

**Kinerja Karyawan Perbankan Syariah: Integrasi Peran Etika Kerja Islami,
Kepemimpinan Transformasional dan Kualitas Pelayanan**

**Yenti Afrida¹⁾, Hendra Lukito²⁾, Wahyuni Lely Augustina³⁾, Harif Amali Rivai⁴⁾,
Laura Syahrul⁵⁾**

^{1), 3)} Universitas Islam Negeri Imam Bonjol, Padang, Indonesia

^{2), 4), 5)} Universitas Andalas, Padang, Indonesia

Email: yentiafrida@uinib.ac.id

Abstract:

Employee performance is the driving force for the running of a company. This research aims to analyze the relationship between Islamic work ethics, service quality, and transformational leadership on the performance of Sharia banking employees. This research is a quantitative study examining the relationship between Islamic work ethics, service quality, and transformational leadership on the performance of Sharia banking employees. Sampling in this research was carried out using the purposive sampling method. The data used in this research is primary data obtained from filling out a questionnaire via Google Forms. The analytical method used in this research is Partial Least Square (PLS) to assess the outer model and inner model based on Structural Equation Modeling (SEM). The findings in this research show that firstly, Islamic work ethics has a positive but not significant relationship with the performance of Sharia banking employees. The second finding shows that transformational leadership has a positive and significant influence on employee performance in Sharia banking and the third finding in this research shows that service quality has a negative and significant effect on employee performance in Sharia banking.

Keywords: employee performance, Islamic work ethics, transformational leadership, service quality

Abstrak:

Kinerja karyawan adalah motor penggerak berjalannya suatu perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara etika kerja islami, kualitas pelayanan dan kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan perbankan syariah. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menguji hubungan etika kerja islami, kualitas pelayanan dan kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan perbankan syariah. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode purposive sampling. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari pengisian kuesioner melalui google form. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Partial Least Square (PLS) untuk menilai outer model dan inner model berdasarkan Structural Equation Modeling (SEM). Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pertama etika kerja islami memiliki hubungan yang positif namun tidak signifikan dengan kinerja karyawan perbankan syariah. Temuan kedua menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada perbankan syariah dan temuan ketiga dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan signifikan dalam mempengaruhi kinerja karyawan perbankan syariah.

Kata Kunci: kinerja karyawan, etika kerja islami, kepemimpinan transformasional, kualitas pelayanan

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) adalah pemain kunci di perusahaan yang berperan untuk membangun proposisi nilai dan loyalitas untuk melakukan pelayanan terhadap konsumen¹. Sumber daya yang dimiliki perusahaan tidak akan memberikan hasil yang optimal apabila tidak didukung oleh SDM yang mempunyai kinerja yang optimal². Setiap perusahaan juga mengakui bahwa setiap SDM-nya akan memberikan keunggulan kompetitif kepada mereka. Namun demikian, sebagian besar perusahaan kesulitan mempertahankan karyawan yang termotivasi agar mereka fokus pada pengembangan sekaligus meningkatkan kinerja perusahaan³. Tantangan ini muncul karena berbagai faktor, salah satunya karena lingkungan kerja yang tidak mendukung. Menurut studi dari Gallup, hanya 34% karyawan yang merasa terlibat dan termotivasi di tempat kerja mereka, yang menunjukkan bahwa banyak perusahaan gagal menciptakan lingkungan kerja yang mendukung⁴. Selain itu laporan dari Deloitte menunjukkan bahwa 63% karyawan merasa bahwa kurangnya kesempatan untuk berkembang adalah alasan utama mereka mempertimbangkan untuk meninggalkan perusahaan mereka⁵.

Saat ini perusahaan yang bergerak pada dunia perbankan khususnya perbankan syariah sedang mengalami perkembangan⁶. Merujuk pada statistik perbankan syariah tahun 2023 saat ini jumlah bank umum syariah di Indonesia adalah 13 bank dan unit usaha syariah adalah 20 bank⁷. Sementara jika dilihat dari jumlah karyawan, pada tahun 2021 tercatat jumlah karyawan pada Bank Syariah Indonesia yang merupakan bank syariah terbesar di Indonesia memiliki karyawan sebanyak 19.449 orang⁸. Banyaknya jumlah karyawan pada satu perusahaan khususnya perbankan syariah bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan. Namun, banyaknya jumlah karyawan suatu perusahaan, juga memungkinkan timbulnya peningkatan permasalahan yang berkaitan dengan faktor manusia⁹. Dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, terdapat beberapa

¹ Vedapradha R. and Hariharan Ravi, "Innovation in Banking: Fusion of Artificial Intelligence and Blockchain," *Asia Pacific Journal of Innovation and Entrepreneurship* 15, no. 1 (2021): 51–61, <https://doi.org/10.1108/apjie-09-2020-0142>.

² Annisa Ika Deswanti et al., "Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan: Narrative Literature Review," *Journal of Information Systems and Management (JISMA)* 2, no. 3 (2023): 34–40.

³ Shubha Dubey, Namita Ruparel, and Rajneesh Choubisa, "Does Organizational Virtuousness and Psychological Capital Impact Employee Performance: Evidence from the Banking Sector," *Development and Learning in Organizations* 34, no. 5 (2020): 17–19, <https://doi.org/10.1108/DLO-08-2019-0190>.

