

Peran Nilai Islami terhadap Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan dan Komitmen Sebagai Variabel Intervening

The Role of Islamic Values on Service Quality with Satisfaction and a as Intervening Variables

Waode Maratun Shaleha¹ Nur Azizah Rasudu² Riez Kifli Kolewora³

^{1,2}Universitas Muhammadiyah Kendari, Indonesia
³Sekolah Tinggi Ekonomi Enam-Enam Kendari, Indonesia

ARTICLE INFO

Article History:
Received 03 February 2021

Revised 09 April 2021

Publish 30 June 2021

Keywords:

Islamic values, religiosity, satisfaction, service quality, syariah bank.

DOI:

<https://doi.org/10.21107/infestasi.v17i1.9840>

ABSTRACT

This research is a correlation study, to analyze the relation influence of Islamic values on employee job satisfaction. Analyze job satisfaction on affective commitment and analyze affective commitment to service quality. The design used in this study is hypothesis testing which aims to explain the characteristics of certain influences or differences between groups of two or more factors in one situation. The total population in this study was 4,611 employees. The sample in this study amounted to 210 respondents. The sampling technique in this study is convenience sampling with the analytical tool used is SEM. This research found that Islamic physical value attributes and Islamic nonphysical value attributes do not have a positive influence on job satisfaction. Islamic beliefs and Islamic practice have a positive influence on job satisfaction. Job satisfaction has a positive effect on affective commitment and affective commitment has a positive effect on service quality.

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian korelasional, untuk menganalisis hubungan nilai-nilai Islami terhadap kepuasan kerja karyawan. Menganalisis kepuasan kerja atas afektif komitmen dan menganalisis afektif komitmen terhadap kualitas layanan. Rancangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengujian hipotesis yang bertujuan untuk menjelaskan karakteristik hubungan tertentu antara kelompok dua faktor atau lebih dalam satu situasi. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 4.611 karyawan. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 210 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah convenience sampling dengan alat analisis yang digunakan adalah SEM. Hasil penelitian ini menemukan bahwa atribut fisik islami dan atribut non fisik islami tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Islamic belief dan Islamic practice memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap afektif komitmen dan afektif komitmen berpengaruh positif terhadap kualitas layanan.

1. PENDAHULUAN

Kondisi dan perilaku karyawan sangat menentukan kinerja seorang karyawan dalam suatu perusahaan. Dalam sebuah organisasi atau perusahaan, sumber daya manusia merupakan salah satu aspek sangat penting yang dapat mempengaruhi keefektifan dari sebuah organisasi (Apak & Kurban, 2013).

* Corresponding author: maratunshaleha59@gmail.com

Dalam organisasi, kinerja karyawan sangat ditentukan oleh kondisi serta perilaku karyawannya, karyawan yang memiliki perilaku yang baik akan bertanggung jawab dengan pekerjaannya (Hakim, 2012). Saat ini banyak fenomena-fenomena yang terjadi dalam sebuah perusahaan, salah satunya seperti adanya keinginan karyawan untuk resign dan mencari tempat baru yang sesuai dengan yang mereka harapkan (*intention to leave*) sehingga adanya keputusan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya (Sharma & Taneja, 2018).

Perusahaan dalam menemukan kepuasan kerja para karyawannya perlu untuk mengambil langkah-langkah untuk memperkuat perasaan aman dalam bekerja, yaitu dengan menunjukkan diri mereka sendiri, adanya keadilan dalam kelembagaan, dan komitmen organisasi (Choi et al., 2016). Meskipun demikian, adanya komitmen dalam sebuah organisasi atau perusahaan tampaknya menjadi kondisi psikologis yang membentuk hubungan antara karyawan dan lembaga, sehingga memungkinkan untuk membuat keputusan untuk terus bekerja dengan perusahaan tersebut dan meningkatkan kepuasan kerja. Kepuasan kerja dan komitmen organisasi merupakan hal yang penting dalam kehidupan kerja (Yu et al., 2020). Perkerjaan adalah suatu pencapaian hasil kepuasan dari apa yang diharapkan karyawan tentang pekerjaan yang mereka lakukan dan sejauh mana pekerjaan itu cocok antara individu dan organisasi (Spagnoli et al., 2012). Karyawan datang ketempat kerja untuk mewujudkan beberapa tujuan yaitu untuk mencapai target mereka dalam bekerja (Altinoz et al., 2012). Kepuasan kerja membangun luas, mengenai semua atau sebagian besar jenis-jenis dari pekerjaan dari lingkungan kerje, sehingga karyawan bisa menemukan manfaat untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhannya dalam organisasi tersebut (Al Idrus et al., 2018). Kepuasan kerja menurun jika karyawan memisahkan diri dari tujuan dan komitmen mereka (Altinoz et al., 2012).

