

## PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BANK BRI SYARIAH

Ruhul Amin<sup>1</sup>, Siti Dina Hariroh<sup>2</sup>

Universitas Muhamadiyah Surabaya<sup>1</sup>

Institut Agama Islam Darussalam Banyuwangi<sup>2</sup>

Email:[rukhol.amin@fai.um\\_surabaya.ac.id](mailto:rukhol.amin@fai.um_surabaya.ac.id) [Sitidina24@gmail.com](mailto:Sitidina24@gmail.com)<sup>2</sup>

### Abstract

*The current era of globalization has an impact on the development of a business, organization or company consisting of many components that compose into one unit for the same purpose, motivation and discipline in working at BRI Syariah bank. This type of research is quantitative, using the method of observation, interviews, questionnaires and documentation. Multiple regression analysis tool. Based on the results of the study, it shows that there is a positive and significant effect between variable X1 on variable Y has a regression coefficient value of 2.762. There is a positive but not significant effect between variable X2 on variable Y has a regression coefficient value of -.223. There is a positive and significant effect simultaneously between variables X1 and X2 on variable Y. Variable X1 is a variable that is considered more dominant and significant to variable Y with a probability number of 0.016 and a regression coefficient value of 2.762.*

**Keywords:** *Employee Performance, Work Discipline, Work Motivation*

### Abstrak

Era globalisasi yang terjadi saat ini mempunyai dampak bagi perkembangan Usaha, organisasi atau perusahaan terdiri dari banyak komponen yang menyusun menjadi satu kesatuan untuk tujuan yang sama, motivasi dan kedisiplinan dalam bekerja di bank BRI Syariah. Jenis penelitian adalah kuantitatif, menggunakan metode observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Alat analisis regresi berganda. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel X<sub>1</sub> terhadap variabel Y memiliki nilai koefisiensi regresi sebesar 2,762. Terdapat pengaruh positif akan tetapi tidak signifikan antara variabel X<sub>2</sub> terhadap variabel Y memiliki nilai koefisiensi regresi sebesar -.223. Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara variabel X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> terhadap variabel Y. Variabel X<sub>1</sub> merupakan variabel yang dinilai lebih dominan dan signifikan terhadap variabel Y dengan angka probabilitas sebesar 0,016 dan nilai koefisiensi regresi sebesar 2,762.

**Kata Kunci:** *Kinerja Karyawan, Disiplin Kerja, Motivasi Kerja*

## A. Pendahuluan

Perbankan merupakan salah satu lembaga keuangan, alat penggerak pertumbuhan dan penggerak perekonomian yang fungsinya tidak dapat dipisahkan dari pembangunan. Perbankan syariah telah menjadi industri yang prospektif dan merupakan bisnis yang membutuhkan pengelolaan secara profesional.

Sumber daya manusia mempunyai peranan penting dalam kelancaran menjalankan kegiatan sebuah organisasi, setiap perusahaan perlu memperhatikan dan mengatur keberadaan pegawainya sebagai usaha meningkatkan kinerja yang baik. Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu dari pegawainya. Setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawai, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai.

Motivasi merupakan suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang. Setiap aktivitas yang dilakukan oleh seseorang pasti memiliki suatu faktor yang mendorong aktivitas tersebut (Sutrisno, 2011:146).

Keterampilan interpersonal didefinisikan sebagai keterampilan untuk mengenali dan merespon secara layak perasaan, sikap dan perilaku, motivasi serta keinginan orang lain. Bagaimana diri kita mampu membangun hubungan yang harmonis dengan memahami dan merespon manusia atau orang lain merupakan bagian dari keterampilan interpersonal.