⁴ Gallup, "State of the Global Workplace: 2023 Report," *Gallup, Inc.*, 2023, 1–95, <https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx>.

⁵ Franz Gilbert et al., "The Social Enterprise at Work: Paradox as a Path Forward. 2020 Deloitte Global Human Capital Trends," *Deloitte Insights*, 2020, 124, <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/focus/human-capital-trends/2020/human-ai-collaboration.html>.

⁶ Dwi Purwoko, "Kebijakan Pemerintah, Media, Dan Fatwa Mui Dalam Mendinamisasi Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia," *Jurnal Wahana Bina Pemerintahan* 10, no. 1 (2023): 57–66, <https://doi.org/10.55745/jwbp.v10i1.119>.

⁷ Otoritas Jasa Keuangan, "Statistik Perbankan Syariah," 2023.

⁸ Bank Syariah Indonesia, "Energi Baru Untuk Indonesia 2021," 2021, 448–49.

⁹ Try Wulandami, Nazaruddin, and Syafrizal Helmi Situmorang, "Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Syariah Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan," *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan* 2, no. Mei (2023): 2809–2406.

faktor atau masalah yang dapat mempengaruhi perkembangan positif atau negatif kinerja karyawan pada perbankan syariah dalam mencapai tujuan perusahaan salah satunya adalah etika kerja Islam ¹⁰.

Penelitian Istiar Purnomo dkk menyebutkan bahwa etika kerja Islami memiliki pengaruh pada kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa etika kerja Islam mampu mendorong karyawan untuk menaati perintah Allah SWT, bekerja sesuai dengan ajaran Islam, dan menghindari larangannya, sehingga meningkatkan dapat kinerja mereka ¹¹. Sementara itu Moh. Ubay Dillah dkk dalam penelitiannya juga mengatakan bahwa pembentukan etos kerja Islam yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama Siliragung dapat mentransformasikan nilai-nilai yang baik terhadap karyawan, sehingga akan ada pembentukan budaya kerja Islami dan mengevaluasi kembali hasil kerja pegawai dari tingkat atasan sampai tingkat paling bawah, sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan ¹². Namun berbeda dengan penelitian Yinyin Zuyyina yang mengatakan bahwa etika kerja Islami berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan perbankan syariah. Hal ini disebabkan karena etika kerja Islam belum sepenuhnya diterapkan oleh seluruh karyawan sehingga kurangnya efektivitas kinerja karyawan ¹³.

Selain etika kerja islami, kualitas pelayanan juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Penelitian Ince Abdul Fattah dkk menyebutkan bahwa fasilitas kerja adalah bentuk pelayanan terhadap karyawan dalam menunjang kinerja. Pemberian fasilitas kerja yang lengkap dapat menjadi pendorong seseorang untuk bekerja dengan maksimal ¹⁴. Sementara itu penelitian Ovelia Lengkong dkk menyebutkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai hubungan sangat kuat terhadap kinerja karyawan ¹⁵. Wirtz dan Lovelock juga menekankan bahwa karyawan yang termotivasi dan dilatih dengan baik dapat memberikan pelayanan yang unggul, yang secara langsung meningkatkan kepuasan pelanggan¹⁶. Dengan meningkatnya kepuasan pelanggan, artinya karyawan telah memberikan pelayanan dan kinerja yang maksimal.

Namun penelitian Cornelius Ludi Priyatmo menyebutkan bahwa faktor kepemimpinan juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

¹⁰ Mustafa Kamal Rokan Rahmi Syahriza Putri Nurhuzaini, "Pengaruh Penerapan Etika Kerja Islam Dan Tingkat Religiusitas Terhadap Kinerja Karyawan Perbankan Syariah Dengan Pendidikan Sebagai Variabel Moderasi," *El-Iqtishod* 7, no. 1 (2023): 51–70.

¹¹ Istiar Purnomo, Erike Anggraeni, and Nasor, "Peran Islamic Work Ethic Pada Kinerja Karyawan Dengan Di Moderasi Religiusitas," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 9, no. 01 (2023): 867–75, <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v9i1.8514>.

¹² Moh. Ubay Dillah et al., "Internalisasi Etos Kerja Islam Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Urusan Agama Siliragung," *Hijaz* 2, no. 4 (2023): 55–59.

¹³ Yinyin Zuyyina Lestari and Nurleli, "Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Disiplin Kerja Sebagai Variabel Intervening," *Bandung Conference Series: Accountancy* 3, no. 1 (2023): 359–72, <https://doi.org/10.29313/bcsa.v3i1.6400>.

¹⁴ Ince Abdul Fattah and Haeranah, Baddaruddin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep," *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia* 2 (2021): 906–16.

¹⁵ Ovelia Lengkong, Vicktor P. K. Lengkong, and Merinda H. C. Pandowo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Berbintang Di Manado," *Jurnal Riset Ekonomi Manajemen Bisnis Dan Akutansi* 9, no. 3 (2021): 1286–95.

¹⁶ Jochen Wirtz, Christopher Lovelock, and Patricia Chew, *Essential of Services Marketing*, 2022.