Organisasi yang beroperasi di lingkungan bisnis yang sangat kompetitif saat ini perlu untuk membedakan pada kualitas layanan sebagai sarana untuk mencapai keunggulan kompetitif (Lages et al., 2020). Komitmen organisasi memiliki andil besar dalam suatu perusahaan karena dapat menentukan eksistensi dari perusahaan (Klein & Park, 2015). Organisasi yang baik memiliki karyawan yang berkomitmen sehingga dapat mewujudkan visi dan mis dalam sebuah perusahaan (Apak & Kurban, 2013). Adanya keinginan untuk mengembangkan organisasi, bangga akan pencapaian dalam organisisa serta memiliki tujuan untuk dicapai bersama-sama merupakan bentuk komitmen dalam organisasi (Harwiki, 2016).

Kinerja karyawan merupakan hasil dari proses yang kompleks, yang berasal dari diri karyawan sendiri. Memberikan kinerja yang baik merupakan harapan dari setiap perusahaan, karena yang diharapkan dari perusahaan adalah secara keseluruhan dapat meningkatkan kinerja karyawan tidak hanya komitmen dalam berorganisasi tetapi sumber daya yang baik juga diikuti dengan sikap religiusitas karyawan. Secara global sektor perbankan dianggap sebagai darah kehidupan bisnis modern karena perannya selama beberapa tahun terakhir ini telah meningkat dalam operasi bisnis (Rizwan et al., 2014). Umumnya orang berpikir secara logis saat memilih bisnis untuk berinvestasi, mereka memilih bank syariah atas dasar kepercayaan fundamental pada prinsip-prinsip syariah (Abdul Ghafoor Awan & Maliha, 2014). Perbankan syariah dan Halal merupakan sifat sektor bisnis syariah yang memiliki nilai dan prinsip yang sama (Sayid Jafar, 2013). Perbankan Syariah adalah sebuah organisasi yang berbasis Islam yang dalam menjalankan praktek dan aktivitas manajemennya selalu menerapkan prinsip-prinsip syariah dengan adanya syarat nilai-nilai religius disetiap aktivitasnya.

Selain itu dilihat dari segi religiusitas, karyawan memiliki potensi sebagai moderat atau memperkuat hubungan antara individu, afiliasi, keyakinan agama, ritual, nilai-nilai, dan struktur masyarakat. Hal ini didasarkan oleh Agama yang dianut, agama adalah bagian penting dari kehidupan bagi sebagian besar individu, agama mempengaruhi berbagai perilaku seseorang, seperti mencari informasi dan inovasi (Mathras et al., 2015). Suatu keharusan untuk semua Muslim untuk mengkonsumsi produk yang diijinkan oleh Allah SWT dan sesuai hukum Syariah (Riyad Eid & Hatem El-Gohary, 2015). Syariah secara khusus ditunjuk oleh istilah "halal" yaitu produk-produk yang diperbolehkan, dan tidak menyimpang bagi karyawan ataupun konsumen. Prinsip Syariah merupakan salah satu persyaratan untuk yang beragama muslim dimana penerapan prinsip syariah dianggap sangat penting karena dalam perbuatan yang berlandaskan agama tidak dapat diterima apabila dilakukan dengan prinsip yang tidak tepat.

