sup>		
3.	Keakuratan $X_3$	Keakuratan merupakan kemampuan bank untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan pada nasabah. Dimana nasabah menginginkan informasi yang sesuai serta tidak bertele-tele. yaitu ketepatan dan keakuratan dalam memperoleh informasi penggajian. <sup>16</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memberikan penjelasan yang dibutuhkan nasabah</li> <li>b. Tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan</li> <li>c. Memberikan pengetahuan yang cukup<sup>17</sup></li> </ul>	Ordinal
4.	Kepuasan Karyawan $Y$	Kepuasan merupakan sebagai hasil kerja seseorang dimana orang lain yang merasakan dan menilai hasil kerja yang dicapai. <sup>18</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. pengaruh hubungan baik antara nasabah dengan pihak bank</li> <li>b. Kepercayaan melibatkan perasaan aman dan yakin pada diri <i>partner</i></li> <li>c. Hubungan antara</li> </ul>	Ordinal

<sup>15</sup>Park dan Kim, *The Effect of Information and Relation Benefit on Consumers Online Site Commitments* Vol : 4 No: 1 Tahun 2006, hal, 70-90

<sup>14</sup>Aina Farizatul 'Ilmi, *Pengaruh Keamanan, Kemudahan, Kepercayaan Dan Keakuratan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*, (Skripsi UIN Satu Tulungagung 2020), hlm.78

<sup>16</sup>Resita Pristiana Dewi, *Pengaruh Keakuratan, Tepat Waktu, Keandalan, Dan Relevansi Pada PT Garam (Persero)*, (Skripsi STIESIA Surabaya 2013).

<sup>17</sup>Jogiyanto, *Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur, Teori dan Aplikasi Bisnis* (Yogyakarta : Andi, 2005)

<sup>18</sup>Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis* (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2008), hlm 10

			perbankan dan nasabahnya menjadi harmonis <sup>19</sup>	
--	--	--	---	--

### E. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan permasalahan yang ingin diteliti yaitu:

1. Apakah Kecepatan dari produk BSI Tabungan payroll mempengaruhi kepuasan karyawan/nasabah PT. Bridgestone Nagaraja?
2. Apakah keamanan dari produk BSI Tabungan payroll mempengaruhi kepuasan karyawan/nasabah PT. Bridgestone Nagaraja?
3. Apakah keakuratan dari produk BSI Tabungan payroll mempengaruhi kepuasan karyawan/nasabah PT. Bridgestone Nagaraja?
4. Apakah kecepatan, keamanan, dan keakuratan dari produk BSI Tabungan Payroll secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi kepuasan karyawan/nasabah PT. Bridgestone Nagaraja

### F. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kecepatan dari produk BSI Tabungan payroll mempengaruhi kepuasan karyawan/nasabah PT. Bridgestone Nagaraja.
2. Untuk mengetahui pengaruh keamanan dari produk BSI Tabungan payroll mempengaruhi kepuasan karyawan/nasabah PT. Bridgestone Nagaraja.

---

<sup>19</sup>Fandy Tjiptono, *Servise Management Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta : Andi Offset, 2008).

3. Untuk mengetahui pengaruh keakuratan dari produk BSI Tabungan payroll mempengaruhi kepuasan karyawan/nasabah PT. Bridgestone Nagaraja.
4. Untuk mengetahui pengaruh kecepatan, keamanan, keakuratan dari produk BSI Tabungan Payroll secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan karyawan/nasabah PT. Bridgestone Nagaraja.

## **G. Kegunaan Penelitian**

### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan bahan referensi untuk penelitian dan menambah wawasan serta pengetahuan penulis tentang ilmu yang diperoleh selama perkuliahan, khususnya dalam bidang Perbankan Syariah.

### **2. Bagi Akademisi**

Dapat dijadikan sebagai sumber referensi bagi penelitian yang sejenis dan dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan untuk penelitian yang telah dilakukan maupun yang akan dilakukan.

### **3. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan informasi atau bahan masukan bagi Bank Syariah Indonesia terutama kebijakan yang dapat diambil mengenai produk payroll yang telah diselenggarakan oleh pihak bank, dalam hal ini berhubungan dengan tingkat kepuasan karyawan terhadap sistem penggajian.

## **H. Sistematika Pembahasan**

Sistematika penulisan merupakan suatu pembahasan secara garis besar dari bab-bab yang akan dibahas. Berikut sistematika penulisan proposal yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 3 bab yaitu:

BAB I Pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian.

BAB II Tinjauan pustaka, memuat kerangka teori relevan sebagai acuan dalam penulisan, terdiri dari teori tentang pengertian kecepatan , keamanan, keakuratan terhadap kepuasan karyawan PT. Bridgestone Nagaraja

BAB III Berisi tentang metode penelitian yang memiliki beberapa sub bab yaitu lokasi, jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV Berisi hasil penelitian dan pembahasan berdasarkan data yang telah dianalisis dengan menggunakan metode penelitian tertentu.

BAB V Berisi kesimpulan dan saran dengan mengacu pada pertanyaan penelitian yang telah dituliskan pada BAB I serta berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dituliskan pada BAB IV

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kerangka Teori**

##### **1. Bank Syariah**

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang merupakan perantara antara masyarakat yang kelebihan dana dengan masyarakat yang kekurangan dana dalam usahanya yaitu menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana kemudian menyalurkan pembiayaan kepada masyarakat yang kekurangan dana dalam menjalankan usahanya serta menyediakan jasa-jasa keuangan lainnya berdasarkan prinsip syariah.<sup>20</sup>

Menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah bahwa Perbankan Syariah adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup. Jadi dapat disimpulkan bahwa bank syariah adalah bank yang dalam kegiatan usahanya sesuai dengan syariat Islam.

Dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Pasal 4 dijelaskan fungsi bank syariah sebagai berikut:

---

<sup>20</sup>Nofinawati, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2020) hlm. 8

- a. Bank syariah dan UUS wajib menjalankan fungsi menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat.
- b. Bank syariah dan UUS dapat menjalankan fungsi social dalam bentuk Lembaga Baitul mal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya dan menyalurkan kepada organisasi pengelola zakat.
- c. Bank syariah dan UUS dapat menghimpun dana social yang berasal dari wakaf uang dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf sesuai dengan kehendak pemberi wakaf.
- d. Pelaksana fungsi sosial sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan (3) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>21</sup>

Peranan bank syariah tidak dapat dipisahkan dengan fungsi dan kedudukan bank syariah itu. Di antara peranan bank syariah, yaitu:

- a. Memurnikan operasional perbankan syariah sehingga dapat lebih meningkatkan kepercayaan masyarakat.
- b. Meningkatkan kesadaran syariah umat islam sehingga dapat memperluas segmen dan pangsa pasar perbankan syariah.
- c. Menjalin kerjasama dengan para ulama karena bagaimanapun peran ulama, khususnya di Indonesia sangat dominan bagi kehidupan umat islam.<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> [https://www.ojk.go.id/waspadainvestasi/id/regulasi/Documents/UU\\_No\\_21\\_Tahun\\_2008\\_Perbankan\\_Syariah](https://www.ojk.go.id/waspadainvestasi/id/regulasi/Documents/UU_No_21_Tahun_2008_Perbankan_Syariah). Diakses pada tanggal 04 Oktober 2022 pada pukul 14.53

<sup>22</sup>Nofinawati, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2020) hlm.21

## 2. Kepuasan

### a. Pengertian Kepuasan

Secara umum tingkat kepuasan dapat diartikan sebagai hasil kerja seseorang dimana yang merasakan itu orang lain dan yang merasakan itu dapat menilai apa yang dikerjakan orang yang mengerjakan itu baik maupun buruk dan hasil kerja menjadi tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. Kepuasan adalah tolak ukur dimana seorang karyawan dapat memberikan keuntungan ataupun kerugian bagi nasabah ataupun perusahaan yang dinilai secara kualitatif.<sup>23</sup> Tingkat penilaian kepuasan harus dilakukan secara objektif, sehingga tujuan untuk mencapai penilaian tingkat kepuasan akan tercapai. Secara singkat kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja jasa yang dipilih memenuhi harapan pelanggan.<sup>24</sup>

Menurut Kotler dan Armstrong suatu kepuasan akan dirasakan oleh nasabah apabila nasabah menerima produk (jasa) berada dibawah harapan nasabah maka akan terjadi suatu ketidakpuasan. Harapan nasabah dapat terbentuk oleh komentar

---

<sup>23</sup> Juairiah, *Pengaruh Kualitas Layanan Frontliner Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang*, Vol : 1 No : 1 Tahun : 2016, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMPalembang, hlm. 40

<sup>24</sup>Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga, 2003), hlm. 36

dari kerabatnya, pengalaman masa lalu, janji dan informasi yang diberikan oleh pasar dan saingannya.<sup>25</sup>

Seorang nasabah mungkin mengalami berbagai tingkat kepuasan, yaitu bila produk tidak sesuai dengan harapannya setelah dikonsumsi, maka nasabah tersebut akan merasa tidak puas. Namun bila terjadi sebaliknya, yaitu produk sesuai dengan harapannya, maka nasabah akan merasa puas sehingga suatu saat akan mengonsumsi kembali produk tersebut. Nasabah yang puas akan memperlihatkan peluang membeli yang lebih tinggi dalam kesempatan berikutnya, selain itu juga akan cenderung mengatakan sesuatu serba baik tentang produk yang bersangkutan kepada orang lain. Iklan yang terbaik adalah seorang pembeli yang merasa puas.

Kemudian dijelaskan oleh Tjiptono, terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, yaitu :<sup>26</sup>

- 1) Hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis.
- 2) Memberi dasar yang baik bagi pembeli ulang.
- 3) Terciptanya loyalitas pelanggan

Reputasi perusahaan semakin positif di mata masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya.

---

<sup>25</sup>Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta : Budi Utama, 2018)., h. 134

<sup>26</sup>Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, (Yogyakarta : Penerbit Andi, 2000), h.146

Nilai kepuasan pelanggan dapat diciptakan melalui :

- a) Dimensi Produk (meliputi *care product, basic product, expected product augmented product and potential product*).
- b) Layanan penjualan (meliputi kecepatan dan ketepatan proses transaksi, kecepatan dan produk yang diterima, kemudahan mengakses jaringan perbankan, kesederhanaan dalam birokrasi dan prosedur transaksi, atmosfer pelayanan yang hangat dan bersahabat, proaktif terhadap kebutuhan dan keinginan konsumen).
- c) Layanan purna jual dan keluhan (meliputi *customer service*, bagian layanan purna jual apabila terjadi masalah atas produk yang telah dibeli atau yang digunakan konsumen, masalah direspon dengan cepat, layanan yang simpatik, layanan proaktif ataupun petugas call center yang bertugas untuk mengatasi berbagai keluhan yang disampaikan oleh nasabah berkaitan dengan pelayanan pelanggan.<sup>27</sup>

Menurut Irawan terdapat 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu : <sup>28</sup>

#### 1) Kualitas produk

Pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Konsumen rasional selalu menuntut produk yang

---

<sup>27</sup> Aqwa Naser Daulay, *Manajemen Perbankan Syariah (Pemasaran Bank Syariah)*, (Medan : Febi Press), 45

<sup>28</sup> Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta : CV Budi Utama, 2018), hlm. 134

berkualitas pada setiap pengorbanan yang dilakukan untuk memperoleh produk tersebut. Dalam hal ini kualitas produk yang baik akan memberikan nilai tambahan di benak konsumen.

## 2) Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan di bidang jasa akan membuat pelanggan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang mereka harapkan. Pelanggan yang puas akan menunjukkan kemungkinan untuk kembali membeli produk atau jasa yang sama. Pelanggan yang puas cenderung akan memberikan persepsi terhadap produk atau jasa sebuah perusahaan.

### **b. Indikator Kepuasan**

Karena ada begitu banyak pelanggan yang menggunakan produk dari setiap pelanggan menggunakannya secara berbeda, sikap berbeda, dan berbicara secara berbeda, pada umumnya program kepuasan memiliki beberapa indikator-indikator yaitu:<sup>29</sup>

- 1) Kesesuaian harapan
- 2) Minat berkunjung kembali
- 3) Ketersediaan merekomendasi

---

<sup>29</sup>Hilaman Ihsani, perbandingan tingkat kepuasan pelanggan jne dan j&t didesa sabajior kecamatan penyabungan barat kabupaten mandailing natal, (skripsi IAIN padangsidempuan, 2022), hlm.21.

### c. Teori Kepuasan Perspektif Islam

Kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan<sup>30</sup> Kepuasan konsumen merupakan tingkat kepuasan perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian. Kepuasan tercapai ketika kualitas memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen, maka kepuasan tidak tercapai. Konsumen yang tidak puas terhadap barang atau jasa yang dikonsumsinya akan mencari perusahaan lain yang mampu menyediakan kebutuhannya.

Sedangkan menurut ekonomi Islam konsumen dapat memenuhi kebutuhannya cenderung untuk memilih barang dan jasa yang memberikan masalah maksimum. Kecenderungan memilih ditentukan oleh kebutuhan dan keinginan. menyediakan kebutuhannya.<sup>31</sup> Dari analisa tersebut ditarik suatu pengertian bahwa kepuasan konsumen menurut ekonomi islam berkaitan erat

---

<sup>30</sup>Kartika Nur Rahmawati, Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kedaibangsawan Klaten, (Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta, 2017), Hlm. 7.

<sup>31</sup> Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI) Universitas Islam Indonesia Yogyakarta atas kerja sama dengan Bank Indonesia (Jakarta : Raja Grafindo Persada), h. 28

dengan kebutuhan, keinginan, masalah, manfaat, berkah, keyakinan dan kehalalan.