Salah satu bentuk kepemimpinan yang dimaksud adalah kepemimpinan transformasional. Kepemimpinan transformasional adalah kepemimpinan yang mampu menginspirasi perubahan dan memberdayakan bawahan untuk mencapai tujuan yang tinggi, memperbaiki diri, dan meningkatkan proses suatu perusahaan¹⁷. Masa'deh, Obeidat, dan Tarhini menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan transformasional yang diterapkan oleh manajer tidak hanya meningkatkan kinerja individu karyawan tetapi juga kinerja perusahaan secara keseluruhan melalui peningkatan berbagi pengetahuan¹⁸. Kepemimpinan transformasional juga mendorong kreativitas karyawan, yang diperkuat oleh dukungan organisasi yang mereka rasakan, sehingga meningkatkan kinerja kerja mereka¹⁹.

Didorong oleh kesenjangan penelitian dalam literatur sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara etika kerja islami, kualitas pelayanan dan kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan perbankan syariah. Secara khusus hubungan antara etika kerja islami, kualitas pelayanan dan kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan perbankan syariah dihipotesiskan dan dievaluasi secara empiris pada perbankan syariah yang berada di Sumatera Barat. Sumatera Barat adalah daerah yang telah memiliki budaya yang erat kaitannya dengan agama Islam sehingga memiliki keterkaitan yang kuat dengan etika kerja islam. Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 : Etika kerja islami berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan perbankan syariah di Sumatera Barat.

H2: Kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan perbankan syariah di Sumatera Barat.

H3 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan perbankan syariah di Sumatera Barat.

METODE PENELITIAN

Studi ini merupakan studi kuantitatif untuk menguji hubungan etika kerja islami, kualitas pelayanan dan kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan perbankan syariah di Sumatera Barat. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan melalui metode *purposive sampling* yang merupakan metode pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu²⁰. Kriteria responden dalam penelitian ini adalah karyawan pada bank syariah yang ada di Sumatera Barat. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari pengisian kuesioner melalui *google form*.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Partial Least Square* (PLS) untuk menilai *outer model* dan *inner model* berdasarkan *Structural Equation Modeling* (SEM).

¹⁷ Cornelius Ludi Priyatmo, "Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Mediasi Kepuasan Kerja," *Jurnal Ekonomi* 9, no. 1 (2018): 13–21.

¹⁸ Ra'ed Masa'deh, Bader Yousef Obeidat, and Ali Tarhini, "A Jordanian Empirical Study of the Associations among Transformational Leadership, Transactional Leadership, Knowledge Sharing, Job Performance, and Firm Performance," *Journal of Management Development* 35, no. 5 (January 1, 2016): 681–705, <https://doi.org/10.1108/JMD-09-2015-0134>.

¹⁹ Taghrid S Suifan, Ayman Bahjat Abdallah, and Marwa Al Janini, "The Impact of Transformational Leadership on Employees' Creativity," *Management Research Review* 41, no. 1 (2018): 113–32, <https://econpapers.repec.org/RePEc:eme:mrrpps:mrr-02-2017-0032>.

²⁰ Ma Dolores and C Tongco, "Definition of Purposive Sampling," *A Journal of Plants, People and Applied Research* 5 (2007): 1–12, <https://ethnobotanyjournal.org/index.php/era/article/view/126>.

Outer model dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas model. Penelitian ini menilai validitas melalui uji *convergent validity*, *discriminant validity* dan *average variance extracted* (AVE). Uji *convergent validity* dilihat melalui nilai *outer loadings* dengan *rule of thumb* menurut Hair dkk di atas 0,7 ($> 0,7$) dan AVE di atas 0,5 ($> 0,5$) ²¹. Selanjutnya uji *discriminant validity* yang dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari masing-masing model laten berbeda dengan variabel lainnya. Uji *discriminant validity* dapat dilihat dari hasil uji *Fornell-larcker criterion*. Sementara untuk menguji realibilitas model, dilakukan dengan 2 cara yaitu melalui uji *Cronbach's Alpha* (CA) dan *Composite Reliability* (CR) ²². *Rule of thumb* nilai *cronbach's alpha* untuk penelitian konfirmatori adalah $> 0,7$ ²³. Sementara itu *inner model* bertujuan untuk memprediksi hubungan antar variabel laten yang dapat dilihat dari nilai R-Square ²⁴. Dengan demikian SEM-PLS tepat digunakan dalam memperkirakan hubungan langsung antara etika kerja islami, kualitas pelayanan dan kepemimpinan transformatif terhadap kinerja karyawan perbankan syariah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Outer Model

Untuk mengetahui kelayakan model atau outer model, maka akan dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Berikut disajikan tabel 1 dan 2 untuk hasil outer model.

Tabel 1 : Tabel Outer Model

Variabel	Loading	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Etika Kerja Islami	0.736	0.945	0.950	0.611
	0.810			
	0.792			
	0.810			
	0.820			
	0.798			
	0.855			
	0.797			
	0.728			
	0.786			

²¹ J. F. H Hair et al., "The Results of PLS-SEM Article Information," *European Business Review* 31, no. 1 (2018): 2-24.

²² Imam Ghazali and Hengky Latan, *Partial Least Squares : Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris* (Universitas Diponegoro Semarang, 2021).

²³ Joseph F Hair et al., *MULTIVARIATE DATA ANALYSIS Multivariate Data Analysis*, 2019; Ghazali and Latan, *Partial Least Squares : Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*.

