

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan disamping faktor lain seperti modal, material, metode, dan lain sebagainya. Sumber daya manusia juga sangat penting bagi efektifitas berjalannya kegiatan di dalam perusahaan untuk mencapai tujuannya. Karena sumber daya manusia merupakan salah satu asset yang dapat membuat tujuan organisasi itu tercapai. Maka dari itu, perusahaan harus mencari manusia-manusia yang berkualitas agar mampu bertahan dalam menghadapi hambatan dan ancaman serta peluang-peluang yang diakibatkan ketatnya persaingan antara Organisasi

Menurut Mathis & Jackson sebagaimana dalam bukunya Suwanto & Prisa mengatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) memiliki 3 peran dalam organisasi, yaitu:

- a. Peran administrasi MSDM, yaitu bertugas memproses segala bentuk informasi mengenai karyawan, seperti menyimpan arsip tenaga kerja yang terkait, kebijakan perusahaan tentang cuti, serta mengumpulkan dan meyerahkan dokumen yang diperlukan pemerintah setempat.
- b. Peran Operasional MSDM, yaitu peran yang mengharuskan praktisi SDM untuk mengidentifikasi dan mengimplementasikan program operasional dan kebijakan dalam organisasi.

- c. Peran Strategis MSDM, yaitu peran yang menekankan bahwa orang-orang di organisasi adalah sumber daya yang penting dan juga investasi perusahaan yang besar.¹

Seperti yang telah diuraikan pada pembahasan di atas, MSDM memiliki peranan yang sangat strategis. Sebab, MSDM memiliki tanggung jawab untuk mengelola SDM yang dimiliki oleh sebuah organisasi, yg menjadi fokus dari MSDM adalah bagaimana agar para anggota/karyawan senantiasa memiliki kinerja yang baik untuk melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Salah satu yang menjadi faktor penentu kinerja karyawan adalah terkait dengan beban kerja. Jika karyawan memiliki beban kerja yang terlalu tinggi dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan, maka kinerja karyawan tersebut tidak akan maksimal. Hal ini tentu akan berdampak terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Ilyas menyatakan bahwa, *“beban kerja didasarkan pada pemanfaatan waktu kerja yang tersedia untuk melakukan serangkaian pekerjaan, yaitu dilihat dari aktivitas, atau kegiatan yang dilakukan staf pada waktu kerja, baik kegiatan langsung, tidak langsung, dan kegiatan lain seperti kegiatan pribadi dan kegiatan tidak produktif”*.²

Waktu kerja mempengaruhi beban kerja seorang karyawan. Waktu kerja ini dilihat dari kesesuaian dengan standar waktu kerja yang dikeluarkan Departemen Kesehatan (Depkes) RI, yaitu waktu normal per hari adalah delapan jam (5 hari

¹ Suwanto & Pransa, *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik Dan Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2011, Hlm 34.

² Ilyas, *Perencanaan SDM Dan Rumah Sakit Teori, Metoda Dan Formula*, Depok: Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan FKM UI, 2000.

kerja). Menurut Ilyas “*bila seorang staf bekerja di atas 80% dari waktu produktifnya, maka dikatakan beban kerjanya tinggi*”.

Selain faktor beban kerja, faktor lain yang juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja. “Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diemban”.³

Faktor-faktor yang termasuk lingkungan kerja adalah pewarnaan, kebersihan, pertukaran udara, penerangan, kebisingan, ruang gerak, dan hubungan antar pegawai. Sangat penting bagi tiap pekerja untuk merasa nyaman dengan lingkungan tempat ia bekerja. Tujuannya tentu saja adalah untuk meningkatkan efektivitas kerja karyawan tersebut. Kondisi lingkungan kerja yang buruk berpotensi dapat menyebabkan karyawan mudah jatuh sakit, mudah stres, sulit berkonsentrasi, dan menurunnya produktivitas kerja. Oleh karena itu, sebagai upaya untuk meningkatkan produktivitas karyawan, pihak manajemen sangat perlu untuk memastikan tiap karyawan merasa nyaman dengan lingkungan tempat ia bekerja. Oleh karena itu, permasalahan yang berkaitan dengan beban kerja dan lingkungan kerja sangat perlu mendapat perhatian khusus dari MSDM dalam sebuah organisasi demi tercapainya tujuan organisasi.