Didalam teori ekonomi, kepuasan seseorang dalam mengonsumsi suatu barang dinamakan *utility* atau nilai guna. Kalau kepuasan terhadap suatu benda semakin tinggi, maka semakin tinggi nilai gunanya. Sebaliknya, bila kepuasan terhadap suatu benda semakin rendah maka semakin rendah pula nilai gunanya. Dalam ekonomi Islam kepuasan dikenal dengan masalah dengan pengertian terpenuhi kebutuhan baik bersifat fisik maupun spiritual. Islam sangat mementingkan keseimbangan kebutuhan fisik dan nonfisik yang didasarkan atas nilai-nilai syariah. Seorang muslim untuk mencapai tingkat kepuasan harus mempertimbangkan beberapa hal, yaitu barang yang dikonsumsi adalah halal, baik secara dzatnya maupun secara memperolehnya, tidak bersikap israf (royal) dan tabzir (sia-sia). Oleh karena itu, kepuasan seorang muslim tidak didasarkan banyak sedikitnya barang yang dikonsumsi, tetapi didasarkan atas seberapa besar nilai ibadah yang didapatkan dari yang dikonsumsi. Untuk mengetahui kepuasan seorang konsumen dalam teori ekonomi, dapat diilustrasikan dalam bentuk total *utility* (nilai guna total) dan margin *utility* (nilai guna tambahan).<sup>32</sup>

---

<sup>32</sup>Sadono Sukirno, *Pengantar Teori Mikro Ekonomi*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2002), edisi ke 3, h. 152

Islam mengajarkan kepada umatnya untuk saling tolong menolong dalam hal kebaikan antara satu dengan lainnya, begitu juga dengan hal muamalah. Muslim harus qana'ah mengenai hal-hal yang sudah didapatkan dan tidak diperbolehkan menggunakan prinsip yang tidak syar'i dengan alasan ingin mendapatkan harta lebih banyak walaupun untuk menghidupi keluarga. Dalam At-Taubat : 59 dijelaskan bahwa :

وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا  
حَسْبُنَا اللَّهُ سَيُؤْتِينَا اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ وَرَسُولُهُ إِنَّا إِلَىٰ

اللَّهِ رَاغِبُونَ ﴿٥٩﴾

Artinya : Jikalau mereka sungguh-sungguh ridha dengan apa yang diberikan Allah dan RasulNya kepada mereka, dan berkata: "Cukuplah Allah bagi Kami, Allah akan memberikan sebagian dari karunia-Nya dan demikian (pula) Rasul-Nya, Sesungguhnya Kami adalah orang-orang yang berharap kepada Allah," (tentulah yang demikian itu lebih baik bagi mereka).<sup>33</sup>

Dalam tafsir Ibnu Katsir

Firman Allah SWT : Mengingatnkan mereka kepada apa yang sebaiknya mereka lakukan dalam keadaan seperti itu:

Jikalau mereka sungguh-sungguh rida dengan apa yang diberikan Allah dan Rasul-Nya kepada mereka, dan berkata “cukuplah Allah bagi kami, Allah akan memberikan kepada kami sebagian dari

<sup>33</sup>Departemen Agama Islam RI, Ayy al-Qur'an dan terjemahnya, (Bandung : Penerbit Diponegoro), hlm.159

karunianya dan demikian pula Rasul-Nya, sesungguhnya kami adalah orang-orang yang berharap kepada Allah,” (tentulah yang demikian itu lebih baik bagi mereka). Ayat yang mulia ini mengandung etika yang agung dan rahasia yang mulia, mengingat disebutkan bahwa rida itu hanyalah kepada apa yang diberikan oleh Allah dan Rasul-Nya, dan hanya kepada Allah sematalah bertawakal.

Firman Allah SWT : “Cukuplah Allah bagi kami”.

Demikian pula berharap kepada Allah semata dalam memohon kekuatan untuk taat kepada Rasulullah. Mengerjakan perintah-perintahnya, meninggalkan larangannya, membenarkan berita-beritanya, dan mengikuti jejak-jejaknya.<sup>34</sup>

### **3. Payroll**

#### **a. Pengertian Payroll**

Pada umumnya, sesuai dengan tujuan dari bank itu sendiri, yaitu terdapat dua kegiatan utama dalam perbankan, baik itu perbankan syariah maupun perbankan konvensional yaitu menghimpun dan menyalurkan dana. Namun, ada pula produk lain yang dikeluarkan oleh bank yaitu produk jasa lainnya. Salah satu produk yang akan di bahas adalah produk payroll atau sistem penggajian. Pengertian payroll itu sendiri melalui direct deposit atau transfer langsung ke rekening karyawan bisa dipantau secara

---

<sup>34</sup> Shalah Abdul Fattah AL-Khaidi, mudah tafsir ibnu katsir jilid 1 Shahih, sistematis lengkap (Jakarta timur:maghifirah pustaka, 2016), hlm. 507

*real time*.<sup>35</sup> Payroll merupakan salah satu penghimpunan dana yang berprinsip wadi'ah dan mudharabah, Wadi'ah dalam kehidupan masyarakat sehari-hari disebut dengan penitipan barang. Wadi'ah dapat diartikan sebagai barang titipan murni dari satu pihak kepada pihak lain, baik seorang individu ataupun badan hukum yang harus dijaga kemudian dapat dikembalikan kapan saja apabila si penitip menghendaki.<sup>36</sup> Bank muamalat indonesia juga mengartikan wadi'ah itu sebagai titipan murni yang dengan seizin penitip boleh digunakan oleh bank, jika tidak ada izin, maka tidak boleh digunakan oleh pihak bank. Titipan murni ini dapat berupa uang, barang, maupun dokumen surat berharga. Dalam akad ini payroll bank syariah tidak boleh mensyaratkan pembagian bagi hasil keuntungan atas pemanfaatan harta tersebut, bank syariah hanya mengenakan biaya penitipan barang tanpa berkewajiban memberikan imbalan. Sedangkan akad yang mempunyai kesepakatan dalam kerjasama pemilik dan pengelola disebut dengan akad mudharabah.<sup>37</sup>

Definisi payroll adalah serangkaian aktifitas sebagai implementasi dari sistem dan kebijakan remunerasi perusahaan.

Aktivitas payroll mengimplementasikan kebijakan remunerasi

---

<sup>35</sup> Gianisha Hardiyani, Dkk, Preferensi Lembaga Pendidikan Islam Dalam Memilih Payroll Di Bank Syariah, *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, Vol. 4, No. 2, 2018, Hlm. 144

<sup>36</sup> Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Islam: Dari Teori Ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), hlm.8.

<sup>37</sup> Gianisha Hardiyani, *Preferensi Lembaga Pendidikan Islam Dalam Memilih Payroll Di Bank Syariah*, Vol : 4 No : 2 Tahun : 2018, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Islam, Universitas Djuanda Bogor, hlm. 144-145

yang bersifat moneteris atau berwujud nilai uang atau yang setara uang. Payroll tidak menjalankan kebijakan non moneteris, yaitu paket remunerasi dalam bentuk natura, misalnya, beras, gula, lauk, biskuit, dan kebutuhan lainnya. Paket remunerasi sebagaimana dimaksud, bisa berupa nilai moneteris saat ini (*present value*) dan nilai yang akan datang (*future value*). Misalnya dana pensiun, dana jaminan hari tua (JHT) dan kepemilikan saham (*employee stock ownership programm-ESOP*).<sup>38</sup> Aktivitas payroll juga mengalokasikan sebagian konsennya terhadap nilai tunai yang timbul apabila persyaratannya terpenuhi, misalnya asuransi jiwa (*life*), cacat tetap (*total permanent disability*) dan kecelakaan meninggal (*accident dead*). Beberapa perusahaan seperti, *Sun life*, Medco International memberikan tambahan asuransi premium kepada pegawainya, yaitu meliputi jiwa, cacat tetap dan kecelakaan meninggal. Jenis asuransin ini bersifat tambahan, tanpa mengurangi manfaat asuransi dasar wajib oleh jamsostek. Karena bersifat tambahan, manfaat lebih besar dari asuransi dasar jamsostek.

Payroll mencakup biaya-biaya yang dibebankan untuk tenaga kerja dalam proses produksi langsung dan tidak langsung, sehingga perusahaan mengetahui berapa besar biaya tenaga kerja

---

<sup>38</sup>Rani Maya Sari, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Karyawan PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate (Bsre) Kabupaten Simalungun Dalam Menggunakan Bsm Electronic Payroll, ( Skripsi Uin Sumatera Utara, 2020), Hlm.21.

keseluruhan yang harus di biayakan. Oleh karena itu, bahasan materi payroll meliputi paket *benefit* secara luas, termasuk asuransi, kesehatan, kepemilikan saham (*stock ownership*), pensiun, dan provinsi. Tugas payroll adalah memproses kompensasi dan komponen yang melekat dan telah disepakati antara pengusaha dan pegawai. Diharapkan pengusaha terbuka dalam pengelolaan perusahaan dan memberikan informasi yang benar tentang kinerja bisnisnya. Apabila kinerja bagus, pegawai juga perlu mendapatkan *reward*, demikian juga sebaliknya apabila bisnis mengalami penurunan. Dengan demikian diharapkan *partnership* antara pengusaha dan pekerja tetap berjalan dengan baik. Oleh sebab itu kemudian berkembang institusi bipartit yang berfungsi sebagai lembaga yang direkomendasikan pemerintah untuk menjembatani hubungan antara pengusaha dan pekerja.<sup>39</sup> Di Bank Syariah Indonesia sistem penggajian di sebut BSI Tabungan Payroll, pembayaran gaji karyawan melalui sistem informasi penggajian Bank Syariah indonesia dengan mudah, aman dan fleksibel. Adapun karakteristiknya :<sup>40</sup>

- a) Dapat dilakukan diseluruh cabang Bank Syariah Indonesia.

---

<sup>39</sup>Muhammad Asyhuri, *Analisis Kepuasan Karyawan PT kayu Sengon Industri (KSI) Harjosari Bawen Kab. Semarang Terhadap Pelaksanaan Sistem Payroll CIMB Niaga Syariah*, (Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Salatiga, 2016)

<sup>40</sup><https://www.mandirisyariah.co.id/consumer-banking/jasa-produk/bsm-electronic-payroll>, diakses pada Kamis 05 Desember 2019 pukul 21.00 WIB

- b) Teknologi penggajian terbaru yang dirancang dapat menerima segala jenis sistem informasi teknologi yang digunakan perusahaan.
- c) Pembayaran hanya dilayani untuk mata uang rupiah.
- d) Pembayaran diterima dapat dilakukan lebih dari satu kali setiap bulan untuk setiap karyawan perusahaan.
- e) Diperuntukkan perorangan.

#### **4. Kecepatan**

##### **a. Pengertian Kecepatan**

Kecepatan adalah bagian dari kualitas pelayanan atau servqual. Servqual mampu mencapai pertumbuhan minat dengan cepat karena dibangun dengan pondasi bahwa penilaian konsumen mengenai kualitas layanan adalah sangat penting dan sangat diutamakan. Penilaian konsumen dikonsepsikan sebagai kesenjangan antara apa yang diharapkan konsumen dari sebuah layanan yang dipandang berkualitas dan evaluasi yang diberikan konsumen berdasarkan pelayanan riil yang mereka rasakan.<sup>41</sup> Kecepatan layanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan layanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan layanan yang

---

<sup>41</sup>Sinollah, Masruro, Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual ± Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen), (*Jurnal Dialektika*, Vol 4, No 1, 2019), Hlm.49

berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml dalam Lupiyoadi. Kecepatan layanan terdapat didalam kualitas pelayanan. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.

#### **b. Indikator Kecepatan**

Kecepatan pelayanan yang dilakukan oleh seseorang dalam melakukan pekerjaan melakukan pekerjaan dapat dilihat dari beberapa cara ataupun aspek. Suyadi Prawirosentono mengemukakan beberapa cara untuk mengukur kecepatan pelayanan seseorang dalam bekerja, antara lain sebagai berikut:<sup>42</sup>

- 1) Waktu dan pengerjaan. Waktu pengerjaan yang sesuai dengan tingkat kesulitan suatu pekerjaan menjadi salah satu tolak ukur dalam kecepatan layanan.
- 2) Lama waktu tunggu pekerjaan. Waktu tunggu yang sesuai dengan tingkat kesulitan pekerjaan menjadi salah satu tolak ukur dalam kecepatan pelayanan.
- 3) Sikap karyawan dalam bekerja. Sikap karyawan yang cekatan dalam bekerja dijadikan sebagai tolak ukur kecepatan pelayanan.

---

<sup>42</sup> Ririn Kurniawati, Terhadap Pengaruh Ketelitian Dan Kecepatan Pelayanan Kepuasan Pelanggan Ahas Galur Honda Motor, Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta, hlm.34

## 5. Keamanan

### a. Pengertian Keamanan

Keamanan adalah persepsi nasabah terhadap kemampuan bank untuk melindungi informasi personal yang didapat dari transaksi elektronik terhadap pengguna yang tidak berwenang. Keamanan transaksi elektronik membuat nasabah merasa yakin bahwa kerahasiaan data pribadinya terjamin saat bertransaksi. Keamanan data merupakan hal yang penting diperhatikan dalam menggunakan layanan payroll.<sup>43</sup> resiko hilangnya kerahasiaan merupakan faktor signifikan yang mempengaruhi kepercayaan dan penggunaan. Kekhawatiran utama bagi pengguna payroll terletak pada kurangnya pengendalian terhadap kerahasiaan informasi yang mengakibatkan penyalahgunaan data pribadi.

### b. Komponen Keamanan

Dalam sistem keamanan terdapat tiga komponen dasar, diantaranya:

- 1) *Confidentiality*, merupakan penyembunyian informasi atau sumber daya yang berkaitan dengan pencegahan akan pengaksesan terhadap informasi atau sumber daya yang dilakukan oleh pihak yang tidak berhak.
- 2) *Integrity*, merupakan keandalan data atau sumber daya dan biasanya dirumuskan untuk mencegah perubahan yang tidak

---

<sup>43</sup> Syamsul Hadi, Novi, ‘‘Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking’’, (*Jurnal Universitas Islam Indonesia*, 2014), Hlm. 60

sah. Integritas mencakup integritas data (isis dari informasi) dan integritas asli (sumber data). Dengan demikian integrity berkaitan dengan pencegahan modifikasi informasi yang dilakukan oleh pihak yang tidak berhak.

- 3) *Availability*, merupakan kemampuan untuk menggunakan informasi atau sumber data yang diinginkan. Availability adalah aspek yang penting dalam mendesain sistem karena suatu sistem yang tidak memiliki availability sama buruknya dengan tidak memiliki sistem sama sekali. availability dapat melakukan pencegahan akan penguasaan informasi atas sumber daya oleh pihak yang tidak berhak.<sup>44</sup>

## 6. Keakuratan

### a. Keakuratan

Informasi memiliki hubungan yang erat dengan data, karena informasi itu sendiri berasal dari data. Menurut H. M Jogiyanto informasi merupakan data yang sudah diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan bermanfaat bagi penerimanya.<sup>45</sup> Keakuratan informasi disini masuk dalam kualitas informasi, kualitas informasi sendiri adalah tingkat dimana informasi

---

<sup>44</sup>Matt Bishop,*Introduction to Computer Security*,(New Jersey:Prentice Hall PTR, 2004), hal.2

<sup>45</sup>H.M Jogianto, *Analisis dan Desain Sistem Informasi*,(Jogyakarta:Andi Offset, 2008), hlm.8

memiliki karakteristik isi, bentuk, dan waktu, yang memberikannya nilai bagi para pemakai akhir tertentu.<sup>46</sup>

#### 1) Ciri-Ciri Informasi yang Berkualitas

Kualitas dari suatu sistem informasi tergantung pada tiga hal penting, yaitu akurat, tepat waktu dan relevan. Sedangkan informasi yang berkualitas harus memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

##### a) Akurat

Akurat merupakan suatu informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksudnya. Informasi harus akurat karena kemungkinan banyak terjadi gangguan (*noise*) yang dapat mengubah atau merusak informasi dari sumber informasi sampai ke penerima informasi.