²⁴ Joseph F Hair, "When to Use and How to Report the Results of PLS-SEM" 31, no. 1 (2019): 2-24, <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>.

	0.733			
	0.701			
Kepemimpinan Transformasional	0.977	0.993	0.994	0.889
	0.970			
	0.979			
	0.958			
	0.946			
	0.948			
	0.933			
	0.980			
	0.960			
	0.975			
	0.967			
	0.965			
	0.798			
	0.917			
	0.945			
	0.901			
	0.928			
	0.954			
	0.879			
	0.956			
Kualitas Pelayanan	0.967	0.991	0.992	0.909
	0.937			
	0.883			
	0.972			
	0.952			
	0.966			
	0.960			
	0.969			
	0.964			
	0.955			
	0.948			
	0.963			
Kinerja	0.902	0.918	0.938	0.750
	0.818			
	0.906			
	0.850			
	0.851			

Sumber: Data diolah, 2024

Tabel 2: Nilai *Fornell-larcker criterion*

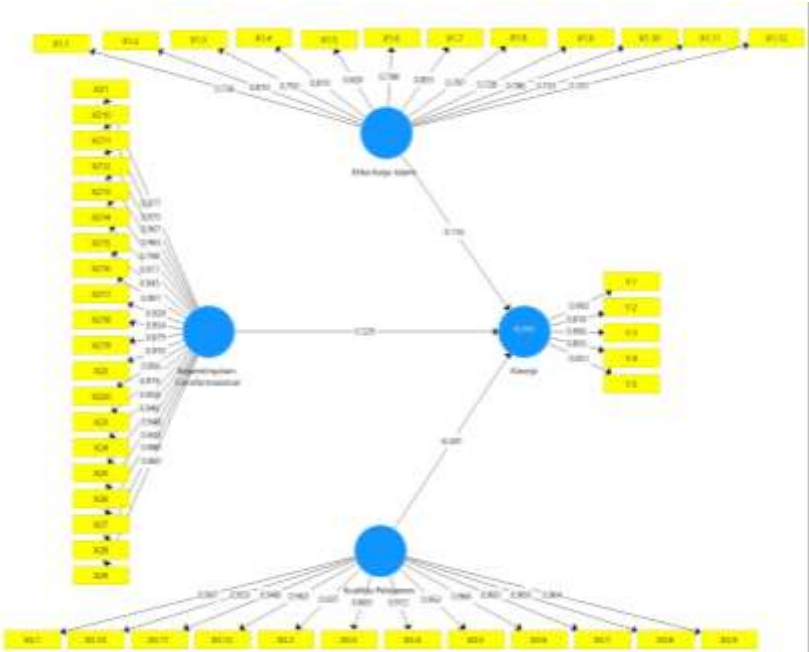
	Etika Kerja Islami	Kepemimpinan Transformatif	Kinerja	Kualitas Pelayanan
Etika Kerja Islami	0.782			
Kepemimpinan Transformatif	0.300	0.943		
Kinerja	0.290	0.370	0.866	
Kualitas Pelayanan	-0.270	-0.021	-0.319	0.953

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel 1 di atas, nilai *outer loadings* dan AVE telah memenuhi kriteria, karena seluruh nilai *outer loadings* telah besar dari nilai *rule of thumb* yaitu ($> 0,7$). Sementara itu nilai AVE juga telah memenuhi kriteria karena seluruh nilai AVE ($> 0,5$) . Hal ini menunjukkan bahwa seluruh indikator variabel yang digunakan dalam penelitian ini valid. Selanjutnya, Berdasarkan tabel 2 hasil uji *forner larcker* yang diperoleh adalah nilai akar kuadrat AVE setiap konstruk lebih besar dari pada nilai korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya, artinya model tersebut telah memiliki nilai validitas diskriminan yang baik. Berdasarkan uji ini artinya indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini sudah memiliki *dicriminant validity* yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner penelitian yang digunakan telah memenuhi *rule of thumb discriminant validity*.

Selanjutnya hasil uji realibilitas model, dilakukan dengan 2 cara yaitu melalui uji *Cronbach's Alpha* (CA) dan *Composite Reliability* (CR). Hasil CA dan CR pada tabel 1 menunjukkan bahwa bahwa masing-masing variabel sudah memenuhi *rule of thumb* $> 0,7$. Nilai tersebut menunjukkan kuesioner dalam penelitian ini sudah memenuhi persyaratan uji reliabilitas.

Berikut disajikan hasil *running data PLS Algorithm*:



Sumber: Data diolah, 2024

Hasil Inner Model

Setelah melakukan uji outer model untuk menilai validitas dan reliabilitas dilakukan, langkah berikutnya adalah melakukan uji struktural atau inner model. Inner model digunakan untuk memeriksa struktur hubungan antara variabel eksogen dan endogen, serta merancang hubungan antar variabel laten dalam PLS berdasarkan hipotesis penelitian. Uji struktural dilakukan dengan melihat nilai R-Square. Berikut disajikan nilai R-Square pada tabel 3:

Tabel 3: Tabel R-Square		
	R Square	R Square Adjusted
Kinerja	0.245	0.226

Sumber: Data diolah, 2024

Nilai R Square dari kinerja karyawan adalah 0,245 yang menandakan hubungan variabel endogen dengan eksogen bersifat lemah. Selain itu nilai 0,245 juga menunjukkan bahwa seluruh variabel eksogen yang mempengaruhi variabel kinerja karyawan adalah sebesar 24,5% sedangkan 75,5% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian ini.