Dalam penelitian ini, penulis memilih bagian *Frontliner* BRI Syariah cabang Bandung yang kantornya berada di Citarum (kantor cabang pusat), Kopo (kantor cabang pembantu), Cimahi (kantor cabang pembantu), Cijerah (kantor cabang

³Alex Nitisiemito, *Pembelanjaan Perusahaan*, Edisi Revisi, Cetakan Keenam, Yogyakarta: Aksara. Hlm.23.

pembantu), Tamansari (kantor kas), Lembang (kantor kas). BRI Syariah Cabang Bandung merupakan salah satu Bank Syariah yang jumlah nasabahnya terus meningkat tiap tahunnya. Pada wawancara yang dilakukan kepada beberapa *frontliner* di BRI Syariah cabang Bandung, ada beberapa permasalahan yang dirasa dapat mempengaruhi kinerja *frontliner*, hal ini perlu menjadi perhatian karena apabila beban kerja dan lingkungan kerja kurang baik maka pencapaian kinerja tidak maksimal.

Terjadinya peningkatan nasabah mengakibatkan kerja *frontliner* di BRI Syariah Bandung selalu melayani nasabah dalam jumlah yang tidak sedikit. Seperti diungkapkan kepala Cabang BRI Syariah Cabang Cimahi Anne Febrianti (pada tanggal 8 Februari 2014), mengatakan bahwa “nasabah BRI Syariah tiap tahunnya meningkat dan jumlah nasabah BRI Syariah Bandung mencapai 10,6 juta nasabah”.⁴

Hal ini tentu menjadi tanggung jawab bagian *frontliner* untuk senantiasa memberikan pelayanan maksimal terhadap para nasabah dalam setiap transaksi. Dalam melakukan pekerjaannya, disamping membutuhkan kecepatan, ketelitian, bagian *frontliner* dituntut harus bersikap ramah. Hal ini menambah besarnya tanggung jawab pekerjaan bagian ini.

Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang dilakukan penulis, didapatkan bahwa *teller* yang juga bagian *frontliner* masih sering melakukan kesalahan pada saat bekerja. Kondisi seperti ini selain merugikan *teller* juga merugikan nama baik

⁴ Anne febriani, hasil wawancara tanggal 8 februari 2014

bank, misalnya kesalahan pada saat melakukan transaksi dengan nasabah, dimana *teller* kurang teliti menghitung uang yang diterima nasabah yang berakibat kurangnya uang yang diterima. Hal pertama yang dilakukan *teller* bila menghadapi masalah ini adalah menelpon nasabah kemudian menjelaskannya. Bila nasabah tidak mau menambah kekurangan maka *teller* tersebut yang berkewajiban mengganti. Tuntutan dari manajemen ini, seringkali membuat karyawan merasa terbebani karena dirasa sangat merugikan *teller* itu sendiri. Disamping itu, masih ada *frontliner* yang dibebani tugas ganda dikarenakan keterbatasan sumber daya yang dimiliki, terkadang bagian *teller* merangkap menjadi bagian *costumer service* ataupun sebaliknya.

Selain masalah tersebut adapula masalah mengenai fasilitas pendukung yang disediakan yang menghambat kegiatan operasional *frontliner*. Fasilitas seperti kondisi ruang kerja yang dirasa kurang nyaman, ditambah dengan alat-alat kerja yang tidak sepenuhnya dapat memenuhi kebutuhan karyawan seperti komputer yang seringkali tidak dapat digunakan dikarenakan sistem kerja komputernya sudah lambat, AC yang ada di ruangan terkadang tidak dapat menyala sehingga mengakibatkan suhu udara yang panas. Kondisi seperti ini, membuat bagian *frontliner* merasa tidak semangat untuk bekerja.⁵

Sebagai upaya untuk mengoptimalkan kinerja *frontliner*, sangat penting bagi pihak manajemen untuk memperhatikan beban kerja dan lingkungan kerja *frontliner*, tuntunan untuk berinteraksi dengan banyak orang dengan berbagai

⁵ Hasil Wawancara beberapa frontliner BRI Syariah Bandung pada tanggal 26 september 2014

karakter dapat memberikan tekanan terhadap individu tersebut dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Berdasarkan fenomena yang ditemukan di BRI Syariah cabang Bandung, maka latar belakang dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk menganalisa pengaruh beban kerja, lingkungan kerja terhadap kinerja *frontliner*.