##### b) Tepat pada waktunya

Tepat pada waktunya berarti bahwa informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi karena informasi merupakan landasan di dalam pengambilan keputusan. Apabila pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk organisasi. Dewasa ini mahalnya nilai informasi

---

<sup>46</sup> Azhar Susanto, *Sistem Informasi Manajemen: Konsep dan Pengembangannya*, (Bandung: Lingkar Jaya, 2004), hlm.40

disebabkan harus cepatnya teknologi tersebut didapat, sehingga diperlukan teknologi-teknologi mutakhir untuk mendapatkan, mengelola dan mengirimkannya.

c) Relevan

Relevan berarti bahwa informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap orang dari satu dengan yang lainnya berbeda-beda. Misalnya informasi mengenai sebab kerusakan mesin produksi kepadaakuntan perusahaan adalah kurang relevan dan akan lebih relevan apabila ditujukan kepada ahli teknik perusahaan.

d) Lengkap

Lengkap berarti bahwa informasi yang diberikan harus dapat diterima dengan lengkap oleh penerimannya. Informasi yang diterima tidak boleh hanya setengah-setengah sehingga informasi dapat digunakan dengan sebaik-baiknya oleh penerima informasi.<sup>47</sup>

## **7. Hubungan Antar Kecepatan Layanan, Keamanan, dan Keakuratan Dengan Kepuasan**

Kecepatan yaitu suatu kemampuan untuk pelayanan yang cepat (responsif). pelayanan cepat menentukan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang cepat kepada nasabah, pertolongan terhadap nasabah,

---

<sup>47</sup>*Ibid*, hal.10

kecepatan dalam mengakses dan kemampuan dalam menenagkan nasabah adalah salah satu upaya bank untuk memuaskan para nasabah dalam menggunakan produk bank. Kemanan dalam bertransaksi melalui bank yang dilakukan nasabah juga berpengaruh pada kepuasan nasabah karena nasabah ingin transaksi yang dilakukan mengenai ketelitian dan kebenaran alur masuk data atau keluar data dan juga proses data semua jelas. Jika ada transaksi yang tidak jelas maka ini akan memicu ketidak puasan nasabah dalam penggunaan produk di bank. Elemen kualitas layanan *accuracy* dapat memberikan informasi data transaksi dan data keuangan nasabah secara akurat sehingga nasabah merasa puas atas tingkat keakurasian layanan payroll (kepuasan atas akurasi). Elemen kualits layanan *trust* dapat memberikan kepercayaan nasabah atas kredibilitas layanan payroll yang diberikan oleh pihak bank sehingga nasabah akan percaya atas layanan payroll (kepuasan dan kepercayaan).<sup>48</sup>

Pelanggan melakukan penilaian atas tingkat kepuasan atau ketidakpuasan mereka setelah menggunakan jasa dan menggunakan informasi yang mereka peroleh untuk memperbaharui persepsi mereka tentang kualitas jasa, tetapi persepsi terhadap kualitas tidak bergantung pada pengalaman. Masyarakat sering mendasarkan penilaian tentang kualitas jasa yang belum pernah mereka pakai pada informasi dari mulut ke mulut atau dari iklan perusahaan. Namun, pelanggan harus

---

<sup>48</sup>Aditya Wardhana, *Pengaruh Kualitas layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia*, Vol : 10 No : 2 , 2015.

benar-benar menggunakan suatu jasa untuk mengetahui apakah mereka puas atau tidak dengan hasilnya (Kotler dan Keller).<sup>49</sup>

## B. Penelitian Terdahulu

**Tabel. 1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Aina Farizatul'Ilmi, UIN Satu Tulungagung' Skripsi (2020)	Pengaruh keamanan, kemudahan, kepercayaan dan keakuratan layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah	Hasil penelitian menggunakan uji-t menunjukkan bahwa setiap variabel independen yang terdisi dari keamanan, kemudahan, kepercayaan serta keakuratan berpengaruh positif signifikan layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri. Sedangkan dari hasil uji secara simultan atau uji-f secara bersama-sama keamanan, kemudahan, kepercayaan serta keakuratan layanan mobile banking berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri. <sup>50</sup>

<sup>49</sup>Muhammad Asyhuri, *Analisis Kepuasan Karyawan PT kayu Sengon Industri (KSI) Harjosari Bawen Kab. Semarang Terhadap Pelaksanaan Sistem Payroll CIMB Niaga Syariah*, (Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Salatiga, 2016)

<sup>50</sup>Aina Faruzatul'Ilmi, *Pengaruh Keamanan, Kemudahan Kepercayaan dan keakuratan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*, (Skripsi UIN SatuTulungagung, 2020), hlm. 140-150.

2.	Kania Nisa Fauziah, Sudianto, Septa Diana Nabella ( <i>Jurnal Manajemen Pascasarjana</i> Vol. 2 No 1, 2022)	Pengaruh Kelengkapan Data, Ketelitian, Kecepatan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Federal Internasional Finence (FIF) Cabang Batam.	Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kelengkapan data, ketelitian, kecepatan, dan ketepatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Federal Internasional Finence (FIF) Cabang Batam. <sup>51</sup>
3.	Chusnah, Khairunnisa Tri Indriana ( <i>Jurnal Ekonomi Dan Bisnis</i> Vol. 3 No.1, 2020)	Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Fintech	Hasil penelitian menyatakan bahwa kemudahan dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Fintech. <sup>52</sup>
4	Susi Susanti (Skripsi 2018)	Pengaruh kecepatan dan ketelitian Teller terhadap kepuasan nasabah PT. BNI Syariah cabang bima, kota Prov. Nusa tenggara barat.	Hasil penelitiannya menyatakan bahwa variabel kecepatan dan ketelitian teller berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah. <sup>53</sup>
5	Anggraeni Purfita Sari, Muhammad Anshar Syamsuddin ( <i>Jurnal Pajak Indonesia</i> Vol.1, No.2,	Analisis Faktor End-User Computing Satisfaction terhadap Kepuasan Pengguna: Studi Kasus Kantor	Hasil penelitian menunjukkan bahwa masing-masing variabel yaitu variabel isi, bentuk, keakuratan, kemudahan serta ketepatan waktu berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap

<sup>51</sup> Kania Nisa Fauziah, Sudianto, Septa Diana Nabella, “Pengaruh Kelengkapan Data, Ketelitian, Kecepatan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Federal Internasional Finence (FIF) Cabang Batam” , ( *Jurnal Manajemen Pascasarjana*, Vol. 2 No. 1, 2022)

<sup>52</sup> Chusnah, Khairunnisa Tri Indriana, “Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Fintech” (*Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Vol. 3 No. 1, 2020)

<sup>53</sup> Susi Susanti, Pengeruh Kecepatan Dan Ketelitian Teller Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BNI Syariah Cabang Bima, Kota Prov. Nusa Tenggara Barat, (Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar, 2018)

	2018	Pelayanan Pajak Madya Balikpapan	kepuasan pengguna akhir aplikasi. <sup>54</sup>
--	------	----------------------------------	---

Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yaitu :

- a. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Aina Farizatul'Ilmiyaitu pada variabel  $X_1$   $X_2$  dan  $X_3$  (Kecepatan, Keamanan, dan Keakuratan) dan variabel Y (Kepuasan), Sedangkan perbedaannya terletak pada lokasinya.
- b. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Kania Nisa Fauziah, Sudianto, Septa Diana Nabella yaitu sama-sama melakukan penelitian tentang kecepatan sedangkan perbedaannya terletak pada variabel lainnya. Dalam penelitian ini menggunakan variabel keamanan, keakuratan sementara pada penelitian Kania Nisa Fauziah, Sudianto, Septa Diana Nabella menggunakan variabel kelengkapan, ketelitian dan ketepatan.
- c. Persamaan penelitian ini dengan Chusnah, Khairunnisa Tri Indriana yaitu terletak pada objeknya yang mana sama-sama meneliti tentang kepuasan. Sedangkan perbedaannya terletak pada variabel lainnya. Penelitian ini mengkaji tentang kecepatan, keamanan dan keakuratan, sementara penelitian Chusnah, Khairunnisa Tri Indriana membahas tentang kemudahan.

---

<sup>54</sup> Anggraeni Purfita Sari, Muhammad Anshar Syamsuddin, Analisis Faktor End-User Computing Satisfaction Terhadap Kepuasan Pengguna: Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Madya Balikpapan, (*Jurnal Pajak Indonesia*, Vol.1, No.2, 2018)

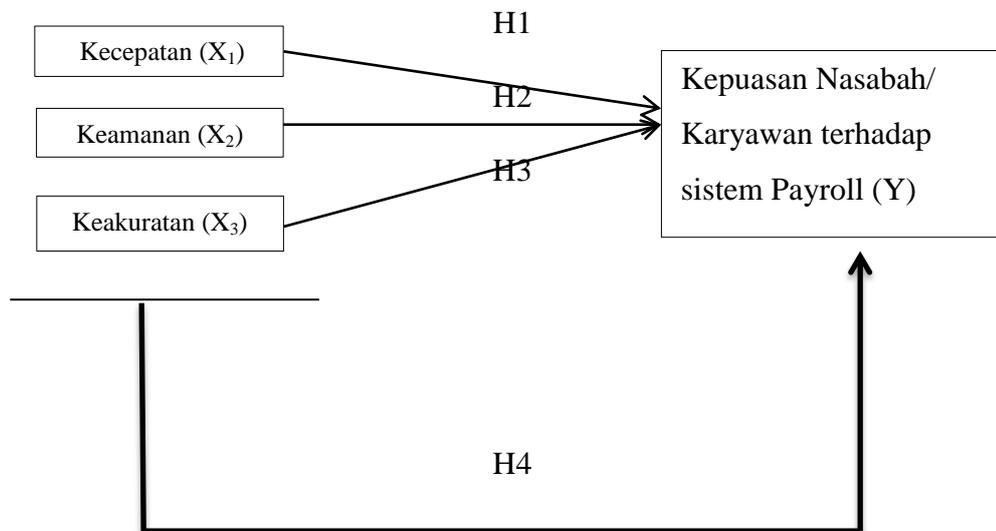
- d. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Susi Susanti yaitu sama-sama menggunakan kepuasan sebagai variabel Y, sedangkan perbedaannya terdapat pada variabel independent dimana peneliti menggunakan 3 variabel X yaitu kecepatan, keamanan dan keakuratan sedangkan penelitian Susi Susanti menggunakan dua variabel X yaitu kecepatan dan ketelitian.
- e. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Anggraeni Purfita Sari, yaitu sama-sama menggunakan variabel keakuratan. Sedangkan perbedaannya terdapat pada variabel lainnya.

### **C. Kerangka Pikir**

Kerangka pikir merupakan konseptual mengenai bagaimana satu teori berhubungan diantara berbagai faktor yang telah diidentifikasi terhadap masalah penelitian, dalam kerangka pikir peneliti:

**Gambar 1**  
**Kerangka pikir**





**Keterangan :**

H1 = Pengaruh Variabel  $X_1$  terhadap Variabel Y

H2 = Pengaruh Variabel  $X_2$  terhadap Variabel Y

H3 = Pengaruh Variabel  $X_3$  terhadap Variabel Y

H4 = Pengaruh Variabel  $X_1, X_2, X_3$ , terhadap Variabel Y

**D. Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dikatakan sebagai jawaban yang empirik dengan data.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- a) Ha1 : Kecepatan sistem Payroll berpengaruh positif terhadap kepuasan karyawan PT. Bridgestone Nagaraja.
- b) Ho1: Kecepatan sistem payroll tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan karyawan PT. Bridgestone Nagaraja.
- c) Ha2 : Keamanan sistem Payroll berpengaruh positif terhadap kepuasan karyawan PT. Bridgestone Nagaraja.
- d) Ho2 : Keamanan sistem payroll tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan karyawan PT. Bridgestone Nagaraja.
- e) Ha3 : Keakuratan sistem Payroll berpengaruh positif terhadap kepuasan karyawan PT. Bridgestone Nagaraja.
- f) Ho3 : Keakuratan sistem payroll tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan karyawan PT. Bridgestone Nagaraja..

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi Dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT. Bridgestone Nagaraja Kec. Sipispis Kab. Serdang Bedagai. penelitian ini dilakukan mulai pada bulan Oktober 2022 sampai dengan bulan Mei 2023.

#### **B. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan angka dalam penyajian data dan analisis yang menggunakan uji statistik dan untuk memprediksi bahwa suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya. Defenisi lain menyebutkan penelitian kuantitatif adalah yang mengumpulkan data dan menafsirkannya banyak menuntut penggunaan angka dan gambar, tabel grafik dapat ditetapkan ukurannya.<sup>55</sup> Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field riserch*) yaitu mengumpulkan data yang diperoleh dari karyawan PT. Bridgestone Nagaraja Kec. Sipispis Kab. Serdang Bedagai.

#### **C. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik

---

<sup>55</sup>Beni Ahmad Saebani, Yana Sutisna, *Metode Penelitian*, ( Bandung: CV Pustaka Setia. 2018) hlm. 149

kesimpulannya.<sup>56</sup> Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh karyawan PT. Bridgestone Nagaraja yaitu sebanyak 274 orang.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>57</sup> Sampel yang digunakan berjumlah 74 orang yang dihasilkan dari perhitungan menggunakan rumus slovin. Margin of error yang ditetapkan adalah 10% atau 0,1.

$$n = N/(1 + Ne^2)$$

$$n = 274/(1 + 274.(10\%^2)$$

$$n = 274/(1 + 274.(0.1^2)$$

$$n = 274/(1 + 274.(0.01)$$

$$n = 274/(1 + 2.74)$$

$$n = 274 : 3.74$$

$$n = 73.26 = 74$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Margin error

---

<sup>56</sup>Sugiyono, *Medote Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung : ALFABETA, 2011), h. 80

<sup>57</sup>*Ibid.*, h. 81

## D. Instrumen Pengumpulan Data

### 1. Kuesioner (Angket)

Untuk mengumpulkan data primer dari variabel-variabel dalam penelitian ini yaitu menggunakan angket (kuesioner). Angket (Kuesioner) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.<sup>58</sup> Kuisisioner dapat diberikan kepada responden secara personal (*personally administered questionnaires*) dan kuisisioner yang dikirim melalui pos atau internet (*mail questionnaires*).<sup>59</sup> Dalam penelitian ini peneliti menyebarkan sendiri kuisisioner kepada para pengusaha. Kuisisioner yang dipakai dalam penelitian ini adalah model terbuka karena pertanyaan mengharapkan responden untuk menuliskan jawabannya yang berbentuk pertanyaan. Dalam hal ini, penelitian menggunakan model tertutup yaitu responden untuk memilih salah satu alternatif jawaban dari setiap pertanyaan yang telah tersedia.