Tabel 4: Hasil Uji T Statistics

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Etika Kerja Islami -> Kinerja	0.116	0.151	0.106	1.093	0.275
Kepemimpinan Transformatif -> Kinerja	0.329	0.328	0.096	3.421	0.001
Kualitas Pelayanan -> Kinerja	-0.281	-0.276	0.050	5.636	0.000

Sumber: Data diolah, 2024

Hasil uji t statistik pada tabel 4 di atas menunjukkan bahwa etika kerja islami berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan perbankan syariah. Sementara kepemimpinan transformatif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan perbankan syariah. Sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan perbankan syariah.

Pembahasan

Temuan pertama dari penelitian ini adalah membuktikan bahwa terdapat hubungan langsung antara etika kerja islami dengan kinerja karyawan perbankan syariah. Hasilnya menyatakan bahwa hubungan antara kedua variabel tersebut adalah positif namun tidak signifikan. Artinya indikator variabel etika kerja islami yang digunakan dalam penelitian ini tidak signifikan dalam memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan perbankan syariah di Sumatera Barat. Temuan ini mendukung beberapa penelitian sebelumnya, seperti penelitian Wilda Siti Rubai' dkk yang menyatakan bahwa etika kerja islami memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap yayasan pendidikan²⁵. Etika kerja Islam mempengaruhi komitmen organisasi, komitmen afektif, normatif, dan kontinuitas²⁶. Namun temuan penelitian ini bertolak belakang dengan beberapa penelitian sebelumnya seperti penelitian Zuyyina Lestari dan Nurleli yang menguji hubungan antara etika kerja islami dengan kinerja karyawan perbankan syariah. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh negatif antara etika kerja islam terhadap kinerja karyawan bank syariah, artinya etika kerja islam belum sepenuhnya di terapkan kepada seluruh karyawan yang mengakibatkan kurangnya efektivitas kinerja karyawan perbankan²⁷. Sementara itu dalam penelitian Ridwan, etika kerja islami dijadikan sebagai variabel mediasi antara *locus of control* dengan kinerja karyawan. Dalam penelitian tersebut etika kerja islami belum dapat memperkuat hubungan antara *locus of control* dengan kinerja karyawan. Hal ini disebabkan karena masih kurangnya pelatihan tentang etika kerja Islam yang dilakukan di lingkungan

²⁵ Wilda Siti Rubai'ah and Rini Lestari, "Pengaruh Penerapan Kerja Islami Terhadap Kinerja Karyawan," *Bandung Conference Series: Accountancy 2*, no. 1 (2022): 399-405.

²⁶ Shahrul Nizam bin Salahudin et al., "The Effect of Islamic Work Ethics on Organizational Commitment," *Procedia Economics and Finance* 35, no. October 2015 (2016): 582-90, [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(16\)00071-x](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(16)00071-x).

²⁷ Zuyyina Lestari and Nurleli, "Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Disiplin Kerja Sebagai Variabel Intervening."

Bank Syariah, sehingga menyebabkan pemahaman karyawan akan etika kerja Islam masih kurang²⁸.

Selain itu temuan kedua menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada perbankan syariah di Sumatera Barat. Hal ini menunjukkan bahwa indikator variabel kepemimpinan transformasional yang digunakan dalam penelitian ini telah optimal dalam memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan perbankan syariah. Kepemimpinan transformasional adalah gaya kepemimpinan yang cenderung menciptakan perubahan dan membangun hubungan yang didasari oleh saling percaya, kekaguman, kesetiaan, dan rasa hormat antara pemimpin dan karyawan. Kepemimpinan transformasional juga dicirikan oleh kemampuan pemimpin untuk menginspirasi dan memotivasi karyawan melalui visi yang jelas dan tujuan yang tinggi, telah terbukti meningkatkan komitmen dan kinerja karyawan. Gaya kepemimpinan ini mampu memotivasi individu untuk melampaui batasan diri mereka sendiri dan mencapai prestasi yang lebih tinggi dari yang diharapkan²⁹. Temuan ini mendukung beberapa penelitian sebelumnya seperti penelitian Muhammad Alief Ramadhani dkk mengatakan bahwa kepemimpinan transformasional dan kinerja memiliki hubungan positif dan signifikan³⁰. Niken Wiandhani dkk dalam penelitiannya juga menjelaskan bahwa kepemimpinan transformasional mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan jika dimediasi oleh motivasi kerja, artinya kinerja karyawan juga bergantung pada motivasi kerja dan penerapan kepemimpinan transformasional³¹. Selain itu penelitian Weiping Jiang dkk juga mengungkapkan bahwa kinerja karyawan yang berkelanjutan dipengaruhi secara positif oleh kepemimpinan transformasional³².