Untuk membangun hubungan dengan orang lain, terlebih dahulu kita harus menguasai kemampuan dan keterampilan dalam mengenal diri sendiri, kemudian keterampilan dalam mengenal orang lain. Kemampuan kita dalam menjalin hubungan dengan orang lain menjadi faktor penting dalam membangun suasana. Dalam dunia kerja dan bisnis, keterampilan interpersonal yang tinggi akan membawa kesuksesan dalam pekerjaan yang nantinya akan berpengaruh terhadap kinerja. Di dunia perbankan, dimana karyawan banyak berhubungan dengan nasabah, mitra kerja, teman sejawat dan pimpinan maka sangat diperlukan kemampuan berkomunikasi yang baik dalam menjalin kerjasama.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Apakah motivasi kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan di bank BRI Syariah?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan di bank BRI Syariah?
3. Apakah motivasi kerja dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di bank BRI Syariah?

## **B. Landasan Teori**

### **1. Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia mempunyai kedudukan yang penting bagi sebuah organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia dalam hal ini karyawan yang berkinerja tinggi, berperan dominan dalam menjalankan operasional perusahaan dan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu organisasi perlu menghargai segala aspek dalam diri karyawan agar tercipta sumber daya manusia yang berkualitas dan berkinerja yang unggul (Setiawan,2013:1).

#### **a. Motivasi**

Motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai yang berpengaruh pada individu seseorang untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan harapan dan tujuan individu. Sikap dan nilai merupakan salah satu yang memberikan kekuatan dan yang mendorong individu untuk mencapai tujuannya.

Dorongan tersebut di bagi menjadi dua komponen, yaitu arah perilaku kerja (bekerja untuk mencapai tujuan) dan kekuatan perilaku (seberapa kuat usaha individu itu berjalan) (Rivai, Sagala,2013:837).

Pemberian dalam bentuk motivasi kerja sangat perlu untuk meningkatkan kinerja supaya mendorong mereka guna tercapainya kerja yang lebih baik lagi. Seseorang yang termotivasi yaitu orang yang melaksanakan upaya substansial guna menunjang tujuan-tujuan produksi kesatuan kerjanya dan organisasi dimana ia bekerja. Seseorang yang tidak termotivasi hanya memberi upaya minimum dalam hal bekerja. (Winardi,2011:02).

#### **b. Disiplin**

Dalam kehidupan sehari-hari, manusia akan membutuhkan peraturan yang akan membatasi setiap pekerjaan dan perilaku yang dilakukan. Tetapi

peraturan dan ketentuan yang sudah berlaku tidak akan berarti bila tidak disertai dengan kesadaran diri dan sanksi bagi para pelanggarnya. Penyesuaian diri dari setiap individu terhadap segala sesuatu yang bebas dari kekacauan yang tidak diharapkan.

Demikian juga perusahaan akan sangat membutuhkan karyawan yang taat akan peraturan dan ketentuan yang berlaku pada perusahaan tersebut. Kedisiplinan kerja terhadap karyawan sangat dibutuhkan karena semua tujuan perusahaan akan sulit dicapai bila kedisiplinan kerja dalam perusahaan tidak ada seharusnya semua karyawan paham karena dengan adanya kedisiplinan kerja, berarti akan tercapai pula suatu tujuan perusahaan, yang bermanfaat baik bagi perusahaan atau karyawan. maka diperlukan kesadaran bagi para karyawan untuk mematuhi peraturan yang ada.

Selain itu, perusahaan sendiri harus mengusahakan agar peraturan itu bersifat jelas, mudah dipahami, adil dan berlaku bagi pimpinan maupun bagi karyawan. (Sutrisno, 2009:85).

Jadi disiplin adalah suatu sikap, perbuatan untuk selalu mentati tata tertib. Pada pengertian disiplin juga dapat disimpulkan dua faktor yang penting yaitu, faktor waktu dan kegiatan atau perbuatan.

Dalam suatu organisasi usaha-usaha untuk menciptakan disiplin, selain itu melalui adanya tata tertib atau peraturan yang jelas, juga harus ada penjabaran tugas dan wewenang yang jelas, tata cara atau tata kerja yang sederhana yang dapat dengan mudah di ketahui oleh anggota organisasi atau instansi.