Kuisisioner ini berupa pertanyaan *multiple choice* (pilihan ganda) yang terdiri dari lima alternatif jawaban sehingga responden dapat memilih jawaban yang sesuai dan peneliti dapat dengan mudah memberikan kode-kode atas jawaban yang didapatkan. Adapun skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Skala ini digunakan

---

<sup>58</sup>*Ibid.*, h.1

<sup>59</sup>Supomo Bambang, *Metode Penelitian Bisnis*, (Yogyakarta : BPFE, 2009), h. 154

untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena.<sup>60</sup>

**Tabel III. 1**  
**Skor Penilaian Angket**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Bobot Nilai</b>
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral/ Ragu-ragu (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

**Tabel III.2**  
**Kisi-kisi Kuesioner (Angket)**

Adapun kisi-kisi kuesioner dalam penelitian ini sebagai berikut:

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Nomor Pernyataan</b>
Kecepatan (X1)	1. Memberikan layanan yang cepat kepada nasabah	1, 3, 5
	2. Memberikan informasi yang dimudah dimengerti nasabah	4
	3. Kecepatan pertolongan terhadap kesulitan nasabah	2
Keamanan (X2)	1. Menjamin keamanan transaksi	1 2,3,
	2. Bebas dari kesalahan dalam penginputan jumlah gaji	4

<sup>60</sup>*Ibid.*, h. 154

	3. Menjamin kewanan biodata nasabah	5
Keakuratan (X3)	1. Memberikan penjelasan yang dibutuhkan nasabah 2. Tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan 3. Memberikan pengetahuan yang cukup	1, 2 4, 5 3
Kepuasan Karyawan (Y)	1. pengaruh hubungan baik antara nasabah dengan pihak bank 2. Kepercayaan melibatkan perasaan aman dan yakin pada diri partner 3. Hubungan antara perbankan dan nasabahnya menjadi harmonis	1, 4 2, 3 5

## E. Metode Analisis Data

### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

#### a. Uji Validitas

Uji Validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang karena dianggap tidak relevan. Validasi adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang ingin diukur. Hasil validitas dari setiap pertanyaan dalam kuesioner dapat dilihat pada besarnya angka yang terdapat pada kolom *corrected item total correlation*. Dasar pengambilan keputusan:

1) Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka pernyataan dinyatakan valid.

2) Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka pernyataan dinyatakan tidak valid.

#### b. Uji Realibilitas

Uji Reabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat keabsahan data dengan menggunakan uji *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) dengan ketentuan jika  $\alpha \geq 0,60$  maka dikatakan reliabel.

Menurut Triton, jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan range yang sama, maka ukuran kemantapan *alphadapat* diinterpretasikan sebagai berikut :<sup>61</sup>

- a) Nilai Alpha Cronbach 0,00 s.d 0,20, berarti kurang reliabel
- b) Nilai Alpha Cronbach 0,21 s.d 0,40, berarti agak reliabel
- c) Nilai Alpha Cronbach 0,41 s.d 0,60, berarti cukup reliabel
- d) Nilai Alpha Cronbach 0,61 s.d 0,80, berarti reliabel
- e) Nilai Alpha Cronbach 0,81 s.d 1,00, berarti sangat reliabel.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Normalitas data merupakan hal yang penting karena dengan data yang terdistribusi normal maka data tersebut dianggap dapat mewakili populasi.<sup>42</sup> Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan rumus *p-p plot of regresion standardized residual*. Sebagai dasar pengambilan

---

<sup>61</sup>Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS*, (Jakarta : Prestasi Pustaka, 2009), hlm. 97

keputusannya, jika titik menyebar disekitar garis diagonal maka nilai residual tersebut normal.

#### **b. Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas merupakan asumsi dalam penggunaan regresi. Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi atau sempurna antara variabel bebas atau independen. Di dalam model regresi terdapat syarat yang harus dipenuhi yaitu salah satunya bebas dari multikolinieritas. Suatu model regresi dapat dikatakan bebas dari multikolinieritas jika mempunyai nilai VIF (Variance Inflation Factor) kurang dari 10 dan mempunyai angka tolerance lebih dari 0,1.<sup>62</sup>

#### **c. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heterokedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah ada atau tidak dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual pada suatu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas. Uji heterokedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji glejser yaitu dengan menguji tingkat signifikannya. Uji ini dapat dilakukan dengan ketentuan apabila nilai signifikan antara variabel independen dengan absolut residual  $< 0,1$  berarti terjadi heterokedastisitas dan apabila nilai signifikan antara variabel

---

<sup>62</sup> 3 Dwi Priyatno, Belajar Cepat Olah Data Statistik Dengan SPSS, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2011), Hlm. 93.

independen dengan absolut residual  $> 0,1$  berarti tidak terjadi heterokedastisitas.

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji T (Parsial)

Uji keberhasilan dilakukan oleh peneliti sebagai tindakan untuk menguji nilai-nilai yang diperoleh peneliti melalui sampel yang telah diletili tersebut. Uji T (Parsial) digunakan untuk mengetahui apakah kecepatan, keamanan, dan keakuratan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan karyawan PT. Bridgestone Nagaraja dalam menggunakan BSI Tabungan Payroll.<sup>63</sup> Kriteria pengujian yaitu:

- a) Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya ada pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.
- b) Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , Maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

#### b. Uji F (Simultan)

Uji Simultan atau uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh

---

<sup>63</sup> Nurfian S Febriani Dan Wayan Weda Asmara Dewi, Teori Dan Praktek Riset Komunikasi Pemasaran Terpadu, (Malang: UB Press, 2018), Hlm. 72

signifikan terhadap variabel dependen. Uji F digunakan untuk menguji kelayakan data. Kriteria dalam uji F yaitu sebagai berikut:.

1. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak
2. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima.

### c. Koefisien Determinan $R^2$

Koefisien determinan digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel-variabel dependen. Nilai koefisien determinan adalah antara nol dan satu. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi akan semakin baik kemampuan variabel independen dalam menjelaskan perilaku variabel dependen.

## 4. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda adalah suatu teknik atau analisa statistika yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.<sup>64</sup> Analisis regresi linier berganda ialah uji yang digunakan untuk mengetahui keadaan variabel dependen, jika terjadi perubahan pada dua atau lebih variabel independen yang berperan sebagai prediktor. Jadi teknik analisis ini digunakan untuk mengukur tingkat korelasi pada variabel independen dengan variabel dependen.<sup>65</sup> Analisis regresi linier berganda ini digunakan untuk mengetahui masing-masing variabel dari dua atau lebih variabel independen /tersebut secara bersama atau sendiri-sendiri

---

<sup>64</sup> Sugiono dan Agus Susanto, Cara Mudah Belajar SPSS dan Lirise, (Bandung: Alfabeta, 2015), Hlm. 250.

<sup>65</sup> Abdul muhid, Analisis Statistik, (Surabaya: LEMLIT UIN SYAHADA Sunan Ampel, 2010), 76.

dalam memengaruhi variabel dependen. Berikut persamaan regresi linier berganda yang digunakan:<sup>66</sup>

$$Y = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan

b<sub>0</sub> = Nilai konstanta

X<sub>1</sub> = Kecepatan

X<sub>2</sub> = Keamanan

X<sub>3</sub> = Keakuratan

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub> = Koefisien regresi

e = Standar eror

---

<sup>66</sup> Sugiyono, Statistika untuk penelitian....., 275.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Perusahaan

##### 1. Sejarah Perusahaan dan Perkembangan PT. Bridgestone Nagaraja

Perusahaan ini berdiri untuk memenuhi atau menanggulangi kekurangan bahan baku karet, sehingga diharapkan produksi yang dihasilkan mengimbangi kebutuhan bahan baku karet. Kebun Dolok Merangir, kabupaten Simalungun Sumatera Utara dibeli oleh perusahaan *Goodyears* pada tahun 1916 dari *Vrenide Indice Coltounderneeming* (VICO) yaitu salah satu perusahaan Belanda yang dipimpin oleh J. J. Blandeing. Pada tahun 1917 didirikan *Factory* dan kemudian pada tahun 1927 didirikan *Planin* dan *Chemical Research*. Perluasan Perusahaan dan Perpanjangan HGU 1. Pada tahun 1967 kebun Naga Raja dan Dolok Ulu yang sebelumnya milik PPN (Perusahaan Perkebunan Negara) diusahakan oleh Goodyears. 2. Pada tanggal 1 Oktober 1977. Perkebunan PT. Haboko Tea Coy yang sebelumnya diusahakan oleh PT. Lonsum diurus atau diusahakan oleh 24 Goodyears pada tanggal 1 Januari 1982 PT. Haboko Tea Coy resmi berubah nama menjadi NV. Goodyears Sumatera Plantions, LTD. 3. Kebun Naga Raja diusahakan berdasarkan SK Ditjen Agraria No. SK 2/HGU/80 tanggal 2 Januari 1980 dan sertifikat HGU No. 1 tanggal 15 Oktober 1082 dan memperoleh perpanjangan selama 25 tahun sesuai

SK. Menteri Negara Agraria atau Kepala Badan Pertahanan Nasional No. 114/HGU/BPN/1997 tanggal 16 September 1997 seluas 2.846,73 ha. 4. Kebun Dolok Merangir dan Dolok Ulu diusahakan berdasarkan SK. Menteri Dalam Negeri No. 3/HGU/DA/80 dan telah memperoleh perpanjangan selama 25 tahun sesuai SK. Menteri Negara Agraria 1997 seluas 11.226,38 ha. Namun setelah diukur secara kadasteral dan mengeluarkan seluas 202,827 ha areal untuk Kawasan Industri Simalungun (KIS) dan perluasan ibu Kota Kecamatan Tapian Dolok, Kantor Imigrasi P. Siantar serta peruntukkan jalan, maka luas areal HGU PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate di Kabupaten Simalungun menjadi seluas 1.023,553ha. 5. Kabupaten Aek Tarum diusahakan berdasarkan Hak Guna Usaha No.1/Perk.A.Tarum Haboko SK. Menteri Negara Agraria atau Kepala Badan Pertahanan Nasional No.149/HGU/BPN/97/tanggal 9 Desember 1997 seluas 4.238,88 ha. Peralihan Kepemilikan dan Perubahan Nama Perusahaan Kepemilikan saham Perusahaan PT. Goodyears Sumatra Plantation sebanyak 1.900.000 saham telah beralih kepada PT. Bridgestone Sumatra Rubber 25 Estate yang merupakan badan hukum Indonesia dan berkedudukan di Indonesia sejak tanggal 9 Agustus 2005. Peralihan kepemilikan dan perubahan nama perusahaan tersebut tercantum dalam keputusan sirkuler pada Akte Notaris No.80. Persetujuan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia R.I No. C-02853 HT.01.04.TH.2005 tanggal 2 Februari 2005 dan Persatuan Badan

Koordinasi Penanaman Modal R.I No.236/B.2/A6/2005 tanggal 4 Oktober 2000. Peralihan kepemilikan dan perubahan nama perusahaan ini telah diumumkan melalui Harian Media Indonesia dan Suara Pembaharuan tanggal 1 September 2005.

1. Iklim dan Topografi PT. BSRE rata-rata berada pada ketinggian  $\pm 141$  meter di atas permukaan laut. Suhu udara di areal kebun berkisar  $\pm C$  dan suhu maksimal  $\pm C$  dengan tipe angin yaitu Muse Ferguson, antara bulan September s/d Desember berlangsung selama 4 bulan. Curah hujan rata-rata antara 1500 – 2500 mm/thn dan merata sepanjang tahun dengan rata-rata perbulan  $\pm 128$  mm/hari hujan. Sedangkan bulan kering berlangsung selama 8 bulan yaitu berkisar antara Januari – Agustus untuk mengatasi hal ini PT. BSRE membuat saluran pipa dan juga bak besar untuk penampungan air. Tipe iklim di kebun BSRE adalah sub tropis dengan ketentuan iklim menurut Schmit dan Ferguson yaitu tipe B dan klasifikasi iklimnya sebagai berikut: A = Sangat sesuai B = Cukup sesuai C = Kurang sesuai D,E,F = Tidak sesuai

26 Untuk mengetahui kemampuan lahan sebaiknya diketahui kesesuaian tanah untuk pertumbuhan tanaman karet agar diperoleh produksi dan keuntungan ekonomi yang optimal. Keadaan topografi PT. BSRE pada umumnya datar namun ada areal yang curam. Jenis tanah yang terdapat di PT. BSRE adalah podsolik merah kuning, pH tanah berkisar antara 5 – 6 sehingga tanah tersebut bersifat agak asam dan berpasir yang memiliki kemampuan menyimpan air sangat rendah. Kekurangan unsurhara

dapat ditanggulangi dengan pemupukan dan penanaman *Cover Crop*.

Luas Areal Kebun

## **2. Sistem Gaji / Upah**

Upah atau gaji merupakan unsur yang paling penting dalam hubungan antara pekerjaan dengan perusahaan untuk mendapatkan pekerjaan yang baik maka pekerjaan harus kompensasi yang seimbang dengan tingkat pekerjaannya. Dengan demikian kompensasi yang tersebut akan bernilai layak bagi para pekerja. Mengingat akan manfaat ketentuan kerja dan terbinanya hubungan kerja sama yang serasi selaras dan seimbang, wajarlah masalah sistem pengupahan ini sering menjadi masalah yang paling penting. Perkebunan PT. BSRE memiliki sistem penerimaan upah berupa uang bagi semua karyawan yang diperoleh dalam sebulan dua kali yakni pada awal bulan dan pertengahan bulan. Gajian kecil diperoleh dalam pertengahan bulan dan gajian besar diperoleh di awal bulan. Disamping upah berupa uang, karyawan harian dan bulanan menerima upah berupa beras, yang dinamakan catu beras atau natural yang diperoleh karyawan dua kali setiap bulan. Beras catu diberikan dengan kualitas mutu yang baik dan di anggap layak bagi kesehatan manusia. Catu beras diberikan kepada karyawan yang telah berkeluarga dengan ketentuan bahwa anak dan istri yang berhak memiliki catu beras besar jumlah penerimaan catu beras yaitu tiga orang anak dan seorang istri. Sedangkan yang belum menikah maka catu beras hanya di hitung satu orang saja. Besarnya

catu beras yang diberikan perusahaan kepada karyawan sebagai berikut : Pekerja memperoleh beras 15 kg, Istri yang tidak bekerja memperoleh beras sebanyak 9 kg. Tiap anak (minimal 3 orang) memperoleh beras sebanyak 2,5 kg. Besarnya nilai beras yang dikeluarkan oleh perusahaan dalam perhitungan yang dilakukan oleh Departemen Payroll tidak dihitung berdasarkan banyak jumlah beras yang dikeluarkan, melainkan dengan beras tersebut dalam bentuk uang, tetapi sebenarnya pemberian dilakukan dalam bentuk beras. Hal ini dilakukan untuk memudahkan dalam perhitungan akuntan perusahaan juga memberikan jaminan sosial (Jamsostek) yaitu dengan cara mengikuti sertakan karyawan menjadi anggota yang dipotong 2 % dari gaji perbulan. Jaminan sosial (Jamsostek) diberikan kepada anggota apabila :

- a. Anggota tersebut meninggal dunia.
- b. Anggota tersebut mengalami kecelekaan dalam bekerja.
- c. Hari tua.
- d. Jaminan sosial (Jamsostek) yang diberikan kepada karyawan berbeda dengan jaminan sosial kepada Staf. Staf memperoleh jaminan yang lebih tinggi dibandingkan karyawan.