Dalam konteks perbankan syariah di Sumatera Barat, pemimpin yang menerapkan pendekatan transformasional mampu membangun lingkungan kerja yang lebih produktif dan harmonis, di mana karyawan merasa dihargai dan didukung untuk berkembang. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan kerja, tetapi juga mendorong karyawan untuk berkontribusi lebih besar terhadap pencapaian tujuan organisasi. Pengaruh signifikan dari kepemimpinan transformasional ini dapat dilihat melalui peningkatan efisiensi operasional, layanan pelanggan yang lebih baik, dan peningkatan kinerja finansial bank. Dengan demikian, gaya kepemimpinan ini menjadi strategi penting dalam memperkuat daya saing dan keberhasilan jangka panjang perbankan syariah, khususnya di Sumatera Barat.

²⁸ Ridwan Ridwan, "Peranan Etika Kerja Islam Terhadap Hubungan Locus of Control Dengan Kinerja Karyawan," *Trikonomika* 12, no. 1 (2013): 72, <https://doi.org/10.23969/trikononika.v12i1.461>.

²⁹ Hafid Gisen Parastra, Yunia Wardi, and Ilham Thaib, "Kepemimpinan Transformasional, Motivasi Kerja Dan Performa Kerja Karyawan ; Systematic Literature Review," *Journal of Management and Bussines (JOMB)* 5, no. 2 (2023): 1086–93, <https://doi.org/10.31539/jomb.v5i2.6095>.

³⁰ Muhammad Alief Ramadhani and Nurul Indawati, "Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Otonomi Kerja," *Jurnal Ilmu Manajemen* 9, no. 3 (2021): 1101–12, <https://doi.org/10.26740/jim.v9n3.p1101-1112>.

³¹ Niken Wiandhani, Habibullah Jimad, and RR Erlina, "The Effect of Transformational Leadership on Employee Performance Mediated by Work Motivation in Car Rental Services Companies in Lampung Province," *International Journal of Economics and Management Studies* 9, no. 3 (2022): 53–59, <https://doi.org/10.14445/23939125/ijems-v9i3p107>.

³² Weiping Jiang, Xianbo Zhao, and Jiongbini Ni, "The Impact of Transformational Leadership on Employee Sustainable Performance: The Mediating Role of Organizational Citizenship Behavior," *Sustainability (Switzerland)* 9, no. 9 (2017): 1–17, <https://doi.org/10.3390/su9091567>.

Berbeda dengan dua temuan sebelumnya temuan ketiga dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan signifikan dalam mempengaruhi kinerja karyawan perbankan syariah di Sumatera Barat. Dengan demikian indikator variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan perbankan syariah. Temuan ini juga mengindikasikan bahwa peningkatan tuntutan terhadap kualitas pelayanan mungkin berdampak buruk pada kinerja karyawan. Peningkatan standar pelayanan yang tinggi dapat menyebabkan tekanan dan beban kerja yang berlebihan pada karyawan, yang pada gilirannya dapat mengakibatkan stres dan kelelahan. Lingkungan kerja yang terlalu menekankan pada kualitas pelayanan tanpa disertai dengan dukungan dan sumber daya yang memadai dapat menurunkan moral dan kinerja karyawan. Selain itu, dalam sektor perbankan syariah, tekanan untuk memenuhi standar layanan tinggi sering kali tidak diimbangi dengan pelatihan yang memadai dan penghargaan yang sepadan, sehingga menurunkan motivasi dan kinerja karyawan³³.

Sementara dalam beberapa literature lainnya disebutkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan sangat penting agar maksimalnya suatu pekerjaan³⁴. Temuan ini bertolak belakang dengan penelitian Deddy Dariansyah yang menyebutkan bahwa yaitu kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja pegawai³⁵. Begitu juga dengan penelitian Ovelia Lengkong dkk yang juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai hubungan sangat kuat terhadap kinerja karyawan³⁶. Lingkungan kerja yang menekankan kualitas pelayanan sering kali menciptakan budaya kerja yang positif. Dalam budaya semacam ini, karyawan merasa didukung dan dihargai, yang dapat meningkatkan kinerja mereka. Selain itu Kepuasan kerja berhubungan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan dan berkontribusi positif terhadap kinerja karyawan³⁷. Tidak hanya itu di beberapa perusahaan karyawan yang memberikan pelayanan berkualitas tinggi sering menerima pengakuan dan penghargaan dari perusahaan, yang memotivasi mereka untuk terus memberikan kinerja terbaik³⁸.

³³ Pengaruh Tekanan dan Kerja Terhadap, "PENGARUH TEKanan KERJA TERHADAP TINGKAT KINERJA KARYAWAN PADA BANK MEGA SYARIAH KC PALU," *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah* Vol. 3, no. 1 (2020).

³⁴ Fattah and , Baddaruddin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep."

³⁵ Deddy Dariansyah, "Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kramat Jati," *Sosio E-Kons* 10, no. 2 (2018): 150, <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v10i2.2671>.

³⁶ Lengkong, Lengkong, and Pandowo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Berbintang Di Manado."

³⁷ Danica Bakotić, "Relationship between Job Satisfaction and Organisational Performance," *Economic Research-Ekonomska Istraživanja* 29, no. 1 (January 1, 2016): 118–30, <https://doi.org/10.1080/1331677X.2016.1163946>.

³⁸ Dr. Abhishek Kumar Jha, "Training and Development Program and Its Benefits to Employee and Organization: A Conceptual Study," *International Journal of Research in Human Resource Management* 2, no. 2 (2020): 27–31, <https://doi.org/10.33545/26633213.2020.v2.i2a.43>.