## 2. Kinerja Karyawan

Menurut Rivai dan Basri (2005) kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawab dengan hasil seperti yang diharapkan. Seperti yang disampaikan Waridin (2005), kinerja merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dengan standar yang telah ditentukan. Kinerja juga berarti hasil yang dicapai oleh seseorang, baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Lijan Poltak Sinambela mengemukakan bahwa kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Menurut Prawiro Sentono Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak mencapai hukum sesuai dengan moral, dan etika. Sedangkan menurut Rivai, Basri, bahwa kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang atau keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Dari pengertian beberapa ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu hasil pekerjaan yang telah sesuai dengan prosedur atau ketentuan-ketentuan yang telah ditentukan target sebelumnya. Kinerja pegawai pada dasarnya adalah hasil karya pegawai selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar, target, sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Penilaian prestasi kinerja merupakan proses melalui bagaiman organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kinerja pegawai. Kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada pegawai tentang pelaksanaan kinerja.

## **C. Metode Penelitian**

### **1. Jenis penelitian**

Penelitian kuantitatif adalah suatu penelitian yang sangat sederhana, dibanding dengan penelitian yang lain karena dalam penelitian ini peneliti langsung behadapan terhadap objek yang diteliti. Yang artinya dalam penelitian ini, peneliti tidak menambah, mengubah dan memanipulasi terhadap objek penelitian (bambang, 2005:36). Penelitian ini dilakukan untuk menguji antara variabel X yaitu Motivasi dan disiplin kerja dengan variabel Y kinerja karyawan.

## 2. Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI).

## 3. Sumber Data

### a. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dengan pihak bank BRI Syariah dan pengisian kuesioner yang langsung diisi oleh semua karyawan bank BRI Syariah.

### b. Data Skunder

Data skunder dalam peneliti ini mengambil rujukan langsung dari buku, jurnal penelitian, dokumentasi, file-file yang tersedia terutama yang berkaitan dengan tema penelitian yang berada di bank BRI Syariah.

### c. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode yang disesuaikan dengan masalah yang akan diteliti atau dianalisis. Peneliti menggunakan beberapa metode diantaranya: Observasi, Wawancara dan dokumentasi.

### d. Teknik Analisis data

Analisis regresi berganda adalah pengembangan dari analisis regresi sederhana. Kegunaan yaitu untuk meramalkan nilai variabel terikat (Y) apabila variabel bebas minimal dua atau lebih. Dalam penelitian ini data yang telah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi berganda, merupakan analisis yang menunjukkan ada atau tidak adanya pengaruh antara motivasi kerja dan disiplin kerja, yang dalam penelitian ini merupakan variabel independen yang terdiri dari dua variabel, yaitu : motivasi kerja ( $X_1$ ) Disiplin kerja  $X_2$  terhadap kinerja karyawan (Y).

## D. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Adapun untuk hasil penelitian ini adalah:

### 1. Hasil Uji Parsial

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel *independen* yaitu motivasi kerja dan disiplin kerja berpengaruh atau tidak terhadap variabel *dependen* yaitu kinerja karyawan.

**Tabel 1 Hasil Uji t**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	23.539	8.141		2.891	.013
X1	.567	.205	.706	2.762	.016
X2	-.045	.202	-.057	-.223	.827

Sumber data diolah, 2019

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat nilai  $t_{hitung}$  masing-masing variabel independen yaitu variabel Motivasi kerja ( $X_1$ ) sebesar 2,762 dan nilai *sig.* sebesar 0,016 dan variabel disiplin kerja ( $X_2$ ) sebesar -0,057 dengan nilai *sig.* 0,827. Nilai  $t_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 0,05 sebesar 2,120. Untuk variabel Motivasi kerja ( $X_1$ ) didapatkan nilai  $t_{hitung}$  (2,762) >  $t_{tabel}$  (2,365) sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara variabel Motivasi kerja ( $X_1$ ) terhadap kinerja karyawan (Y). Variabel disiplin kerja ( $X_2$ ) didapatkan nilai  $t_{hitung}$  (-0,223) <  $t_{tabel}$  (2,365) sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh variabel disiplin kerja ( $X_2$ ) terhadap kinerja karyawan (Y).