### **3. Jaminan Sosial di PT.Bridgestone Nagaraja**

Jaminan sosial merupakan salah satu alat perangsang/insentif yang disediakan perusahaan bagi karyawan guna meningkatkan semangat kerja yang selanjutnya diharapkan dapat meningkatkan

produktifitas karyawan. Berbagai jaminan sosial atau fasilitas yang disediakan perusahaan antara lain :

- a. Perumahan Selama hubungan kerja berlangsung, perusahaan menyediakan perumahan bagi karyawan tetap secara cuma-cuma selama masih di masa dinas.
- b. Pelayanan Kesehatan Setiap karyawan atau anggota keluarga yang ditanggung perusahaan selama hubungan kerja masih berlaku berhak atas pelayanan kesehatan dari dokter yang ditunjuk oleh perusahaan termasuk obat dan perawatan. Untuk pelayanan kesehatan ini perusahaan menyediakan rumah sakit (hospital).
- c. Keamanan Di kebun PT. Bridgestone Nagராaja cukup terjamin karena setiap pos dan afdeling disediakan satpam dan centeng untuk menjaga apabila terjadi sesuatu yang tidak diinginkan agar bisa segera ditangani dengan baik. Para satpam dan centeng dikepalai oleh Brimob Polda Sumatra Utara dan TNI-AD.
- d. Sekolah dan Rumah Ibadah PT. Bridgestone Nagராaja menyediakan lahan untuk sekolah. Sekolah – sekolah ini diasuh oleh para guru yang baik dan disiplin. Jadi anak – anak bisa mendapatkan ilmu serta belajar dengan baik. Rumah ibadah juga disediakan di setiap afdeling, didirikan mesjid, mushollah, gereja, jadi masyarakat tidak sulit dalam menunaikan ibadah.
- e. Tunjangan Pensiun Pada umumnya pemberian tunjangan pensiun diberikan berupa uang sekaligus (tebas) kepada karyawan dan ada

yang berupa tunjangan fasilitas kesehatan dan kesejahteraan seumur hidup.

#### **4. Karyawan**

Jumlah keseluruhan karyawan penderes di PT. Bridgestone Nagaraja 274 karyawan, PT. Bridgestone memiliki Karyawan harian (*daily employes*) adalah Karyawan yang berkerja sebagai penderes karet di perkebunan PT. Bridgestone sebanyak 173 karyawan sedangkan Karyawan Bulanan (*monthly employee*) adalah karyawan yang bertugas mengawasi karyawan harian sebanyak 17 karyawan, dan memiliki karyawan contractor (FL) adalah karyawan yang bekerja sebagai penderes karet diperkebunan PT. Bridgestone dengan sistem kontrak sebanyak 84 karyawan. Karyawan harian, karyawan bulanan dan karyawan kontrak khusus seorang pekerja yang berjenis kelamin laki-laki

#### **5. Aspek Pemasaran**

Pemasaran adalah proses penyusunan komunikasi terpadu yang bertujuan untuk memberikan informasi mengenai barang atau jasa dalam kaitannya dengan memuaskan kebutuhan dan keinginan manusia. Produk yang dipasarkan oleh PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate adalah lembaran-lembaran karet atau sheet. PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate dalam memasarkan *sheet* masih memasarkan hasil produksinya di luar negeri.

## B. Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah data yang ada valid atau tidak. Untuk pengujian validitas digunakan 74 orang dengan 5 pertanyaan untuk variabel kecepatan (X1), 5 pertanyaan untuk variabel keamanan (X2), 5 pertanyaan untuk variabel keakuratan (X3) dan 5 pertanyaan untuk Variabel kepuasan (Y). Untuk mengetahui validitas pertanyaan-pertanyaan tersebut dapat dilihat dari correlation Item Total yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel IV.1**  
**Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Kecepatan (X<sub>1</sub>)**

Item Pernyataan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,693	Instrumen valid jika r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub> untuk df=n-2=74-2=72 dengan taraf signifikan 10% sehingga diperoleh r <sub>tabel</sub> sebesar 0,1927	Valid
2	0,524		Valid
3	0,652		Valid
4	0,691		Valid
5	0,688		Valid

Sumber : Hasil SPSS 23, 2023

Hasil uji validitas variabel gaya hidup halal pada tabel IV.1 dapat disimpulkan bahwa angket mengenai variabel kecepatan memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  . Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan untuk variabel kecepatan dinyatakan valid.Sedangkan hasil uji validitas untuk variabel keamanan adalah sebagai berikut:

**Tabel IV.2**  
**Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Keamanan (X<sub>2</sub>)**

Item Pernyataan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,663	Instrumen valid jika r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub> untuk df=n-2=74-2=72 dengan taraf signifikan 10% sehingga diperoleh r <sub>tabel</sub> sebesar 0,1927	Valid
2	0,629		Valid
3	0,793		Valid
4	0,786		Valid
5	0,580		Valid

Sumber : Hasil SPSS 23, 2023

Hasil uji validitas variabel teknologi informasi pada tabel IV.2 dapat disimpulkan bahwa angket mengenai variabel Keamanan memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan untuk variabel Keamanan dinyatakan valid. Sedangkan hasil uji validitas untuk keputusan Keakuratan adalah sebagai berikut:

**Tabel IV.3**  
**Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Keakuratan (X<sub>3</sub>)**

Item Pernyataan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,677	Instrumen valid jika r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub> untuk df=n-2=74-2=72 dengan taraf signifikan 10% sehingga diperoleh r <sub>tabel</sub> sebesar 0,1927	Valid
2	0,575		Valid
3	0,610		Valid
4	0,645		Valid
5	0,763		Valid

Sumber : Hasil SPSS 23, 2023

Hasil uji validitas variabel Keakuratan pada tabel IV.3 dapat disimpulkan bahwa angket mengenai Keakuratan memiliki nilai  $r_{hitung} >$

$r_{\text{tabel}}$ . Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan untuk variabel Keakuratan dinyatakan valid

**Tabel IV.4**  
**Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Kepuasan (Y)**

Item Pernyataan	$r_{\text{hitung}}$	$r_{\text{tabel}}$	Keterangan
1	0,755	Instrumen valid jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ untuk $df = n - 2 = 74 - 2 = 72$ dengan taraf signifikan 10% sehingga diperoleh $r_{\text{tabel}}$ sebesar 0,1927	Valid
2	0,634		Valid
3	0,743		Valid
4	0,756		Valid
5	0,586		Valid

Sumber : Hasil SPSS 23, 2023

Hasil uji validitas variabel Kepuasan pada tabel IV.4 dapat disimpulkan bahwa angket mengenai Kepuasan memiliki nilai  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ . Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan untuk variabel Kepuasan dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Berikut hasil uji reliabilitas variabel Kecepatan, Keamanan, Keakuratan, Kepuasan Karyawan sebagai berikut :

**Tabel IV. 5**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	Keterangan
Kecepatan	0,650	5	Reliabel
Keamanan	0,731	5	Reliabel
Keakuratan	0,647	5	Reliabel
Kepuasan	0,723	5	Reliabel

Sumber : Hasil SPSS 23, 2023

Hasil uji reliabilitas pada tabel IV.5 diperoleh kesimpulan bahwa hasil uji reliabilitas variabel Kecepatan (X1) diperoleh nilai cronbach

alpha 0,650 sehingga variabel Kecepatan ini dapat dinyatakan reliabel dan dapat diterima. Selanjutnya, cronbach alpha untuk variabel Keamanan (X2) adalah 0,731 sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel Keamanan adalah reliabel dan dapat diterima. Cronbach alpha untuk variabel keakuratan (X1) adalah 0,647 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Keakuratan reliabel dan dapat diterima. . Cronbach alpha untuk variabel Kepuasan (Y) adalah 0,723 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan reliabel dan dapat diterima.

### C. Uji Asumsi Klasik

#### 1. Hasil Uji Normalitas

**Tabel IV.6**  
**Hasil Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		74
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.30646390
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.089
	Positive	.089
	Negative	-.070
Test Statistic		.089
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Hasil SPSS 23, 2023

Berdasarkan tabel diatas bahwa nilai signifikansi adalah 0.200 > 0.05, maka dapat disimpulkan uji Kolmogorov Smirnov bahwa data terdistribusi normal.

## 2. Hasil Uji Multikoleniaritas

Hasil uji multikolinieritas untuk variabel Kecepatan, Keamanan, dan Keakuratan adalah sebagai berikut:

**Tabel IV.7**

**Hasil Uji Multikolinieritas  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.303	1.822		2.362	.021		
Kecepatan	.190	.085	.197	2.228	.029	.766	1.305
Keamanan	.389	.106	.430	3.691	.000	.441	2.266
Keakuratan	.257	.091	.296	2.810	.006	.538	1.859

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Hasil SPSS 23, 2023

Hasil uji multikolinieritas pada tabel IV.7 dapat diketahui bahwa nilai tolerance untuk variabel Kecepatan (X1) adalah 766, nilai tolerance untuk Keamanan (X2) adalah 441. nilai tolerance untuk Keakuratan (X3) adalah 538. Sehingga dapat disimpulkan nilai tolerance dari ketiga variabel tersebut adalah lebih > 0,1. Nilai VIF dari variabel Kecepatan (X1) adalah 1.305, Nilai VIF dari variabel Keamanan (X2) adalah 2.266, Nilai VIF dari variabel Keakuratan (X3) adalah 1.859. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai VIF dari ketiga variabel di atas adalah lebih kecil < 10. Berdasarkan

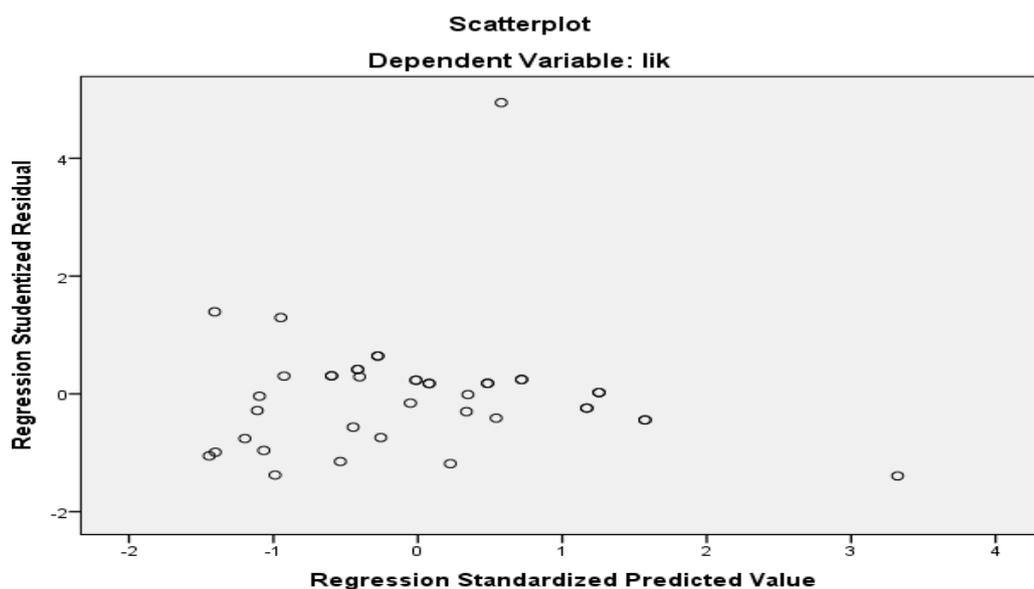
penilaian tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antara variabel bebas.

### 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah ada atau tidak dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual pada suatu pengamatan ke pengamatan lain. Uji ini dapat dilakukan dengan ketentuan apabila nilai signifikan antara variabel independen dengan absolut residual  $< 0,1$  berarti terjadi heterokedastisitas dan apabila nilai signifikan antara variabel independen dengan absolut residual  $> 0,1$  berarti tidak terjadi heterokedastisitas. Hal ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Gambar IV.1**

#### Uji Heterokedastisitas



Sumber : Hasil SPSS 23, 2023

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa titik-titik data penyebar diatas dan dibawah atau disekita rangka 0. Titik-titik tidak mengumpul hanya diatas atau di bawah saja. Penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali. Penyebaran titik-titik data tidak berpola. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas, hingga model regresi yang baik dan ideal dapat dipenuhi.

#### D. Uji Hipotesis

##### 1. Uji Secara Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah model regresi variabel Kecepatan, Keamanan, dan Keakuratan berpengaruh secara parsial atau berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan.

Berikut hasil analisis regresi pada uji t:

**Tabel IV.8**  
**Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.303	1.822		2.362	.021
	Kecepatan	.190	.085	.197	2.228	.029
	Keamanan	.389	.106	.430	3.691	.000
	Keakuratan	.257	.091	.296	2.810	.006

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Hasil SPSS 23, 2023

Berdasarkan hasil uji persial pada Tabel IV.8, dapat diketahui bahwa jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  artinya terdapat pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen dan jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  tidak dapat berpengaruh antara variabel independent terhadap variabel dependen yang diperoleh dengan rumus  $df = n-k-1$  atau  $74-3-1 = 70$  hasil  $t_{tabel}$  yang diperoleh adalah 1.66691. dengan nilai sebagai berikut:

- a. Variabel Kecepatan dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $2.228 > 1.66691$ . Maka dapat disimpulkan bahwa Kecepatan berpengaruh terhadap Kepuasan Karyawan PT. Bridgestone Nagaraja. Nilai  $t_{hitung}$  positif artinya kecepatan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Karyawan PT. Bridgestone Nagaraja.
- b. Variabel Keamanan dengan nilai  $t_{hitung} 3.691 > 1.66691$ . Maka dapat disimpulkan bahwa Keamanan berpengaruh terhadap Kepuasan Karyawan PT. Bridgestone Nagaraja. Nilai  $t_{hitung}$  positif artinya keamanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Karyawan PT. Bridgestone Nagaraja.
- c. Variabel Keakuratan dengan nilai  $t_{hitung} 2.810 > 1.66691$ . Maka dapat disimpulkan bahwa Keakuratan berpengaruh terhadap Kepuasan Karyawan PT. Bridgestone Nagaraja. Nilai  $t_{hitung}$  positif artinya Keakuratan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Karyawan PT. Bridgestone Nagaraja.