PENUTUP

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis penelitian dan analisis data, maka kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah pertama temuan empiris penelitian ini menunjukkan bahwa etika kerja islami memiliki hubungan yang positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan pada perbankan syariah di Sumatera Barat. Sementara kepemimpinan transformasional memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada perbankan syariah di Sumatera Barat. Selain itu penelitian ini juga menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada perbankan syariah. Artinya kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh yang kuat dalam mempengaruhi kinerja karyawan pada perbankan syariah. Sementara etika kerja Islami berpengaruh positif namun tidak cukup kuat mempengaruhi kinerja karyawan, hal ini bisa jadi disebabkan karena kinerja karyawan tidak hanya dipengaruhi oleh etika kerjanya yang islami, akan tetapi bisa juga karena faktor lain seperti motivasi intrinsik maupun ekstrinsik ataupun karena tekanan kerja dan lain-lain yang tidak diteliti pada kajian ini. Begitu juga dengan variabel kualitas pelayanan yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan perbankan syariah, hal ini bisa juga terjadi karena kualitas pelayanan bagi perbankan syariah merupakan barometer pelayanan prima yang harus diberikan kepada nasabah, semakin bagus kualitas pelayanan maka semakin memberikan kepuasan kepada nasabah, sehingga nasabah semakin loyal dan bertahan menjadi nasabah bank tersebut. Hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasi, karena penelitian ini hanya dilakukan pada perbankan syariah di Sumatera Barat. Peneliti selanjutnya dapat memperluas wilayah kajian, sehingga hasil penelitian yang dihasilkan dapat bersifat general. Sementara itu peneliti selanjutnya juga dapat menambah variabel lain yang dapat dihubungkan dengan kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bakotić, Danica. "Relationship between Job Satisfaction and Organisational Performance." *Economic Research-Ekonomska Istraživanja* 29, no. 1 (January 1, 2016): 118–30. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2016.1163946>.
- Bank Syariah Indonesia. "Energi Baru Untuk Indonesia 2021," 2021, 448–49.
- Dariansyah, Deddy. "Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kramat Jati." *Sosio E-Kons* 10, no. 2 (2018): 150. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v10i2.2671>.
- Deswanti, Annisa Ika, Dewiana Novitasari, Masduki Asbari, and Agus Purwanto. "Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan: Narrative Literature Review." *Journal of Information Systems and Management (JISMA)* 2, no. 3 (2023): 34–40.
- Dillah, Moh. Ubay, Putri Ainur Rofiqoh, Afny Wahdiatul Hikmah, and Aniqotuzzahro' Fitriana. "Internalisasi Etos Kerja Islam Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Urusan Agama Siliragung." *Hijaz* 2, no. 4 (2023): 55–59.
- Dolores, Ma, and C Tongco. "Definition of Purposive Sampling." *A Journal of Plants, People and Applied Research* 5 (2007): 1–12. <https://ethnobotanyjournal.org/index.php/era/article/view/126>.
- Dubey, Shubha, Namita Ruparel, and Rajneesh Choubisa. "Does Organizational Virtuousness and Psychological Capital Impact Employee Performance: Evidence from the Banking

- Sector." *Development and Learning in Organizations* 34, no. 5 (2020): 17–19. <https://doi.org/10.1108/DLO-08-2019-0190>.
- Fattah, Ince Abdul, and Haeranah, Baddaruddin. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep." *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia* 2 (2021): 906–16.
- Gallup. "State of the Global Workplace: 2023 Report." *Gallup, Inc.*, 2023, 1–95. <https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx>.
- Ghozali, Imam, and Hengky Latan. *Partial Least Squares: Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Universitas Diponegoro Semarang, 2021.
- Gilbert, Franz, Shannon Poynton, Janette Yuen, Junko Kaji, Blythe Hurley, Preetha Devan, Hannah Bachman, Rupesh Bhat, Anya George Tharakan, and Nairita Gangopadhy. "The Social Enterprise at Work: Paradox as a Path Forward. 2020 Deloitte Global Human Capital Trends." *Deloitte Insights*, 2020, 124. <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/focus/human-capital-trends/2020/human-ai-collaboration.html>.
- Hair, J. F. H, J. J. Risher, M. Sarstedt, and C. M. Ringle. "The Results of PLS-SEM Article Information." *European Business Review* 31, no. 1 (2018): 2–24.
- Hair, Joseph F. "When to Use and How to Report the Results of PLS-SEM" 31, no. 1 (2019): 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>.
- Hair, Joseph F, William C Black, Barry J Babin, Rolph E Anderson, William C Black, and Rolph E Anderson. *MULTIVARIATE DATA ANALYSIS Multivariate Data Analysis*, 2019.
- Jha, Dr. Abhishek Kumar. "Training and Development Program and Its Benefits to Employee and Organization: A Conceptual Study." *International Journal of Research in Human Resource Management* 2, no. 2 (2020): 27–31. <https://doi.org/10.33545/26633213.2020.v2.i2a.43>.
- Jiang, Weiping, Xianbo Zhao, and Jiongbao Ni. "The Impact of Transformational Leadership on Employee Sustainable Performance: The Mediating Role of Organizational Citizenship Behavior." *Sustainability (Switzerland)* 9, no. 9 (2017): 1–17. <https://doi.org/10.3390/su9091567>.
- Lengkong, Ovelia, Viktor P. K. Lengkong, and Merinda H. C. Pandowo. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Berbintang Di Manado." *Jurnal Riset Ekonomi Manajemen Bisnis Dan Akutansi* 9, no. 3 (2021): 1286–95.
- Masa'deh, Ra'ed, Bader Yousef Obeidat, and Ali Tarhini. "A Jordanian Empirical Study of the Associations among Transformational Leadership, Transactional Leadership, Knowledge Sharing, Job Performance, and Firm Performance." *Journal of Management Development* 35, no. 5 (January 1, 2016): 681–705. <https://doi.org/10.1108/JMD-09-2015-0134>.
- Otoritas Jasa Keuangan. "Statistik Perbankan Syariah," 2023.
- Parastra, Hafid Gisen, Yulia Wardi, and Ilham Thaib. "Kepemimpinan Transformatif, Motivasi Kerja Dan Performa Kerja Karyawan ; Systematic Literature Review." *Journal of Management and Business (JOMB)* 5, no. 2 (2023): 1086–93. <https://doi.org/10.31539/jomb.v5i2.6095>.
- Priyatmo, Cornelius Ludi. "Pengaruh Kepemimpinan Transformatif Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Mediasi Kepuasan Kerja." *Jurnal Ekonomi* 9, no. 1 (2018): 13–21.
- Purnomo, Istia, Erika Anggraeni, and Nasor. "Peran Islamic Work Ethic Pada Kinerja Karyawan Dengan Di Moderasi Religiusitas." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 9, no. 01