Sehubungan dengan hal tersebut maka peneliti mengadakan penelitian dengan judul **“PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA *FRONTLINER* DI BRI SYARIAH CABANG BANDUNG”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana beban kerja *frontliner* di BRI Syariah Bandung?
2. Bagaimana lingkungan kerja *frontliner* di BRI Syariah Bandung?
3. Bagaimana kinerja *frontliner* di BRI Syariah Bandung?
4. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja *frontliner* di BRI Syariah Bandung?
5. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja *frontliner* di BRI Syariah Bandung?
6. Apakah beban kerja dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja *frontliner* di BRI Syariah Bandung?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui beban kerja *frontliner* di BRI Syariah Bandung.
2. Untuk mengetahui lingkungan kerja *frontliner* di BRI Syariah Bandung.
3. Untuk mengetahui kinerja *frontliner* di BRI Syariah Bandung.
4. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja *frontliner* di BRI Syariah Bandung.
5. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja *frontliner* di BRI Syariah Bandung.
6. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja *frontliner* di BRI Syariah Bandung.

1.4. Kerangka Pemikiran

Menurut Husein Umar menyatakan bahwa, “*manajemen Sumber Daya Manusia merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri pada unsur sumber daya manusia, yang berfungsi mengelola unsur manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya*”.⁶

MSDM berkaitan erat dalam pengelolaan individu-individu yang terlibat dalam organisasi, sehingga setiap individu memiliki peran dalam pencapaian tujuan organisasi. Menurut pendapat Edwin B. Flip Fungsi MSDM meliputi 2 fungsi yaitu: “1) fungsi manajerial: Pengorganisasian, perencanaan, pengarahan,

⁶ Husein Umar, *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, Jakarta: Gramedia, 2008. Hlm 47.

pengendalian, 2) fungsi teknis: pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, pensiun”.⁷

Sangat penting dalam suatu organisasi, khususnya pihak MSDM, untuk memastikan bahwa setiap karyawan senantiasa melakukan kinerja yang baik dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan. Salah satunya adalah dengan memperhatikan apakah karyawan tersebut mengalami beban dalam bekerja dari suatu organisasi dan juga memperhatikan lingkungan kerja yang ada di dalam organisasi tersebut.

Menurut wakui, “*aktivitas yang dilakukan oleh tiap posisi atau jabatan dalam rangka untuk melaksanakan tugasnya seperti tercantum dalam deskripsi pekerjaannya memberikan suatu beban kerja pada posisi atau jabatan tersebut*”.⁸

Pemendagri No. 12/2008 menyatakan bahwa beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Jika kemampuan pekerja lebih tinggi daripada tuntutan pekerjaan, maka akan muncul kelelahan yang lebih. Beban kerja yang dibebankan kepada karyawan dapat dikategorikan kedalam tiga kondisi, yaitu beban kerja yang sesuai standar, beban kerja yang terlalu tinggi (*over capacity*) dan beban kerja yang terlalu rendah (*under capacity*).

Selanjutnya adalah lingkungan kerja, lingkungan kerja adalah suatu lingkungan dimana karyawan bekerja, sedangkan kondisi kerja merupakan

⁷ Ibid.Hlm 48.

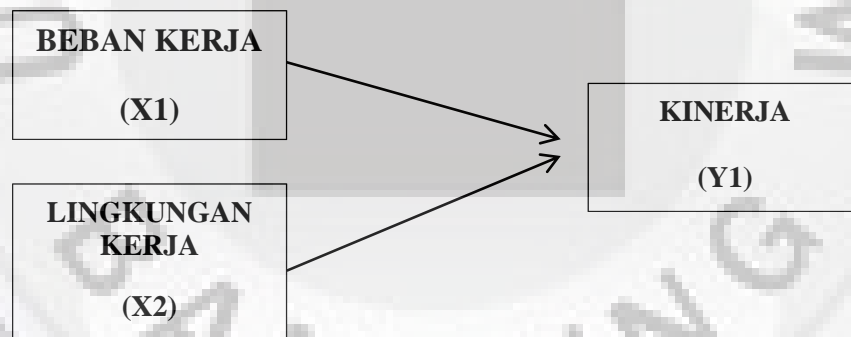
⁸ Ibid.Hlm 59.

kondisi dimana karyawan tersebut bekerja. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kondisi kerja merupakan salah satu unsur tugasnya.