Ketika seseorang memiliki kedekatan hubungan dengan tuhan, tentu sikap dan perilaku seseorang tersebut akan konsisten dengan aturan-aturan serta ketentuan-ketentuan pada agama (Putra et al., 2016).

Orang yang religius lebih bersemangat dan cenderung lebih konservatif, memiliki perhatian yang lebih besar untuk standar moral dan memiliki sikap yang lebih tradisional (Jabid Abdullah W & Darwis Herman, 2019). Pengukuran religiusitas Islam pengadopsi perspektif keyakinan islami dan praktek islami, dan dimensi nilai atribut fisik islami dan atribut islami bukan fisik (Riyad Eid & Hatem El-Gohary, 2015). Nilai-nilai islami yang terdapat di lingkungan kantor ataupun lingkungan sekitar kantor dapat mempengaruhi perilaku karyawan dalam melakukan pekerjaan (Amaliah et al., 2016). Dengan adanya sikap religiusitas yang dimiliki karyawan dapat memiliki potensi sebagai moderat atau memperkuat hubungan antara individu, afiliasi, keyakinan agama, ritual, nilai-nilai dan struktur masyarakat (Mathras et al., 2015), hal ini tentunya didasari oleh agama yang dianut, karena agama dapat mempengaruhi perilaku seseorang. Begitupun juga pada perilaku karyawan dalam bekerja.

Berdasarkan uraian dari beberapa penelitian, dapat terlihat bahwa tinjauan mengenai hubungan antar variabel yakni nilai Islami, religiusitas, kepuasan kerja dan komitmen umumnya dikaji secara terpisah. Sangat jarang adanya penelitian yang melihat hubungan secara langsung dan tidak langsung dari nilai Islami dan Religiusitas terhadap kepuasan kerja dan komitmen afektif. Nilai-nilai islami dalam sebuah organisasi sangat penting karena merupakan salah satu nilai yang menjadi dasar dari prinsip seseorang dalam menjalankan sebuah pekerjaan (Mathras et al., 2015), adanya religiusitas dalam diri seseorang akan menjadi acuan dalam menjalankan pekerjaan, orang yang religius akan konsisten dalam bekerja dan akan menjalankan pekerjaannya sesuai dengan kaidah-kaidah islam (Amaliah et al., 2016). Kepuasan kerja merupakan nilai akhir yang dirasakan oleh karyawan dimana apa yang diinginkan karyawan sesuai dengan apa yang mereka harapkan sehingga dengan terwujudnya keinginan dan harapan karyawan menjadikan karyawan komit dalam sebuah organisasi (Al Idrus et al., 2018) selain itu komitmen afektif dianggap sebagai elemen 'panas' dari komitmen artinya *affective commitment* merupakan aspek yang sangat penting dari sebuah komitmen, hal ini terjadi ketika karyawan ingin menjadi bagian dari organisasi karena adanya ikatan emosi (Malhotra et al., 2013). Umumnya penelitian mengenai nilai Islami dan religiusitas berfokus dari individu karyawan, sedangkan pada penelitian ini fokus utama dari nilai Islami dan religiusitas adalah berasal dari organisasi yang membentuk nilai Islami dan religiusitas tersebut. Hal ini juga yang menjadi nilai originalitas dari penelitian ini. Penelitian ini diharapkan juga dapat berkontribusi secara nyata dalam mendorong perkembangan keilmuan pada teori-teori perilaku organisasi Islam.