## 2. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel gaya hidup halal dan teknologi informasi secara simultan terhadap variabel keputusan pembelian. Berikut hasil analisis regresi pada uji f.

**Tabel IV.9**  
**Hasil Uji Secara Simultan (Uji F)**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	173.184	3	57.728	32.431	.000 <sup>b</sup>
Residual	124.600	70	1.780		
Total	297.784	73			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Keakuratan, Kecepatan, Keamanan

Sumber : Hasil SPSS 23, 2023

Berdasarkan hasil uji simultan pada Tabel IV.9 diperoleh  $f_{hitung}$  adalah 32.431 dan  $F_{tabel}$  diperoleh dengan rumus  $df = n - k - 1$  atau  $74 - 3 - 1 = 70$ . Sehingga  $f_{tabel}$  yang diperoleh 2,16. Dengan demikian  $f_{hitung} > f_{tabel}$  ( $32.431 > 2,16$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa Kecepatan, Keamanan dan Keakuratan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan karyawan di PT. Bridgestone Nagaraja.

## 3. Uji Koefisien Determinasi (Uji $R^2$ )

**Tabel IV.10**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.763 <sup>a</sup>	.582	.564	1.334

a. Predictors: (Constant), Keakuratan, Kecepatan, Keamanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Hasil SPSS 23, 2023

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinansi pada tabel IV.10 diperoleh (Adjusted R Square) sebesar 0,564 atau (5,64%) artinya variabel Kecepatan, Keamanan, dan Keakuratan mampu menjelaskan variabel dependen atau Kepuasan Karyawan PT. Bridgestone dalam menggunakan BSI tabungan payroll 5,64%. Sedangkan 94,36% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

#### **E. Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis regresi berganda adalah suatu tehnik atau analisa statistika yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel indpenden Kecepatan(X1), Keamanan (X2), Keakuratan (X3) terhadap variabel Kepuasan(Y). Hasil uji regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel IV.11**  
**Uji Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.303	1.822		2.362	.021
Kecepatan	.190	.085	.197	2.228	.029
Keamanan	.389	.106	.430	3.691	.000
Keakuratan	.257	.091	.296	2.810	.006

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Hasil SPSS 23, 2023

Persamaan regresi linear berganda yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$\text{Kepuasan} = 4.303 + 0,190 \text{ Kecepatan} + 0,389 \text{ Keamanan} + 0,257 \text{ Keakuratan} + e$$

Berdasarkan persamaan regresi berganda diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta 4.303 adalah menyatakan bahwa variabel Kecepatan (X1) Keamanan (X2), dan Keakuratan (X3) diasumsikan 0 maka Kepuasan karyawan PT. Bridgestone Nagaraja dalam menggunakan BSI tabungan payroll nilainya sebesar 4,303 satuan.
- b. Nilai koefisien regresi variabel kecepatan (X1) bernilai positif sebesar 0,190 dapat diartikan bahwa setiap peningkatan variabel Kecepatan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan keputusan karyawan sebesar 0,190 satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap. koefisien

bernilai positif artinya terjadi hubungan berbanding lurus antara kecepatan terhadap kepuasan karyawan PT. Bridgestone Nagaraja dalam menggunakan BSI tabungan payroll.

- c. Nilai koefisien regresi variabel Keamanan (X2) bernilai positif sebesar 0,389 dapat diartikan bahwa setiap peningkatan variabel Kecepatan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan keputusan karyawan sebesar 0,389 satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap. koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan berbanding lurus antara Keamanan terhadap kepuasan karyawan PT. Bridgestone Nagaraja dalam menggunakan BSI tabungan payroll.
- d. Nilai koefisien regresi variabel Keakuratan (X3) bernilai positif sebesar 0,257 dapat diartikan bahwa setiap peningkatan variabel Kecepatan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan keputusan karyawan sebesar 0,257 satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap. koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan berbanding lurus antara Keakuratan terhadap kepuasan karyawan PT. Bridgestone Nagaraja dalam menggunakan BSI tabungan payroll.

## **F. Pembahasan Hasil Penelitian**

Penelitian ini berjudul determinan kepuasan karyawan PT. Bridgestone dalam menggunakan BSI tabungan payroll. berdasarkan hasil analisis regresi yang dilakukan pada penelitian ini diketahui bahwa:

1. Pengaruh kecepatan terhadap kepuasan karyawan PT. Bridgestone Nagaraja.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil dari uji t dimana  $t_{hitung}$  untuk variabel kecepatan sebesar 2.228 dan untuk  $t_{tabel}$  diperoleh dari rumus  $df = (n-k-1)$ ,  $df = 74-3-1 = 70$  hasil yang diterima dari  $t_{tabel}$  sebesar 1.66691 yang artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $2.228 > 1.66691$ . Maka dapat disimpulkan bahwa Kecepatan berpengaruh terhadap Kepuasan Karyawan PT. Bridgestone Nagaraja. Nilai  $t_{hitung}$  positif artinya kecepatan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Karyawan PT. Bridgestone Nagaraja. Peneliti melihat bahwa hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa kecepatan sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan Bank Syariah Indonesia (BSI) mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap dalam pelayanannya. Yang ditandai dengan memberikan informasi yang mudah dimengerti dan dipahami oleh nasabah secara cepat dalam hal pengambilan uang, mengecek saldo, dan transaksi lainnya. Dapat dijelaskan bahwa kecepatan (*Speed*) Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam pelayanan telah dinilai mampu memberikan kepuasan kepada karyawan PT. Bridgestone Nagaraja yang saat ini menjadi nasabahnya.

Menurut Lewis dan Booms yang dikutip oleh Fandy Tjiptono mengemukakan bahwa kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan semakin meningkat maka kepuasan nasabah juga akan semakin tinggi sehingga nasabah akan semakin merasa senang dan puas terhadap layanan yang diberikan. karena

untuk meningkatkan kepuasan maka harus meningkatkan kualitas pelayanan.<sup>67</sup>

Penelitian ini juga di dukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Susi Susanti dengan judul : Pengaruh Kecepatan Dan Ketelitian Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BNI Syariah Cabang Bima, Kota. Bima, Prov. Nusa Tenggara Barat. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa variabel kecepatan dan ketelitian teller berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

2. Pengaruh keamanan terhadap kepuasan karyawan PT. Bridgestone Nagaraja.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil dari uji t dimana  $t_{hitung}$  untuk variabel keamanan sebesar 3.691 dan untuk  $t_{tabel}$  diperoleh dari rumus  $df = (n-k-1)$ ,  $df = 74-3-1 = 70$  hasil yang diterima dari  $t_{tabel}$  sebesar 1.66691 yang artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $3.691 > 1.66691$ . Maka dapat disimpulkan bahwa Keamanan berpengaruh terhadap Kepuasan Karyawan PT. Bridgestone Nagaraja. Nilai  $t_{hitung}$  positif artinya kecepatan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Karyawan PT. Bridgestone Nagaraja. Hal ini mengindikasikan bahwa untuk meningkatkan kepuasan karyawan adalah keamanan dalam bertransaksi karyawan, serta jaminan kerahasiaan dalam layanan payroll. Peneliti melihat Bank Syariah Indonesia (BSI) mampu

---

<sup>67</sup> Fitri Madona , Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor, ( Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Raden Fatah Palembang, 2017)

memberikan jaminan keamanan dalam pelayanannya secara baik, hal tersebut ditunjukkan dari kemampuan petugas bank dalam menjamin keamanan transaksi baik dalam jumlah gaji yang ditransfer dan identitas nasabah payroll, petugas tidak pernah melakukan kekeliruan dalam penginputan data jumlah gaji yang ditransfer, petugas tidak pernah melakukan kesalahan dalam menstransfer jumlah gaji yang diberikan nasabah, petugas secara tepat mampu menstransfer gaji sesuai dengan slip gaji yang diberikan perusahaan. Dijelaskan bahwa keamanan (*security*) Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam pelayanan telah dinilai mampu memberikan kepuasan kepada karyawan PT. Bridgestone Nagaraja yang saat ini menjadi nasabahnya

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang terdahulu yang dilakukan oleh Chusnah, Khairunnisa Tri Indriana dengan judul: Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Fintech. Hasil penelitian menyatakan bahwa kemudahan dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Fintech.

### 3. Pengaruh keakuratan terhadap kepuasan karyawan PT. Bridgestone Nagaraja.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil dari uji t dimana  $t_{hitung}$  untuk variabel keakuratan sebesar 2.810 dan untuk  $t_{tabel}$  diperoleh dari rumus  $df = (n-k-1)$ ,  $df = 74-3-1 = 70$  hasil yang diterima dari  $t_{tabel}$  sebesar 1.66691 yang artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau 2.810

>1.66691. Maka dapat disimpulkan bahwa Kecepatan berpengaruh terhadap Kepuasan Karyawan PT. Bridgestone Nagaraja. Nilai  $t_{hitung}$  positif artinya keakuratan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Karyawan PT. Bridgestone Nagaraja. Peneliti melihat bahwa pelayanan yang dilakukan Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah akurat, yang ditandai dengan kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan yang dibutuhkan nasabah sesuai dengan standar pelayanan yang dijanjikan bank, petugas mampu menginformasikan kepada nasabah tentang produk payroll secara tepat dan efisien, petugas memiliki pengetahuan cukup untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan secara terperinci dan sesuai, dan petugas tidak pernah melakukan kesalahan dalam pelayanan dan juga dalam hal pelaksanaan transaksi payroll. Dapat dijelaskan bahwa keakuratan (*accuracy*) Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam pelayanan telah dinilai mampu memberikan kepuasan kepada karyawan PT. BSRE yang saat ini menjadi nasabahnya.

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang terdahulu yang dilakukan oleh Anggraeni Purfita Sari, Muhammad Anshar Syamsuddin dengan judul: Analisis Faktor End-User Computing Satisfaction terhadap Kepuasan Pengguna: Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Madya Balikpapan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masing-masing variabel yaitu variabel isi, bentuk, keakuratan,

kemudahan serta ketepatan waktu berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi

4. Pengaruh kecepatan, keamanan, dan keakuratan terhadap kepuasan karyawan PT. Bridgestone Nagaraja.

Berdasarkan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kecepatan, keamanan, dan keakuratan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan karyawan PT. Bridgestone. Hasil uji signifikan simultan yang ditunjukkan dari hasil  $f_{hitung}$  sebesar 32.431 nilai  $f_{tabel}$  untuk signifikan sebesar 2,16 dengan rumus  $df = (n-k-1)$ ,  $df = 74-3-1 = 70$ . Sehingga  $f_{hitung} > f_{tabel}$  atau  $(32.431 > 2,16)$ . Maka dapat disimpulkan bahwa Kecepatan, keamanan, dan keakuratan berpengaruh terhadap Kepuasan Karyawan PT. Bridgestone Nagaraja. Nilai  $t_{hitung}$  positif artinya keakuratan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Karyawan PT. Bridgestone Nagaraja. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang terdahulu yang dilakukan oleh Aina Farizatul'Ilmi dengan judul: Pengaruh keamanan, kemudahan, kepercayaan dan keakuratan layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah. hasil penelitiannya menyatakan bahwa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.

## **G. Keterbatasan Penelitian**

Selama melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini peneliti menghadapi berbagai keterbatasan, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Keterbatasan bahan materi berupa buku-buku referensi yang dibutuhkan peneliti dalam penulisan skripsi ini membuat peneliti mendapatkan kendala dalam teori telaah pustakanya.
2. Pada saat menyebar angket, peneliti tidak mengetahui apakah responden memberikan jawaban jujur dalam menjawab setiap pertanyaan yang peneliti berikan sehingga mempengaruhi validitas data yang diperoleh. Keterbatasan variable independen yang hanya 3 yaitu :kecepatan, keamanan dan keakuratan. Dari banyaknya keterbatasan penelitian ini peneliti tetap berusaha agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna penelitian. Dengan segala upaya, kerja keras, dan bantuan semua pihak pada akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan pada hasil analisis data dan pembahasan mengenai Determinan Kepuasan Karyawan PT. Bridgestone Dalam Menggunakan BSI Tabungan Payroll dengan metode analisis yang digunakan yaitu regresi linear berganda, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecepatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan karyawan PT. Bridgestone Nagராaja. Artinya semakin cepat transaksi ini berlangsung maka kepuasan nasabah atau penggunaannya semakin meningkat, begitu juga sebaliknya jika terjadi penurunan terhadap transaksi maka akan terjadi penurunan terhadap kepuasan.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan karyawan PT. Bridgestone Nagராaja. Artinya semakin aman dalam bertransaksi maka kepuasan nasabah atau penggunaannya semakin meningkat, begitu juga sebaliknya jika terjadi penurunan dalam keamanan bertransaksi maka akan terjadi penurunan terhadap kepuasan.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keakuratan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan karyawan PT. bridgestone nagராaja. Artinya semakin akurat transaksi ini berlangsung maka kepuasan atau penggunaannya semakin meningkat, begitu juga sebaliknya jika terjadi

penurunan terhadap keakuratan maka akan terjadi penurunan terhadap kepuasan.

4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecepatan, keamanan, dan keakuratan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan karyawan PT. bridgestone nagaraja. Artinya semakin cepat, aman, dan akurat transaksi ini berlangsung maka kepuasan atau penggunaannya semakin meningkat, begitu juga sebaliknya jika terjadi penurunan terhadap kecepatan, keamanan, dan keakuratan maka akan terjadi penurunan terhadap kepuasan.

## **B. SARAN**

Adapun saran yang diberikan peneliti setelah melakukan penelitian adalah sebagai berikut:

### **1. Bagi Pihak Bank Syariah Indonesia (BSI)**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan (*Security*) dan Keakuratan (*Accuracy*) adalah variabel yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan karyawan PT. bridgestone nagaraja yang saat ini menjadi nasabahnya. Berkenaan dengan temuan tersebut maka sudah sepatutnya jika manajemen Bank Syariah Indonesia mampu mempertahankan kepercayaan tersebut. Hal ini dapat ditempuh dengan secara melakukan perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan sebagai upaya untuk mempertahankan atau bahkan meningkatkan kepuasan nasabahnya

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Yang berkeinginan untuk melakukan penelitian dengan menggunakan variabel yang sama, hendaknya dapat menambahkan dan mengembangkan variabel bebas lainnya yang dinilai dapat mempengaruhi kepuasan karyawan dalam menggunakan BSI Tabungan Payroll.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah AndrettiLeon, dkk. *Perancangan Basis Data Sistem Informasi Penggajian (studi kasus pada Universitas 'XYZ')*. 2006.
- Agus Sujianto Eko. *Aplikasi Statistik Dengan SPSS*. Jakarta : Prestasi Pustaka, 2009.
- Aina Faruzatul'Ilmi. Pengaruh Keamanan, Kemudahan Kepercayaan dan keakuratan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah, Skripsi UIN Satu Tulungagung, 2020.
- Amirudin. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2003.
- Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian*
- Asikin Zainal. *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*. Jakarta : Rajawali Pers, 2016.
- Aswad Addu Alihumad Al Alim. Analisis Prosedur pembiayaan dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah. Skripsi IAIN Salatiga, 2015.
- Asyhuri Muhammad. Analisis Kepuasan Karyawan PT Kayu Sengon Industri (KSI) Karjosari Bawen Kab. Semarang Terhadap Pelaksanaan Sistem Payroll CIMB Niaga Syariah. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Salatiga, 2016.
- Beni Saebani Ahmad, Yana Sutisna. *Metode Penelitian*. Bandung: CV Pustaka Setia. 2018.
- BishopMatt. *Introduction to Computer Security*, New Jersey:Prentice Hall PTR,2004.
- Departemen Agama Islam RI. Al-'Alyy al-Qur'an dan Terjemahannya. Bandung : Penerbit Diponegoro.
- Fandy Tjiptono. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi Offset, 2008.
- Firmansyah Anang. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Budi Utama, 2018.
- Ghozali Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006.