Dalam penelitian ini, penulis mencoba melihat pengaruh beban kerja terhadap kinerja *frontliner* BRI Syariah Bandung. Selain itu penulis juga melihat pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja *frontliner*.

Beban kerja dan lingkungan kerja merupakan variabel dalam penelitian ini dan akan dilihat pengaruhnya terhadap kinerja *frontliner*. Apabila pengaruhnya telah diketahui kemudian hasil penelitian tersebut dijadikan rekomendasi untuk perusahaan dalam mengevaluasi kinerja karyawan.

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran



1.5. Metode dan Teknik Penelitian

1.5.1. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analitis, dengan menggunakan teknik regresi berganda, yaitu kegunaan regresi dalam penelitian salah satunya adalah untuk meramalkan atau memprediksi variabel yang terkait (Y) apabila variabel bebas (X) diketahui, regresi berganda

adalah pengukuran pengaruh variabel yang melibatkan lebih dari satu variabel bebas ($X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$). Adapun variabel (X) dalam penelitian ini adalah bebn kerja (X_1), lingkungan kerja (X_2) dan variabel terikat (Y) adalah kinerja *frontliner* pada BRI Syariah Bandung.

1.5.2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini terdiri dari:

1.5.2.1. Penelitian Lapangan

Dalam penelitian ini, penulis melakukan peninjauan langsung ke objek penelitian dengan maksud untuk memperoleh data primer yaitu dengan cara:

1.5.2.1.1. Kuesioner

Menurut Husein Umar :

Metode kuesioner adalah suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan atau pernyataan kepada responden dengan harapan responden merespon daftar pertanyaan atau pernyataan tersebut. Instrumen dalam penelitian ini bersifat terbuka dan tertutup. Pertanyaan terbuka adalah jika jawaban tidak disediakan sebelumnya, sedangkan bersifat tertutup adalah jika alternatif-alternatif jawaban telah disediakan.⁹

Kuesioner yang dipakai di sini adalah model tertutup karena jawaban telah disediakan. Dan pengukurannya menggunakan skala Likert, yaitu skala yang berisi lima tingkat prefensi jawaban dengan pilihan jawaban sebagai berikut.

1. SS : Sangat Setuju nilainya 5
2. S : Setuju nilainya 4

⁹ Husein Umar, *Metode Riset Bisnis*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003, Hlm. 114.

3. KS : Kurang Setuju 3
4. TS : Tidak Setuju nilainya 2
5. STS: Sangat Tidak Setuju nilainya 1

1.5.2.1.2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dalam metode survey yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian. Wawancara disini sebagai teknik komunikasi langsung dengan pihak BRI Syariah.

1.5.2.1.3. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yaitu pengumpulan data dengan cara mempelajari buku, makalah, situs website guna memperoleh informasi yang berhubungan dengan teori-teori dan konsep-konsep yang berkaitan dengan masalah penelitian.

1.5.3. Sumber Data

Adapun sumber data yang dijadikan rujukan dalam penelitian ini terdiri atas:

1. Data Primer

“Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik individu atau perseorangan seperti hasil wawancara atau pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti”.¹⁰ Dalam penelitian ini data yang diperoleh dari hasil kuesioner, dengan mengadakan penelitian ke BRI Syariah Bandung untuk mendapatkan data tertulis mengenai beban kerja, lingkungan kerja, dan kinerja *frontliner*.

2. Data Sekunder

¹⁰ Husen Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005, Hlm.42.

“Data sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan melalui buku-buku, brosur dan artikel dari *website* yang berkaitan dengan penelitian”.¹¹ Untuk memperoleh data tersebut peneliti mengambil data dari beberapa buku, brosur, dan *website*.