2. TELAHAH LITERATUR

Nilai adalah dimensi penting lain dari agama dan memberikan bimbingan normatif untuk penganut tentang apa diinginkan untuk mengkonsumsi, berapa banyak mengkonsumsi, dan kapan harus mengkonsumsinya (Mathras et al., 2015). Adanya nilai-nilai islami dalam sebuah organisasi sangat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan khususnya pada karyawan lembaga syariah. Ketersediaan atribut islami dianggap sangat penting ketika seorang muslim memutuskan untuk bekerja di Bank Syariah. Atribut fisik islami bertujuan untuk menarik karyawan yang mempunyai tingkat religiusitas tinggi terhadap kinerja perbankan berbasis syariah serta adanya sistem bagi hasil tanpa adanya bunga (riba) serta dengan di dukung adanya fasilitas ruang untuk sholat, makanan halal di sekitar kantor, hiburan yang bernuansa islami, moralitas Islami, dan panggilan untuk mendirikan sholat. Tidak hanya melihat dari bentuk Atribut fisik islami, sebagian karyawan juga melihat dari atribut islami bukan fisik yang tersedia, hal ini tidak akan mungkin untuk memahami perilaku seorang muslim tanpa melihat dari atribut islam. Ketersediaan atribut islam seperti (Fisik dan Non-Fisik) dianggap sangat penting hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Eid et al., (2015) dimana atribut fisik dan atribut islami bukan fisik memiliki pengaruh positif ketika seorang muslim memutuskan untuk bergabung di sebuah organisasi islami.

Selain itu, dengan adanya etika islami yang baik dan penanamana nilai-nilai islami yang baik. Dengan adanya atribut-atribut islami baik secara fisik ataupun non fisik,, maka karyawan dapat merasa puas dengan atribut-atribut islami yang tersedia di organisasi tempat mereka bekerja, karena kepuasan kerja dipengaruhi oleh karakteristik situasi dalam bekerja. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Drabe et al., 2015) dimana kepuasan kerja sangat dipengaruhi oleh karakteristik dan situasi didalam suatu organisasi. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Ahmad et al.,(2015) menyatakan bahwa jika ingin mengetahui faktor-faktor yang mengurangi tingkat kepuasan dalam bekerja, karyawan

harus memahami hubungan pertama antara kepuasan kerja dan etika kerja islami serta atribut-atribut yang terkandung dari atribut islami yang diterapkan dalam sebuah organisasi.

H₁: Atribut fisik islami berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja

H₂: Atribut islami bukan fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja

Religiusitas merupakan penghayatan keagamaan atau kedalaman kepercayaan yang diekspresikan dengan aktivitas baik yang tampak serta aktivitas yang tidak tampak yang terjadi dalam hati seseorang (Lotfi et al., 2012). Dimana aspek religiusitas merupakan sebuah penghayatan yang dinilai dari aspek keyakinan islami dan praktek islami. Keyakinan islami termasuk konsep kognitif seperti konsep Tuhan transenden, agen supernatural, dan prinsip-prinsip illahi, yang membantu individu mencari kebenaran dalam dunia mereka melalui proses yang bermakna tentang keyakinan sehingga membantu individu dalam pencarian mereka untuk makna dan kontrol dengan mendefinisikan, dan menjelaskan dunia tempat mereka hidup (Mathras et al., 2015). Sedangkan praktek islami merupakan bagian dari luar, mengamati iman seseorang seperti membaca alkitab, doa, tradisi dan ritual, pembelajaran, doa, tradisi, ritual dan lebih kepada praktek dalam kehidupan sehari-hari (Riyad Eid & Hatem El-Gohary, 2015).

Dengan adanya kepercayaan islami dan praktek islami dapat menciptakan kepuasan kerja, karena etika islam bersumber dari alquran dan sunnah Nabi Muhammad SAW. Penciptaan kepuasan kerja melalui kepercayaan islami dan praktek islami melihat bekerja merupakan suatu kebajikan. kepercayaan islami memberikan pemahaman terkait kepercayaan, dan praktek islami menekankan tentang cara kita mengamati iman seseorang, dan kepuasan kerja menekankan pada hasil kerja yang memuaskan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Eid et al., (2015) menyatakan bahwa kepercayaan merupakan bagian dari diri seseorang, keyakinan internal, makna dan perspektif agama, sedangkan praktik islami merupakan bagian dari luar, mengamati iman seorang seperti membaca alkitab, doa, tradisi dan ritual.