## 2. Uji Simultan

Uji F digunakan untuk menguji hipotesis mengenai variabel Motivasi kerja dan disiplin kerja secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu kinerja karyawan. Adapun hasil uji f dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 2 Hasil Uji F**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression					
	n	47.111	2	23.556	5.407	.020 <sup>a</sup>
	Residual	56.639	13	4.357		
	Total	103.750	15			

Sumber data SPSS, 2019

Pada tabel diatas terbaca signifikan sebesar  $0,020 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa Motivasi kerja dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $= 6,800 > F_{tabel}$  sebesar  $= 5,14$  maka hipotesis teruji yaitu Motivasi kerja dan disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian yang di BRI Syariah KCP Genteng Kabupaten Banyuwangi ini, telah memperoleh hasil pengolahan data statistik yang menunjukkan bahwa:

- a. Motivasi kerja ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y) di bank BRI Syariah.

Tingkat peran motivasi yang digunakan peneliti untuk mengukur pengaruhnya terhadap kinerja karyawan di bank BRI Syariah menunjukkan bahwa diketahui angka Berdasarkan tabel probabilitas sebesar  $0,016 < 0,05$  (5%) dan dengan  $T_{hitung}$   $2,762 > T_{tabel}$   $2,120$  angka probabilitas ini lebih kecil dari tingkat signifikan  $0,05$  (5%) dengan demikian variabel tingkat motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan yang berarti  $H_0$  ditolak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat motivasi kerja perlu diperhatikan oleh pihak bank bahwasanya motivasi kerja sangat penting dan mempengaruhi tingginya kinerja karyawan khususnya bagi bank BRI Syariah yang adanya penelitian ini diharapkan bank dapat mengetahui dengan adanya motivasi kerja dapat memberikan mereka untuk lebih giat dalam bekerja.

- b. Disiplin kerja ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y) di bank BRI Syariah.

Berdasarkan bahwa tabel partisipasi disiplin kerja  $X_2$  secara parsial berpengaruh positif akan tetapi tidak signifikan terhadap kinerja karyawan pada bank BRI Syariah bahwa uji T menunjukkan pengaruh partisipasi disiplin kerja terhadap kinerja karyawan adalah tidak signifikan, ini ditunjukkan dengan angka probabilitas variabel  $0,827 > 0,05$  (5%) dan dengan  $T_{hitung} < T_{tabel}$  yaitu  $-,223 < T_{tabel}$   $2,120$  maka  $H_0$  diterima, artinya terdapat pengaruh positif akan tetapi tidak signifikan secara parsial (sendiri-sendiri) terhadap kinerja karyawan kedisiplinan kerja di bank BRI Syariah hal ini dapat terjadi karena kedisiplinan karyawan belum terlaksana secara optimal untuk mengatasi hal tersebut diperlukan komitmen yang kuat dari kepala pimpinan bank dengan cara memberikan pelatihan kepada karyawan, bagaimana cara mengatur waktu untuk lebih disiplin.

Hasil ini sesuai dengan pendapat Sutrisno (2009:86) disiplin sangat diperlukan baik individu yang bersangkutan maupun oleh organisasi. Disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Dengan demikian bila peraturan dan ketetapan yang ada dalam perusahaan itu diabaikan, atau sering dilanggar maka karyawan mempunyai disiplin kerja yang buruk. Sebaliknya bila karyawan tunduk pada ketetapan perusahaan, menggambarkan adanya kondisi disiplin yang baik. Dalam arti yang lebih sempit dan lebih banyak dipakai, disiplin berarti tindakan yang diambil dengan penyediaan untuk mengoreksi perilaku dan sikap yang salah pada setiap karyawan.

- c. Motivasi kerja(X1) dan disiplin kerja (X2) Terhadap kinerja karyawan (Y) di bank BRI Syariah.