- Ghozali Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS. Edisi Ketujuh*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.
- H.Malayu Hasibuan. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta : Bumi Aksara, 2008.
- Hardiyani Gianisha. *Preferensi Lembaga Pendidikan Islam Dalam Memilih Payroll Di Bank Syariah Vol : 4 No : 2 Tahun : 2018*.
- Hilaman Ihsani. *Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelanggan JNE Dan J & T Didesa Sabajior Kecamatan Penyabungan Barat Kabupaten Mandailing Natal*. Skripsi IAIN Padangsidempuan, 2022.
- [https://www.ojk.go.id/waspadainvestasi/id/regulasi/Documents/UU\\_No\\_21\\_Tahun\\_2008\\_Perbankan](https://www.ojk.go.id/waspadainvestasi/id/regulasi/Documents/UU_No_21_Tahun_2008_Perbankan) Syariah. Diakses pada tanggal 04 Oktober 2022 pada pukul 14.53
- Inggang Nuralam Perwangsa. *Etika Pemasaran dan kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Malang : UB Press, 2017.
- Jogianto H.M. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta:Andi Offset,2008.
- Jogiyanto. *Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur, Teori dan Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta : Andi, 2005.
- Joko. *Seorang Karyawan Di PT. Bridgestone Nagaraja*. Wawancara Tanggal 26 Juli Pukul 14:30 WIB
- Juairiah. *Pengaruh Kualitas Layanan Frontliner Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang*, Vol : 1 No : 1 Tahun : 2016.
- Juliansyah Noor. *Metode Penelitian*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2012.
- Junaedi. *Seorang Mandor Besar Di PT. Bridgestone Nagaraja*, Wawancara Tanggal 26 Juli 2020 Pukul 10:30 WIB.
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2014.
- Kim,Park. *The Effect of Information and Relaton Benefit on Consumers Online Site Communitmennts* Vol : 4 No: 1 Tahun 2006.
- Kotler. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga, 2003.

- Laksana Fajar. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis* Yogyakarta : Graha Ilmu, 2008
- Muhamad. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2014.
- Nofinawati. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2020.
- Nofinawati. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2020.
- Noor Juliansyah. *Metode Penelitian* Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2012.
- Rasman, IndraYoel. *Gambaran hubungan unsur-unsur EUCS terhadap kepuasan pengguna sistem informasi rumah sakit di RSUD kota depok*, Skripsi Universitas Indonesia Depok, 2012.
- Raymond Adhitama, *Analisis Sistem Penggajian dan Honor*, Skripsi, Universitas Sayta Wacana Salatiga, 2012
- Rini Wahyuni, *Analisis pengaruh kepercayaan, keamanan, dan kepuasan terhadap minat beli*. Skripsi Universitas Gunadarma, 2014.
- Samsudin Sadili. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Pustaka Setia, 2010.
- Shen Jia. *User acceptance of social shopping sites a research proposal*. PACIS 2008 proceedings, 2008.
- Soemitra Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta : Kencana, 2009.
- Sofyan Siregar. *Statistik deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2010.
- Sriadi. *Seorang Karyawan Di PT. Bridgestone Nagaraja*, Wawancara Tanggal 27 Juli Pukul 11:30 WIB.
- Sugiyono. *Medote Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung : ALFABETA, 2011.
- Sukirno Sadono. *Mikro Ekonomi Teori Pengantar*. Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2014.
- Supri. *Seorang Karyawan Di PT. Bridgestone Nagaraja*, Wawancara Tanggal 26 Juli 2020 Pukul 11:00 WIB.

Susanto Azhar. *Sistem Informasi Manajemen: Konsep dan Pengembangannya*, Bandung:Linggar Jaya, 2004.

Tjiptono. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Yogyakarta : Penerbit Andi, 2000.

Wardhana Aditya, Pengaruh Kualitas layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia, Vol : 10 No : 2 Tahun 2015.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Data Pribadi

Nama : Anum  
Nim : 18 401 00223  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat, tanggal lahir : Sibual, 27 juli 1999  
Agama : Islam  
Alamat Lengkap : Dusun II Desa Marubun Kec. Sipispis Kab. Serdang  
Bedagai  
Anak ke : 3 dari 4 bersaudara  
Telepon/No. Hp : 082275385557  
Email : [anum13368@gmail.com](mailto:anum13368@gmail.com)  
Kewarganegaraan : Indonesia

### B. Data Orangtua

Nama Ayah : Yateman  
Pekerjaan : Wiraswasta  
Nama Ibu : Agustina  
Pekerjaan : Ibu rumah tangga

### C. Latar Belakang Pendidikan

Tahun 2005 – 2011 : SD Negeri 102118 Nagaraja  
Tahun 2011 – 2014 : SMP Tamansiswa Nagaraja  
Tahun 2014 – 2017 : SMA Tamansiswa Nagaraja  
Tahun 2018 – 2023 : Program Sarjana (S- 1) Perbankan Syariah,  
Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan  
Ahmad Addary Padangsidempuan Fakultas  
Ekonomi Dan Bisnis Islam.

## Lampiran I

### ANGKET (KUESIONER) PENELITIAN

Hal : Kuesioner Penelitian

Kepada Yth :

Bapak/Ibu/Saudara/i

Ditempat

Assalamu'alaikum, Wr.Wb.

Dengan Hormat,

Teriring salam dan do'a semoga kita semua tetap dalam lindungan Allah SWT serta selalu sukses dalam menjalankan aktivitas kita, Aamiin.

Dalam rangka melaksanakan penelitian Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (IAIN) Padangsidempuan tentang **“Determinan Kepuasan Karyawan PT. Bridgestone Nagaraja dalam Menggunakan BSI Tabungan Payroll”** diperlukan data-data dan informasi yang mendukung penelitian, maka dengan ini saya memohon dengan sangat kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi angket yang telah disediakan.

Demikian atas bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i berikan dalam mengisi lembar pertanyaan tersebut saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Hormat saya,

Anum  
NIM. 18 401 00223

### A. Identitas Responden

Nama :  
 JenisKelamin :  
 Pekerjaan :

### B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Berikan *checklis* (✓) pada setiap jawaban anda.
2. Setiap pernyataan berikut ini terdiri atas lima pilihan jawaban, sebagai berikut:
  - a. SS = Sangat Setuju (5)
  - b. S = Setuju (4)
  - c. N = Netral/Ragu-Ragu (3)
  - d. TS = Tidak Setuju (2)
  - e. STS= Sangat Tidak Setuju (1)

### C. Kuesioner

1. Variabel Kecepatan ( $X_1$ )

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Bank Syariah Indonesia (BSI) memberikan pelayanan yang cepat dalam pembuatan rekeningpayroll nasabah					
2	Bank Syariah Indonesia memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap ketika nasabah mengalami kesulitan dalam hal-hal yang berhubungan transaksi payroll					
3	Gerai ATM Bank Syariah Indonesia memberikan pengaksesan yang cepat dalam hal pengambilan uang, pengecekan saldo, dan transaksi lain.					
4	Bank syariah Indonesia melayani nasabah dengan memberikan informasi yang mudah dimengerti dan dipahami oleh nasabah secara cepat.					
5	Ketika nasabah melakukan kesalahan saat transaksi melalui ATM Bank Syariah indonesia dengan cepat memprosesnya.					

2. Variabel Keamanan ( $X_2$ )

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Bank Syariah indonesia menjamin keamanan transaksi baik dalam jumlah gaji yang ditransfer dan identitas nasabah payroll.					
2	Bank Syariah Indonesia dalam penginputan data jumlah gaji yang ditransfer tidak terdapat kekeliruan					
3	Proses transaksi payroll melalui Bank Syariah Indonesia bebas dari kesalahan dalam jumlah gaji yang ditransfer kepada nasabah.					
4	jumlah gaji yang di terima atau out put gaji nasabah sesuai dengan slip gaji yang diberikan oleh perusahaan.					
5	Proses transaksi payroll melalui Bank Syariah Indonesia tidak pernah menyebar biodata nasabah kepada pihak lain.					

3. Variabel Keakuratan ( $X_3$ )

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Bank Syariah Mandiri memberikan penjelasan yang dibutuhkan nasabah sesuai dengan standar pelayanan bank.					
2	Bank Syariah Indonesia menginformasikan kepada nasabah tentang produk payroll secara tepat dan efisien atau tidak bertele-tele.					
3	Bank Syariah Indonesia memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan secara terperinci					
4	Bank Syariah Indonesia tidak pernah melakukan kesalahan dalam pelayanan dan juga dalam hal pelaksanaan transaksi payroll.					

5	Bank Syariah Indonesia mampu untuk memberikan informasi bebas dari kesalahan-kesalahan.					
---	---	--	--	--	--	--

1. Variabel Kepuasan (Y)

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Terjadi hubungan baik antara nasabah (karyawan) dengan pihak Bank Syariah Indonesia.					
2	PT. Bridgestone Nagaraja tidak pernah memikirkan untuk melakukan penggantian partner dalam pelaksanaan transaksi payroll.					
3	Tetap akan berpartner dengan Bank Syariah Indonesia walaupun terdapat bank-bank lain yang menawarkan fasilitas yang lebih menarik dalam pelaksanaan transaksi payroll.					
4	Bagi PT. Bridgestone Nagaraja bank Syariah Indonesia memiliki reputasi yang baik sebagai partner dalam pelaksanaan transaksi payroll.					
5	Bank Syariah Indonesia selalu bisa melayani dengan baik karyawan PT. Bridgestone Nagaraja hingga karyawan merasa puas.					

**Padangsidimpuan,**

**2023**

**Responden**

.....

## Lampiran 2. Tabulasi Angket

### Tabulasi Angket Variabel Kecepatan (X1)

Jumlah Responden	Kecepatan (X1)					Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1	4	4	3	3	4	18
2	4	4	4	4	2	18
3	4	4	4	3	4	19
4	5	5	5	4	4	23
5	3	3	2	4	3	15
6	3	4	2	3	4	16
7	4	4	4	4	5	21
8	5	5	5	4	5	24
9	3	3	3	2	2	13
10	4	4	4	4	4	20
11	4	3	4	4	5	20
12	4	4	3	4	5	20
13	4	4	4	4	4	20
14	4	5	4	5	5	23
15	4	4	4	4	4	20
16	4	4	4	4	4	20
17	4	4	4	4	4	20
18	4	4	4	5	3	20
19	4	3	4	4	4	19
20	3	4	4	4	4	19
21	4	4	4	3	4	19
22	4	4	3	4	4	19
23	4	4	4	4	4	20
24	4	3	4	4	4	19
25	4	4	4	4	5	21
26	4	4	4	3	4	19
27	4	4	4	4	4	20
28	5	5	5	4	5	24
29	4	4	4	5	4	21
30	4	4	4	4	5	21
31	4	4	4	4	5	21
32	4	4	4	4	2	18
33	5	4	4	4	4	21
34	5	5	4	5	4	23

35	4	4	4	5	4	21
36	5	4	4	4	5	22
37	4	4	4	5	5	22
38	4	5	4	5	4	22
39	4	4	5	4	4	21
40	4	4	4	4	4	20
41	4	4	4	5	5	22
42	5	5	5	5	5	25
43	4	4	4	4	4	20
44	4	4	4	4	4	20
45	4	4	4	5	4	21
46	4	4	5	4	4	21
47	5	4	4	4	5	22
48	4	4	4	5	4	21
49	4	5	4	5	5	23
50	4	5	4	4	5	22
51	4	5	4	5	4	22
52	4	4	4	4	4	20
53	5	5	4	5	4	23
54	4	5	4	4	5	22
55	5	4	3	4	4	20
56	4	5	3	3	3	18
57	4	5	3	4	4	20
58	3	4	4	3	4	18
59	4	5	3	4	4	20
60	4	5	2	5	4	20
61	4	4	2	3	4	17
62	4	5	3	4	4	20
63	4	5	3	5	4	21
64	3	5	3	3	3	17
65	5	5	4	4	4	22
66	4	5	3	4	4	20
67	4	4	4	3	2	17
68	5	4	3	4	4	20
69	4	4	2	3	3	16
70	4	5	3	3	5	20
71	3	4	2	4	4	17
72	4	4	3	4	4	19
73	4	5	3	4	4	20
74	4	5	3	4	4	20

### Tabulasi Angket Variabel Keamanan (X2)

Jumlah Responden	Keamanan (X2)	Total
------------------	---------------	-------

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
1	5	4	5	5	4	23
2	5	4	4	4	4	21
3	5	4	4	4	4	21
4	5	5	5	5	5	25
5	4	2	3	3	3	15
6	4	2	4	4	4	18
7	5	4	5	4	4	22
8	5	5	5	5	5	25
9	3	3	2	3	3	14
10	5	4	4	4	4	21
11	5	4	3	3	3	18
12	4	3	5	5	4	21
13	4	4	4	4	4	20
14	4	4	5	5	5	23
15	5	4	4	4	4	21
16	5	4	4	4	4	21
17	5	4	5	5	4	23
18	2	4	4	4	4	18
19	4	4	3	3	3	17
20	4	4	5	5	4	22
21	5	4	4	4	4	21
22	4	3	4	4	4	19
23	5	4	4	4	4	21
24	4	4	4	4	3	19
25	4	4	4	4	4	20
26	4	4	4	4	4	20
27	5	4	4	4	4	21
28	5	4	5	5	5	24
29	4	4	4	4	4	20
30	4	2	4	4	4	18
31	5	4	4	4	4	21
32	4	4	3	3	4	18
33	4	3	4	4	4	19
34	4	4	4	4	5	21
35	5	4	4	4	4	21
36	4	4	3	3	4	18
37	5	4	4	4	4	21
38	4	4	4	4	5	21
39	4	4	4	4	4	20
40	4	3	3	3	4	17
41	5	4	4	4	4	21
42	5	3	4	4	5	21
43	4	3	4	4	4	19