H₃: Kepercayaan islami berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja

H₄: Praktek islami berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja

Kepuasan kerja melihat bagaimana karyawan merasa puas dengan pekerjaan yang mereka lakukan dan kehidupan sehari-hari mereka dalam bekerja (Yamaguchi, 2013). Organizational commitment diartikan sebagai identifikasi individu dan keterlibatannya dengan organisasi tertentu (Mohammad et al., 2014). Efek dari kepuasan kerja pada komitmen organisasi antara karyawan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mempengaruhi komitmen mereka untuk organisasi. Jika karyawan merasa puas dengan apa yang mereka kerjakan maka karyawan tersebut akan merasa komit terhadap organisasi sehingga tidak menginginkan untuk berpindah ke organisasi lain sehingga karyawan tersebut merasakan keterikatan emosional ke organisasi tersebut. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Lambert et al., (2018) dimana karyawan yang merasakan nilai kepuasan kerja dalam lingkungan tempat mereka bekerja secara tidak langsung akan membangun komitmen dari dalam diri mereka sendiri untuk tidak berpindah ketempat lain.

H₅: Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen afektif

Komitmen afektif didefinisikan sebagai keterikatan emosional karyawan ke organisasi. Akibatnya, karyawan sangat bersemangat dalam bekerja dengan memiliki tujuan dan keinginan agar tetap menjadi bagian dari organisasi tersebut (Daneshfard, C. , & Ekvaniyan, 2012). Komitmen afektif merupakan elemen yang sangat penting dari sebuah komitmen (S. H. Han et al., 2016) Sedangkan kualitas pelayanan adalah penilaian klien dimana klien tersebut membandingkan harapan dengan sesuatu yang diterimanya (Malhotra et., 2013). Dalam sebuah organisasi, seorang karyawan harus memiliki sebuah komitmen khususnya komitmen afektif, karena afektif komitmen merupakan sebuah afektif utama karena didasari oleh dorongan emosi dari dalam diri seseorang. Dengan adanya dorongan emosi dari dalam diri seseorang tentunya seorang karyawan akan terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan guna meningkatkan kinerjanya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Malhotra et., (2013) dimana seorang karyawan ingin masuk kedalam organisasi dan mejadi bagian dari organisasi tersebut karena adanya dorongan ikatan emosi selain itu *affective commitment* dianggap sebagai elemen penting dari komitmen. *Affective commitment* sangat mempengaruhi *service quality* karena semakin tinggi tingkat

emosional karyawan terhadap sebuah organisasi maka karyawan tersebut akan terus meningkatkan kualitas pelayanannya.

H₆: Komitmen afektif berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan

3. METODE PENELITIAN

Populasi dari penelitian ini adalah karyawan PT. Bank Syariah Mandiri di Jakarta, adapun jumlah populasi pada penelitian ini berjumlah 4.611 karyawan Bank Syariah Mandiri di Jakarta. Metode yang digunakan adalah *convenience sampling*, yaitu memilih anggota sampel karena responden berada ditempat dan waktu yang tepat. Karakteristik sampel dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Bank Mandiri Syariah di Jakarta. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 210 responden. Analisis dilakukan dengan menggunakan SEM (*Structural Equation Modeling*). Pengukuran nilai Islami pada penelitian ini, diukur menggunakan dua indikator yang mengacu pada penelitian Eid et al (2015). Pengukuran religiusitas pada penelitian ini, diukur menggunakan dua indikator yang mengacu pada Eid et al., (2015) dan Mathras et al., (2015). Pengukuran kepuasan kerja pada penelitian ini mengacu pada (Eid et al., 2015) dan (Lambert et al., 2015). Pengukuran komitmen afektif mengacu pada Malhotra et al., (2013), dan kualitas pelayanan mengacu pada Malhotra et al., (2013).