- (2023): 867–75. <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v9i1.8514>.
- Purwoko, Dwi. “Kebijakan Pemerintah, Media, Dan Fatwa Mui Dalam Mendinamisasi Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia.” *Jurnal Wahana Bina Pemerintahan* 10, no. 1 (2023): 57–66. <https://doi.org/10.55745/jwbp.v10i1.119>.
- Putri Nurhuzaini, Mustafa Kamal Rokan Rahmi Syahriza. “Pengaruh Penerapan Etika Kerja Islam Dan Tingkat Religiusitas Terhadap Kinerja Karyawan Perbankan Syariah Dengan Pendidikan Sebagai Variabel Moderasi.” *El-Iqtishod* 7, no. 1 (2023): 51–70.
- R., Vedapradha, and Hariharan Ravi. “Innovation in Banking: Fusion of Artificial Intelligence and Blockchain.” *Asia Pacific Journal of Innovation and Entrepreneurship* 15, no. 1 (2021): 51–61. <https://doi.org/10.1108/apjie-09-2020-0142>.
- Ramadhani, Muhammad Alief, and Nurul Indawati. “Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Otonomi Kerja.” *Jurnal Ilmu Manajemen* 9, no. 3 (2021): 1101–12. <https://doi.org/10.26740/jim.v9n3.p1101-1112>.
- Ridwan, Ridwan. “Peranan Etika Kerja Islam Terhadap Hubungan Locus of Control Dengan Kinerja Karyawan.” *Trikonomika* 12, no. 1 (2013): 72. <https://doi.org/10.23969/trikononika.v12i1.461>.
- Rubai’ah, Wilda Siti, and Rini Lestari. “Pengaruh Penerapan Kerja Islami Terhadap Kinerja Karyawan.” *Bandung Conference Series: Accountancy* 2, no. 1 (2022): 399–405.
- Salahudin, Shahrul Nizam bin, Siti Sarah binti Baharuddin, Muhammad Safizal Abdullah, and Abdullah Osman. “The Effect of Islamic Work Ethics on Organizational Commitment.” *Procedia Economics and Finance* 35, no. October 2015 (2016): 582–90. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(16\)00071-x](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(16)00071-x).
- Suifan, Taghrid S, Ayman Bahjat Abdallah, and Marwa Al Janini. “The Impact of Transformational Leadership on Employees’ Creativity.” *Management Research Review* 41, no. 1 (2018): 113–32. <https://econpapers.repec.org/RePEc:eme:mrrpps:mrr-02-2017-0032>.
- Tekanan, Pengaruh, and Kerja Terhadap. “PENGARUH TEKANAN KERJA TERHADAP TINGKAT KINERJA KARYAWAN PADA BANK MEGA SYARIAH KC PALU.” *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah Vol.* 3, no. 1 (2020).
- Wiandhani, Niken, Habibullah Jimad, and RR Erlina. “The Effect of Transformational Leadership on Employee Performance Mediated by Work Motivation in Car Rental Services Companies in Lampung Province.” *International Journal of Economics and Management Studies* 9, no. 3 (2022): 53–59. <https://doi.org/10.14445/23939125/ijems-v9i3p107>.
- Wirtz, Jochen, Christopher Lovelock, and Patricia Chew. *Essential of Services Marketing*, 2022.
- Wulandami, Try, Nazaruddin, and Syafrizal Helmi Situmorang. “Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Syariah Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan.” *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan* 2, no. Mei (2023): 2809–2406.
- Zuyyina Lestari, Yinyin, and Nurleli. “Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Disiplin Kerja Sebagai Variabel Intervening.” *Bandung Conference Series: Accountancy* 3, no. 1 (2023): 359–72. <https://doi.org/10.29313/bcsa.v3i1.6400>.