1.5.4. Populasi dan Sampel

“Populasi adalah keseluruhan obyek penelitian.¹² dan “Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.¹³ Menurut Suharsimi Arikunto, apabila subjek kurang dari 100, maka lebih baik diambil seluruhnya sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Berdasarkan penelitian tersebut karena jumlah *frontliner* pada BRI Syariah Bandung ini kurang dari 100, maka sample dalam penelitian ini adalah seluruh *frontliner* di BRI Syariah Bandung.

1.5.5. Variabel penelitian

“Variabel penelitian adalah obyek penelitian atau apa yang menjadi titik penelitian”.¹⁴ Obyek penelitian yang dimaksud adalah motivasi kerja *frontliner* di BRI Syariah Bandung. Pada dasarnya penentuan variabel penelitian merupakan operasionalisasi kontrak supaya dapat diukur.

Dalam penelitian ini. operasional variabel penelitian dan pengukuran variabel dapat dilihat pada tabel 1.1 sebaga berikut:

¹¹ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta:Kencana, 2005, Hlm, 119.

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2008.Hlm 7.

¹³ Ibid, Hlm 116.

¹⁴ Ibid.hlm 99.

Tabel 1.1

Variabel penelitian, definisi, indikator dan skala pengukuran

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Beban kerja (X1)	Sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. (Menpan :1997),	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pekerjaan bersifat Mental 2. Pekerjaan bersifat Fisik 3. Kebutuhan Waktu 4. Performance 5. Tingkat Usaha 6. Tingkat Frustrasi 	Diukur menggunakan skala Likert
Lingkungan Kerja (X2)	Segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan (Anogoro & Widianti:2008)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerangan cahaya 2. Suhu udara 3. Suara bising 4. Keamanan kerja 5. Hubungan dengan atasan 6. Hubungan dengan sesama karyawan 7. Tersedianya fasilitas kerja 	Diukur menggunakan skala Likert
Kinerja (Y)	Prestasi aktual karyawan dibandingkan dengan prestasi yang diharapkan dari karyawan (Dessler:2009)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bekerja ekstra melebihi waktu yang diperlukan 2. Bekerja lebih keras 3. Orientasi pada nasabah 4. Pengetahuan dan keterampilan 5. Tepat waktu 6. Kerapihan 7. Kualitas kerja 8. menyelesaikan pekerjaan dengan baik 9. Bekerja sesuai tujuan 10. Bekerja sama 11. Memahami kebutuhan nasabah 12. Pengetahuan Produk 13. Pengetahuan produk pesaing 	Diukur menggunakan skala Likert

1.5.6. Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan cara analisis kuantitatif dengan alat analisis berupa regresi berganda.

1. Uji Validitas

“Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Hal ini dapat dilakukan dengan uji signifikansi yang membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n - k$. Dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah konstruk. Jika r hitung (untuk r tiap butir dapat dilihat pada kolom corrected item-total correlation) lebih besar dari r tabel dan nilai positif, maka butir atau pertanyaan tersebut dikatakan valid”.¹⁵

2. Uji Reabilitas

“Uji reabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk mengukur reabilitas menggunakan uji statistik *cronbach alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,06 ($\alpha > 0,06$)”.¹⁶

3. Analisis Regresi

“Analisis Regresi dapat dimanfaatkan untuk mengetahui bagaimana variabel dependen (kriteria) dapat diprediksikan melalui variabel independen (prediktor). Dampak dari penggunaan analisis regresi dapat digunakan untuk memutuskan apakah naik atau menurunnya variabel dependen dapat dilakukan melalui menaikkan dan menurunkan keadaan variabel independen”.¹⁷

¹⁵ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Cetakan IV, Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005,Hlm 49.

¹⁶ Ibid.,hlm 45-46

¹⁷ Ibid,hlm 47

Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas secara parsial maupun bersama-sama terhadap variabel terikat dalam penelitian ini menggunakan analisis SPSS (*Statistical Product And Service Solution*), juga menggunakan analisis persamaan regresi berganda sebagai berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana:

Variabel dependen adalah:

Y = Kinerja

Variabel Independen adalah

X1 = Beban kerja

X2 = Lingkungan Kerja

a = Nilai intercept (konstanta)

b_1 - b_2 - b_3 = Koefisien arah regresi

e = Variabel gangguan

1.5.7. Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis, maka pengujian dilakukan dengan menggunakan:

1.5.7.1. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu.

“Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati

satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dependen”.¹⁸

1.5.7.2. Uji simultan (*F test*)

Uji stimulan digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen. Melalui uji statistik dengan langkah-langkah sebagai berikut:

$$H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = 0$$

Artinya secara bersama-sama atau simultan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

$$H_a : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq 0$$

Artinya secara bersama-sama atau simultan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Kriteria pengambilan keputusan yaitu:

H_0 diterima, apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha = 0.05$

H_a diterima, apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha = 0.05$

Dalam proses pengolahan data, penulis mempergunakan aplikasi komputer dengan program SPSS untuk mempermudah dan mempercepat pengolahan data, melakukan perhitungan statistik baik untuk statistik parametrik maupun non parametrik dengan basis windows.

¹⁸ Imam Ghozali, *Op, Cit*, hlm 87

1.5.7.3. Uji t

Uji-t adalah jenis pengujian statistika untuk mengetahui apakah ada perbedaan dari nilai yang diperkirakan dengan nilai hasil perhitungan statistika. Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Uji-t menilai apakah mean dan keragaman dari dua kelompok berbeda secara statistik satu sama lain. Analisis ini digunakan apabila kita ingin membandingkan mean dan keragaman dari dua kelompok data, dan cocok sebagai analisis dua kelompok rancangan percobaan acak.

1. Jika kuadrat observasi (F_{obs}), sama atau lebih besar daripada harga kritik kudrat yang tercantum dalam tabel (F_{table}), maka Hipotesa Alternatif (H_a) diterima, artinya ada perbedaan dari faktor yang diselidiki. Adanya perbedaan tersebut mengandung makna bahwa ada korelasi yang signifikan pada faktor yang kita selidiki.
2. Jika kuadrat observasi F_{obs} , lebih kecil daripada harga kritik kudrat yang tercantum dalam tabel (F_{table}), maka Hipotesa Alternatif (H_a) ditolak atau H_0 diterima, artinya tidak ada perbedaan dari faktor yang diselidiki, maka tidak ada korelasi yang signifikan pada faktor yang kita selidiki

1.5.8. Hipotesis

Hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

Ho = Beban Kerja dan Lingkungan Kerja, secara bersama-sama (stimultan) tidak berpengaruh positif terhadap Kinerja *frontliner* di BRI Syariah Bandung.

Ha = Beban Kerja dan Lingkungan kerja, secara bersama-sama (stimultan) berpengaruh positif terhadap Kinerja *frontliner* di BRI Syariah Bandung.

1.6. Sistematika Penulisan

Dalam mempermudah penulisan ini maka penulis menjelaskan sistematika penulisan yang dituangkan dalam 4 (empat) bab, yang setiap babnya membahas secara garis besarnya sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, terdiri dari Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kerangka Pemikiran, Metode dan Teknik Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

Bab II Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja, yang meliputi tinjauan umum mengenai pembahasan Manajemen SDM, Beban kerja, Lingkungan Kerja, dan Kinerja.

Bab III Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Kinerja di BRI Syariah Bandung, yang meliputi Gambaran Umum BRI Syariah Bandung, Profil Singkat

BRI Syariah Bandung, Visi dan Misi BRI Syariah Bandung, Beban Kerja, Lingkungan kerja dan Kinerja di BRI Syariah Bandung

Bab IV Analisis Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja *Frontliner* di BRI Syariah Bandung, yang meliputi Analisis dan Pembahasan Karakteristik Responden Data, Analisis Deskripsi Variabel Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Perhitungan Skor Variabel (X), Analisis Deskripsi Variabel Kinerja dan Perhitungan Skor Variabel (Y), Pengukuran Instrumen Pengukuran, dan Pengujian Hasil Hipotesis.

Bab V Penutup, bab ini berisi tentang kesimpulan penelitian serta saran-saran yang didasari dari hasil penelitian.