Tabel 1. Skala dan Faktor Loading

Skala	Pengukuran	Factor loading
Atribut fisik islami	Makanan halal terdapat di lingkungan sekitar kantor	0,863
	Alqur'an tersedia di kantor	0,650
Atribut islami bukan fisik	Layanan dana haji terpisah secara khusus dan tersendiri.	0,773
	Kesenian (keterangan.:seni lukis, patung, atau lainnya) yang tersedia tidak menggambarkan bentuk-bentuk manusia.	0,730
Kepercayaan islami	Nabi Muhammad SAW adalah panutan saya.	0,834
	Melakukan ibadah haji adalah merupakan salah satu prioritas utama dalam hidup saya.	0,894
Praktek islami	Saya selalu menunaikan sholat di Mesjid dengan teratur.	0,635
	Saya membaca alqur'an dengan rutin.	0,701
Kepuasan kerja	Saya sangat antusias dalam pekerjaan.	0,846
	Diantara rekan-rekan saya, saya yang paling menyukai pekerjaan ini.	0,738
Komitmen afektif	Masalah di Bank Syariah Mandiri adalah masalah saya juga.	0,887
	Bank Mandiri Syariah memiliki banyak makna pribadi bagi saya.	0,611
	Saya melakukan layanan yang tepat pertama kalinya	0,801
	Ketika ada masalah, saya memberi semua perhatian saya serta upaya untuk menyelesaikan masalah dengan cepat	0,803
Kualitas pelayanan	Saya tidak pernah sibuk untuk merespon permintaan nasabah.	0,647
	Saya memperlakukan semua nasabah dengan sopan.	0,744

Sumber: Hasil Pengolahan SEM, 2021

Seperti yang terlihat pada 1 *factor loading* dari masing-masing item berada dalam kisaran yang dapat diterima. Dari hasil analisis reliabilitas melalui *Cronbach's alpha* dan perhitungan AVE (*Average Variance Extracted*) adalah sebagai berikut:

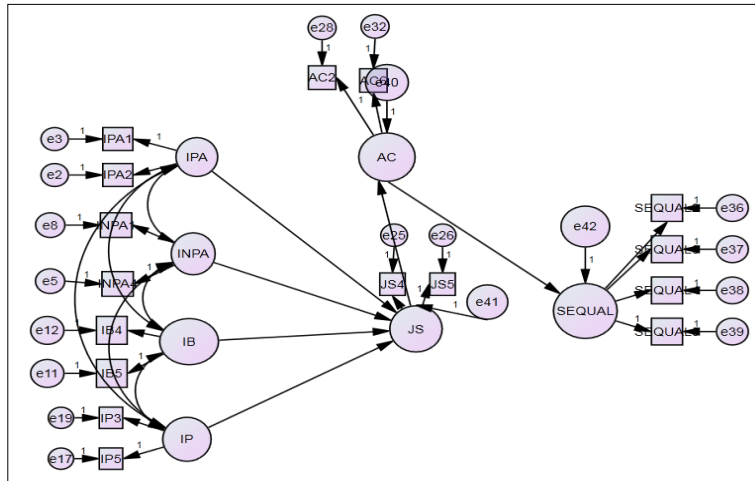
Tabel 2. Hasil CR dan AVE Variabel Laten

Laten	Cronbach's Alpha	AVE	Keterangan
Atribut fisik islami	0,701	0,58	Reliabel dan valid
Atribut islami bukan fisik	0,705	0,57	Reliabel dan valid
Kepercayaan islami	0,853	0,74	Reliabel dan valid
Praktik islami	0,615	0,44	Reliabel dan tidak valid
Kepuasan kerja	0,769	0,63	Reliabel dan valid
Komitmen afektif	0,699	0,57	Reliabel dan valid
Kualitas pelayanan	0,828	0,56	Reliabel dan valid

Sumber: Hasil Pengolahan SEM, 2021

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Model struktural digunakan untuk menganalisis hipotesis model penelitian dengan melihat apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing laten pada model penelitian. Pada pengukuran struktural model dilakukan satu kali modifikasi dengan menghubungkan kovariat antara error. Hasil model struktural sebagai berikut:



Gambar 1. Model Struktural

Sumber: Hasil Output AMOS (2021)

Analisis *goodness of fit* (kecocokan model) digunakan untuk mengukur seberapa baik model yang ditentukan dalam mereproduksi *covariance matrix* antara indikator. Goodness of Fit mengukur kesesuaian input dengan prediksi dari model yang diajukan.