44	5	3	5	5	4	22
45	4	3	2	2	4	15
46	4	4	5	5	4	22
47	4	3	4	4	4	19
48	4	3	3	3	4	17
49	5	4	4	4	5	22
50	5	4	3	3	5	20
51	5	4	3	5	5	22
52	5	4	4	4	4	21
53	5	4	5	5	5	24
54	5	4	5	3	5	22
55	4	4	4	4	4	20
56	4	3	3	3	5	18
57	5	4	4	4	5	22
58	4	4	4	4	4	20
59	5	4	4	4	5	22
60	5	5	4	4	5	23
61	5	4	4	4	4	21
62	5	4	4	4	5	22
63	5	5	4	4	5	23
64	4	5	3	3	5	20
65	4	2	3	2	5	16
66	5	3	5	5	5	23
67	4	3	4	4	4	19
68	5	4	4	4	4	21
69	4	4	4	3	4	19
70	5	4	4	5	5	23
71	5	4	4	4	4	21
72	5	4	4	4	4	21
73	5	4	4	4	5	22
74	5	4	4	4	5	22

### Tabulasi Angket Variabel Keakuratan (X3)

Jumlah Responden	Keakuratan (X3)					Total
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
1	4	4	4	4	5	21
2	4	4	5	4	4	21
3	3	4	2	4	4	17
4	5	5	3	5	5	23
5	4	3	3	3	3	16
6	5	3	3	3	4	18
7	4	5	2	5	4	20
8	4	5	5	5	5	24

9	3	3	3	3	3	15
10	4	4	5	4	4	21
11	4	5	4	4	3	20
12	4	5	3	3	5	20
13	4	4	4	4	4	20
14	4	4	1	4	5	18
15	4	4	4	4	4	20
16	3	4	4	4	4	19
17	4	4	4	3	5	20
18	3	4	2	4	4	17
19	4	4	2	4	3	17
20	4	4	4	4	5	21
21	4	4	4	4	4	20
22	4	4	3	3	4	18
23	4	4	3	4	4	19
24	4	4	5	4	4	21
25	4	5	3	4	4	20
26	4	4	4	3	4	19
27	4	5	2	5	4	20
28	5	5	4	4	5	23
29	4	4	4	3	4	19
30	4	4	4	4	4	20
31	3	4	2	4	4	17
32	4	5	2	4	3	18
33	4	4	2	3	4	17
34	4	4	4	4	4	20
35	4	4	3	3	4	18
36	4	4	3	4	3	18
37	4	4	3	4	4	19
38	4	4	2	3	4	17
39	4	4	2	5	4	19
40	3	4	2	4	3	16
41	4	4	3	3	4	18
42	3	4	2	4	4	17
43	4	4	4	3	4	19
44	4	5	4	4	5	22
45	2	4	2	2	2	12
46	4	5	3	4	5	21
47	4	4	4	4	4	20
48	4	4	4	4	3	19
49	4	4	4	4	4	20
50	4	3	4	2	3	16
51	4	4	4	4	5	21
52	4	5	3	4	4	20
53	4	4	4	3	5	20

54	1	5	3	3	3	15
55	5	4	3	4	4	20
56	4	5	3	3	3	18
57	4	4	2	3	4	17
58	3	4	4	3	4	18
59	4	5	3	4	4	20
60	4	5	2	5	4	20
61	4	4	4	4	4	20
62	4	5	3	4	4	20
63	4	5	3	5	4	21
64	3	5	3	3	3	17
65	2	2	1	2	2	9
66	4	5	4	4	5	22
67	4	4	4	3	4	19
68	5	4	3	4	4	20
69	4	4	2	3	3	16
70	4	5	3	3	5	20
71	3	4	2	4	4	17
72	4	4	3	4	4	19
73	4	5	3	4	4	20
74	4	5	3	4	4	20

### Tabulasi Angket Variabel Kepuasan (Y)

Jumlah Responden	Kepuasan (Y)					Total
	Y1	Y2	Y3	Y4	X1.5	
1	4	3	4	5	5	21
2	4	4	4	4	5	21
3	4	4	4	4	5	21
4	4	5	5	4	5	23
5	3	3	3	3	4	16
6	3	3	3	3	4	16
7	5	4	4	4	5	22
8	5	5	5	5	5	25
9	3	3	3	3	3	15
10	4	4	4	4	5	21
11	4	5	5	4	4	22
12	5	5	4	4	5	23
13	4	4	4	4	4	20
14	5	5	5	4	5	24
15	4	4	4	5	4	21
16	4	4	4	4	5	21
17	4	4	4	4	5	21
18	4	4	4	4	2	18

19	5	4	4	4	4	21
20	5	5	4	5	4	23
21	4	4	4	5	4	21
22	5	4	4	4	5	22
23	4	4	4	5	5	22
24	4	5	4	5	4	22
25	4	4	5	4	4	21
26	4	4	4	4	4	20
27	4	4	4	5	5	22
28	5	5	5	5	5	25
29	4	4	4	4	4	20
30	4	4	4	4	4	20
31	4	4	4	5	4	21
32	4	4	5	4	4	21
33	5	4	4	4	5	22
34	4	4	4	5	4	21
35	4	5	4	5	5	23
36	4	5	4	4	5	22
37	4	5	4	5	4	22
38	4	4	4	4	4	20
39	5	5	4	5	4	23
40	4	4	4	4	5	21
41	4	5	4	4	5	22
42	4	3	4	5	5	21
43	4	4	4	4	4	20
44	4	4	4	5	5	22
45	4	4	4	2	3	17
46	4	4	4	4	4	20
47	4	4	4	4	4	20
48	4	4	4	4	4	20
49	4	4	5	5	5	23
50	4	4	4	3	4	19
51	4	4	4	5	5	22
52	4	4	4	4	5	21
53	4	4	4	4	5	21
54	4	4	4	5	5	22
55	4	4	5	3	4	20
56	3	3	3	4	4	17
57	4	4	5	5	5	23
58	4	4	3	3	4	18
59	4	4	5	5	5	23
60	4	5	4	5	4	22
61	5	5	4	5	4	23
62	4	4	5	5	5	23
63	4	5	4	5	4	22

64	4	5	4	4	4	21
65	2	4	2	2	4	14
66	4	4	4	4	5	21
67	4	4	4	4	4	20
68	4	4	4	4	5	21
69	4	4	4	4	4	20
70	4	4	4	5	5	22
71	4	4	4	4	5	21
72	4	4	4	4	5	21
73	4	4	4	4	5	21
74	4	4	4	4	5	21

### Lampiran 3

#### Uji Validitas Kecepatan (X<sub>1</sub>)

##### Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total
X1.1	Pearson Correlation	1	.317**	.424**	.322**	.322**	.693**
	Sig. (2-tailed)		.006	.000	.005	.005	.000
	N	74	74	74	74	74	74
X1.2	Pearson Correlation	.317**	1	.029	.270*	.220	.524**
	Sig. (2-tailed)	.006		.805	.020	.060	.000
	N	74	74	74	74	74	74
X1.3	Pearson Correlation	.424**	.029	1	.298**	.269*	.652**
	Sig. (2-tailed)	.000	.805		.010	.021	.000
	N	74	74	74	74	74	74
X1.4	Pearson Correlation	.322**	.270*	.298**	1	.338**	.691**
	Sig. (2-tailed)	.005	.020	.010		.003	.000
	N	74	74	74	74	74	74
X1.5	Pearson Correlation	.322**	.220	.269*	.338**	1	.688**
	Sig. (2-tailed)	.005	.060	.021	.003		.000
	N	74	74	74	74	74	74
Total	Pearson Correlation	.693**	.524**	.652**	.691**	.688**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	74	74	74	74	74	74

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Uji Validitas Keamanan (X<sub>2</sub>)

#### Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total
X2.1	Pearson Correlation	1	.366**	.333**	.312**	.336**	.663**
	Sig. (2-tailed)		.001	.004	.007	.003	.000
	N	74	74	74	74	74	74
X2.2	Pearson Correlation	.366**	1	.263*	.283*	.269*	.629**
	Sig. (2-tailed)	.001		.024	.015	.021	.000
	N	74	74	74	74	74	74
X2.3	Pearson Correlation	.333**	.263*	1	.811**	.263*	.793**
	Sig. (2-tailed)	.004	.024		.000	.024	.000
	N	74	74	74	74	74	74
X2.4	Pearson Correlation	.312**	.283*	.811**	1	.233*	.786**
	Sig. (2-tailed)	.007	.015	.000		.045	.000
	N	74	74	74	74	74	74
X2.5	Pearson Correlation	.336**	.269*	.263*	.233*	1	.580**
	Sig. (2-tailed)	.003	.021	.024	.045		.000
	N	74	74	74	74	74	74
Total	Pearson Correlation	.663**	.629**	.793**	.786**	.580**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	74	74	74	74	74	74

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Uji Validitas Keakuratan (X<sub>3</sub>)

#### Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Total
X3.1	Pearson Correlation	1	.167	.295*	.326**	.479**	.677**
	Sig. (2-tailed)		.156	.011	.005	.000	.000
	N	74	74	74	74	74	74
X3.2	Pearson Correlation	.167	1	.054	.481**	.348**	.575**
	Sig. (2-tailed)	.156		.649	.000	.002	.000
	N	74	74	74	74	74	74
X3.3	Pearson Correlation	.295*	.054	1	.051	.328**	.610**
	Sig. (2-tailed)	.011	.649		.667	.004	.000
	N	74	74	74	74	74	74
X3.4	Pearson Correlation	.326**	.481**	.051	1	.376**	.645**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.667		.001	.000
	N	74	74	74	74	74	74
X3.5	Pearson Correlation	.479**	.348**	.328**	.376**	1	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.004	.001		.000
	N	74	74	74	74	74	74
Total	Pearson Correlation	.677**	.575**	.610**	.645**	.763**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	74	74	74	74	74	74

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Uji Validitas Kepuasan (Y)

#### Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Total
Y1	Pearson Correlation	1	.514**	.543**	.418**	.251*	.755**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.031	.000
	N	74	74	74	74	74	74
Y2	Pearson Correlation	.514**	1	.393**	.309**	.085	.634**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.007	.470	.000
	N	74	74	74	74	74	74
Y3	Pearson Correlation	.543**	.393**	1	.434**	.280*	.743**
	Sig. (2-tailed)						
	N	74	74	74	74	74	74

	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000	.016	.000
	N	74	74	74	74	74	74
Y4	Pearson Correlation	.418**	.309**	.434**	1	.338**	.756**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.000		.003	.000
	N	74	74	74	74	74	74
Y5	Pearson Correlation	.251*	.085	.280*	.338**	1	.586**
	Sig. (2-tailed)	.031	.470	.016	.003		.000
	N	74	74	74	74	74	74
Total	Pearson Correlation	.755**	.634**	.743**	.756**	.586**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	74	74	74	74	74	74

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Lampiran 4

### Hasil Uji Reliabilitas

#### Uji Reliabilitas Kecepatan ( $X_1$ )

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.650	5

#### Uji Reliabilitas Keamanan ( $X_2$ )

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.731	5

#### Uji Reliabilitas Keakuratan ( $X_3$ )

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.647	5

#### Uji Reliabilitas Kepuasan (Y)

**Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.723	5

**Lampiran 5  
Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		74
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.30646390
Most Extreme Differences	Absolute	.089
	Positive	.089
	Negative	-.070
Test Statistic		.089
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

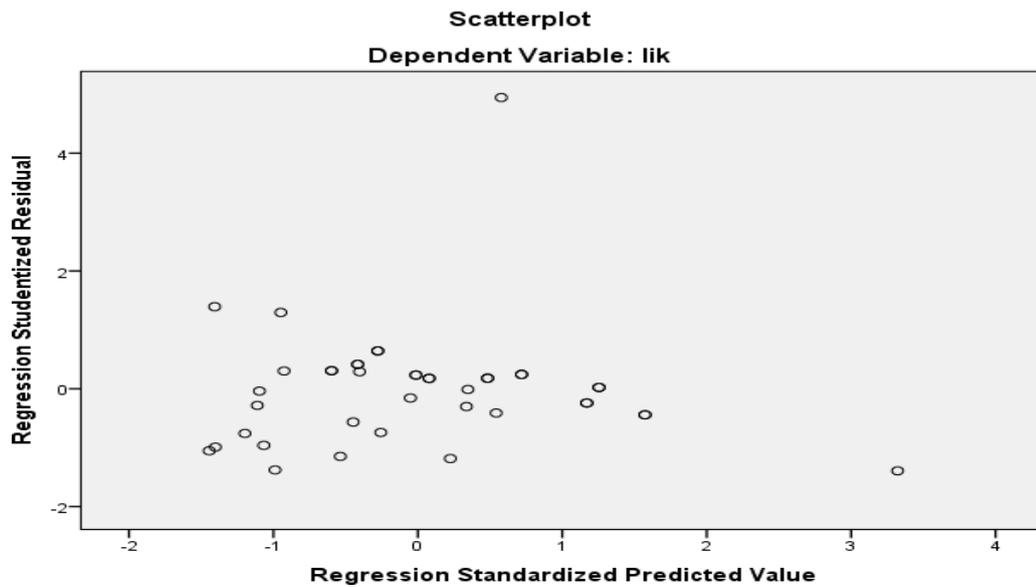
**Lampiran 6  
Uji Multikolinieritas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.303	1.822		2.362	.021		
Kecepatan	.190	.085	.197	2.228	.029	.766	1.305
Keamanan	.389	.106	.430	3.691	.000	.441	2.266
Keakuratan	.257	.091	.296	2.810	.006	.538	1.859

a. Dependent Variable: Kepuasan

### Lampiran 7 Uji Heteroskedastisitas



### Lampiran 8

#### Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.303	1.822		2.362	.021
	Kecepatan	.190	.085	.197	2.228	.029
	Keamanan	.389	.106	.430	3.691	.000
	Keakuratan	.257	.091	.296	2.810	.006

a. Dependent Variable: Kepuasan

### Lampiran 9

#### Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji f)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
-------	----------------	----	-------------	---	------

1	Regression	173.184	3	57.728	32.431	.000 <sup>b</sup>
	Residual	124.600	70	1.780		
	Total	297.784	73			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Keakuratan, Kecepatan, Keamanan

### Lampiran 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.763 <sup>a</sup>	.582	.564	1.334

a. Predictors: (Constant), Keakuratan, Kecepatan, Keamanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

### Lampiran 11 Uji Regresi Linier Berganda

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.303	1.822		2.362	.021
	Kecepatan	.190	.085	.197	2.228	.029
	Keamanan	.389	.106	.430	3.691	.000
	Keakuratan	.257	.091	.296	2.810	.006

a. Dependent Variable: Kepuasan

## Lampiran 12 Dokumentasi