Penelitian yang dilakukan di bank BRI Syariah KCP Genteng Banyuwangi memperoleh hasil pengelolaan data statistik yang menunjukkan adanya pengaruh antara variabel independen (motivasi kerja dan disiplin kerja) terhadap variabel dependen (kinerja karyawan). Uji hipotesis secara simultan atau yang dinotasikan dalam bentuk Uji F menyatakan bahwa secara bersama-sama terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di bank BRI Syariah.

Sebagaimana yang telah dibahas dalam item hipotesis simultan diatas, perhitungan nilai F hitung sebesar 5,407 dan nilai signifikan F sebesar 0,020 atau lebih kecil dari 5% dengan perhitungan nilai F hitung > F tabel yaitu  $5,407 > 3,23$ . sedangkan kontribusi yang diberikan oleh kedua variabel independen tersebut (motivasi kerja dan disiplin kerja) terhadap kinerja karyawan adalah sebesar 37% (lihat nilai *Ajusted R Square* pada tabel). berdasarkan hasil analisis regresi (secara kuantitatif) model regresi ini mampu menjelaskan pengaruh variabel bebas terhadap variabel variabel terikat sebesar 37% sedangkan sisanya dijelaskan variabel lain diluar penelitian seperti lingkungan kerja dan yang lain-lain.

## E. Kesimpulan

1. Motivasi kerja secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan pada bank BRI Syariah. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat motivasi

kerja perlu diperhatikan oleh pihak bank bahwasanya peran motivasi kerja sangat penting dan mempengaruhi tingginya kinerja karyawan.

2. Disiplin kerja secara parsial berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja karyawan pada bank BRI Syariah. Hal ini dapat terjadi karena karena keterlibatan disiplin kerja belum terlaksana secara optimal.
3. Penelitian yang dilakukan di bank BRI Syariah memperoleh hasil pengelolaan data statistik yang menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel independen (motivasi kerja dan disiplin kerja) terhadap variabel dependen (kinerja karyawan). Uji hipotesis secara simultan atau yang dinotasikan dalam bentuk Uji F menyatakan bahwa secara simultan atau bersama-sama terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di bank BRI Syariah.

## DAFTAR PUSTAKA

Ghojali, Imron 2011. *Aplikasi Analisis Multivariante Dengan Program SPSS*

Semarang :Badan Peneliti Universitas Diponegoro.

Heri Sudarsono,2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah, Ekonisia* (Yogyakarta), Desember, hal 43 )

Hariwijaya dan Triton, 2008. *Pedoman Penulisan Ilmiah Proposal dan Skripsi*

Yogyakarta: Tugu Publisher.

Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo.2012. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi Dan Manajemen*, Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE.

Ismail, 2011. *Perbankan syariah*, Jakarta:kencana.

J Winardi, 2011. *Motivasi dan pemotivasian dalam manajemen*, (Jakarta : Raja Wali Pers.).

Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2008. Ed. IV, Cet. I, Jakarta: Gramedia.

Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani.2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.

Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Cetakan ke-2. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya, 2000.

Prasetyo bambang,2005. *Metode penelitian kuantitatif teori dan aplikasi*, Jakarta :

grafindo.

- Rivai, Veithzal dan Basri. (2005). *Performance Appraisal: Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Rivai, Veithzal, Ella Jauvani Sagala, 2013. *Managemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Raja Wali Pers.
- Sutrisno Edy, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Syafi'i asrof, 2005. *Metodologi penelitian pendidikan*, surabaya : Elkaf.
- Uzeir, Moch. 2011. *Studi Komparatif Kepuasan Nasabah Pembiayaan Murabah pada Baitul Mal Wa Tanwil Harapan Ummat di Kepatihan Tulungagung dan As Salam Kediri*. Skripsi tidak diterbitkan. Tulungagung.
- Wibowo, 2016. *Menejmen Kinerja Edisi Kelima*, Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada.