

DAFTAR ISI

COVER.....	i
PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kerangka Pemikiran.....	8
1.5 Metode dan Teknik Penelitian	10
1.5.1 Metode Penelitian.....	10

1.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	11
1.5.3 Sumber Data.....	12
1.5.4 Populasi dan Sampel.....	13
1.5.5 Variabel Penelitian.....	13
1.5.6 Analisis Data.....	15
1.5.7 Uji Hipotesis.....	16
1.5.8 Hipotesis.....	19
1.6 Sistematika Penulisan.....	20
 BAB II KONSEP MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA, BEBAN KERJA, LINGKUNGAN KERJA, DAN KINERJA	
2.1 Konsep Manajemen sumber Daya Manusia.....	22
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	22
2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	25
2.2 Beban Kerja.....	29
2.2.1 Pengertian Beban Kerja.....	29
2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi beban Kerja.....	29
2.2.3 Dampak Beban Kerja.....	31
2.2.4 Mengendalikan Beban Kerja.....	32
2.3 Lingkungan Kerja.....	34
2.3.1 Pengertian Lingkungan Kerja.....	34
2.3.2 Manfaat Lingkungan Kerja.....	37

2.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Lingkungan	
Kerja.....	38
2.4 Kinerja.....	40
2.4.1 Pengertian Kinerja.....	40
2.4.2 Prinsip-Prinsi dalam Kinerja Karyawan.....	41
BAB III BEBAN KERJA, LINGKUNGAN	
KERJA DAN KINERJA FRONTLINER DI BRI SYARIAH	
3.1 Gambaran Umum BRI Syariah.....	45
3.1.1 Profil BRI Syariah.....	45
3.1.2 Visi dan Misi.....	47
3.1.3 Makna Logo BRI Syariah.....	48
3.1.4 Artefak Utama Visualisasi	
7 Nilai Utama BRI Syariah.....	48
3.1.5 Profil BRI Syariah Cabang Bandung.....	53
3.1.6 Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	
BRI Syariah.....	55
3.2 Produk yang ditawarkan.....	58
3.2.1 Produk Pendanaan (<i>Funding</i>).....	58
3.2.2 Produk Pembiayaan (<i>Lending</i>).....	59
3.2.3 Pembiayaan Mikro.....	60

3.2.4 Produk Pelayanan (Jasa).....	61
3.3. Beban Kerja, Lingkungan Kerja, Dan Kinerja Frontliner Di Bri Syariah Cabang Bandung.....	63
3.3.1. Beban Kerja Frontliner Di Bri Syariah Cabang Bandung.....	63
3.3.2. Lingkungan Kerja Frontliner Di Bri Syariah Cabang Bandung.....	64
3.3.3. Kinerja Frontliner Di Bri Syariah Cabang Bandung.....	65

**BAB IV ANALISIS PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN
KERJA TERHADAP KINERJA *FRONTLINER* DI BRI SYARIAH
CABANG BANDUNG**

4.1. Hasil Penelitian.....	66
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	66
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	69
4.2.1 Pengujian Validitas.....	69
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	71
4.3 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden.....	73
4.3.1 Analisis Deskriptif Beban Kerja Frontliner di BRI Syariah Cabang Bandung.....	73
4.3.2 Analisis Deskriptif Lingkungan Kerja Frontliner di BRI Syariah Cabang Bandung.....	80
4.3.3 Analisis Deskriptif Kinerja Frontliner	

di BRI Syariah Cabang Bandung.....	88
4.4. Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja	
Frontliner BRI Syariah Cabang Bandung.....	101
4.4.1 Uji Normalitas.....	101
4.4.2 Analisis Regresi Berganda.....	103
4.4.3 Koefisien Determinasi.....	105
4.4.4 Pengujian Hipotesis.....	106

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	111
---------------------	-----

5.2 Saran.....	112
----------------	-----

DAFTAR PUSTAKA.....	xxvii
---------------------	-------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Variabel penelitian, definisi, indikator dan skala pengukuran.....	14
Tabel 3.1 Daftar Palfond dan Tenor.....	60
Tabel 3.2 Persyaratan Dokumen (Umum).....	60
Tabel 3.3 Persyaratan Dokumen (Khusus).....	61
Tabel 4.1 Responden berdasarkan jenis kelamin.....	66
Tabel 4.2 Responden berdasarkan Usia.....	67
Tabel 4.3 Responden berdasarkan Pendidikan.....	67
Tabel 4.4 Responden berdasarkan Jabatan.....	68
Tabel 4.5 Responden berdasarkan Lama Bekerja.....	78
Tabel 4.6 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Beban kerja (X_1)	70
Tabel 4.7 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Lingkungan Kerja (X_2).....	70
Tabel 4.8 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Kinerja (Y).....	71
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Beban Kerja (X_1).....	72
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Lingkungan Kerja (X_2).....	72
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Kinerja (Y).....	72

Tabel 4.12 Distribusi tanggapan responden	
mengenai pekerjaan bersifat mental.....	74
Tabel 4.13 Distribusi tanggapan responden	
Pekerjaan bersifat fisik.....	74
Tabel 4.14 Distribusi tanggapan responden	
mengenai Kebutuhan Waktu.....	75
Tabel 4.15 Distribusi tanggapan responden	
mengenai <i>Performance</i>	76
Tabel 4.16 Distribusi tanggapan responden	
mengenai Tingkat Usaha.....	77
Tabel 4.17 Distribusi tanggapan responden	
mengenai Tingkat Frustrasi.....	77
Tabel 4.18 Pengelompokan Nilai Jawaban Responden	
Mengenai Beban Kerja.....	79
Tabel 4.19 Tabulasi Distribusi Jawaban Responden Mengenai	
beban kerja <i>Frontliner</i> di BRI Syariah Bandung.....	79
Tabel 4.20 Distribusi tanggapan responden mengenai	
Penerangan cahaya.....	80
Tabel 4.21 Distribusi tanggapan responden	
mengenai Suhu udara	81
Tabel 4.22 Distribusi tanggapan responden	
mengenai Suara bising.....	82
Tabel 4.23 Distribusi tanggapan responden	

mengenai Keamanan kerja.....	83
Tabel 4.24 Distribusi tanggapan responden	
mengenai Hubungan dengan atasan.....	83
Tabel 4.25 Distribusi tanggapan responden	
mengenai Hubungan dengan sesama karyawan.....	84
Tabel 4.26 Distribusi tanggapan responden	
mengenai Tersedianya fasilitas kerja.....	85
Tabel 4.27 Pengelompokan Nilai Jawaban	
Responden Mengenai Lingkungan Kerja.....	87
Tabel 4.28 Lingkungan kerja <i>Frontliner</i> di BRI Syariah Bandung.....	87
Tabel 4.29 Distribusi tanggapan responden	
mengenai Bekerja ekstra melebihi waktu.....	88
Tabel 4.30 Distribusi tanggapan responden	
mengenai Bekerja lebih keras.....	89
Tabel 4.31 Distribusi tanggapan responden	
mengenai Orientasi pada nasabah.....	90
Tabel 4.32 Distribusi tanggapan responden	
mengenai Pengetahuan dan keterampilan.....	91
Tabel 4.33 Distribusi tanggapan responden	
mengenai Tepat waktu.....	92
Tabel 4.34 Distribusi tanggapan responden	
mengenai Kerapihan.....	93
Tabel 4.35 Distribusi tanggapan responden	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	10
Gambar 3.1 Logo BRI Syariah.....	48
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia Syariah.....	55
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia Syariah KCI Citarum.....	56
Gambar 4.1 Grafik Normal P-Plot (Asumsi Normalitas).....	103

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 SURAT KETERANGAN SKRIPSI

LAMPIRAN 2 SURAT KETERANGAN BIMBINGAN

LAMPIRAN 3 KUESIONER PENELITIAN

LAMPIRAN 4 TABULASI DATA PENILAIAN

LAMPIRAN 5 HASIL PERHITUNGAN VALIDITAS DAN RELIABILITAS

LAMPIRAN 6 HASIL PERHITUNGAN REGRESI

**LAMPIRAN 7 GAMBAR FRONTLINER BRI SYARIAH DALAM
PENGISIAN KUESIONER**