Tabel 3. Uji Goodness of Fit Structural Model

Ukuran GoF	Target Kecocokan	Output Model	Keterangan
GFI	≥ 0,90	0,902	Good Fit
AGFI	≥ 0,90	0,855	Marginal Fit
CMIN/DF	≤ 2	2,875	Marginal Fit
RMR	≤ 0,08	0,073	Good Fit
RMSEA	≤ 0,08	0,079	Good Fit
NFI	≥ 0,90	0,860	Marginal Fit
CFI	≥ 0,90	0,902	Good Fit
TLI	≥ 0,90	0,873	Marginal Fit

Sumber: Hasil Output AMOS (2021)

Jika struktural model dianggap memiliki kecocokan yang baik atau *fit*, maka dilakukan analisis hubungan antar variabel satu dan lainnya

Tabel 4. Hasil Output Regressions Weights

	Hubungan	PC	
Hipotesis 1	Atribut fisik islami → Kepuasan kerja	,086	,279
Hipotesis 2	Atribut islami bukan fisik → Kepuasan kerja	,027	,43
Hipotesis 3	Kepercayaan islami → Kepuasan kerja	,224	0,00
Hipotesis 4	Praktik islami → Kepuasan kerja	,471	**
Hipotesis 5	Kepuasan kerja → komitmen afektif	,601	**
Hipotesis 6	Komitmen afektif → kualitas pelayanan	,490	**
Variance explained (R ²)			
Kepuasan kerja	0,368		

Komitmen afektif	0,361
Kualitas pelayanan	0,240
Keterangan: SPC= Standardized Path Coefficient	
* $P < 0.05$; ** $P < 0.01$; *** $P < 0.001$.	

Sumber: Hasil output AMOS (2020)

Hasil dalam penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya, yaitu pada penelitian yang dilakukan oleh (Eid & El-Gohary, 2015) menyatakan bahwa atribut fisik islami memiliki pengaruh terhadap kepuasan, pada penelitian ini menjelaskan bahwa moderat religiusitas berdampak pada atribut fisik islami dan atribut islami bukan fisik terhadap kepuasan. Nilai-nilai Islami berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja etika islami yang baik menanamkan nilai-nilai Islami yang baik pula, baik nilai yang berbentuk fisik ataupun tidak (Shafique et al., 2015). Dimensi nilai islami yang terdiri dari atribut fisik islami dan atribut non fisik islami yang merupakan bentuk atribut islam yang bersifat penting dalam sebuah perbankan syariah. atribut fisik islami dan atribut islami bukan fisik tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, hal ini disebabkan karena, kurangnya kepuasan kerja yang dimiliki karyawan seperti tidak terpenuhinya fasilitas-fasilitas yang tersedia dalam menunjang karyawan melakukan pekerjaannya. Seperti dalam melakukan pekerjaan karyawan tidak mendapatkan fasilitas dari kantor sehingga karyawan merasa tidak puas dalam bekerja. Dalam menunjang kinerja dalam perusahaan dibutuhkan jenis dan berbagai bentuk dan jenis fasilitas guna mempermudah kinerja dalam suatu perusahaan. semakin rumit proses dari sebuah pekerjaan, maka fasilitas yang digunakan dalam bekerja tentu mejadi meningkat dan kompleks. Fasilitas yang terdapat di perusahaan terkadang kurang memadai sehingga mengakibatkan kelangsungan dalam pekerjaan menjadi terhambat. Selain itu kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh berbagai karakteristik situasi dalam pekerjaan (Drabe et al., 2014).

Penelitian ini mendukung penelitian terdahulu oleh (Eid & El-Gohary, 2015) dimana religiusitas berdampak pada atribut fisik islami, dan Atribut islami bukan fisik terhadap kepuasan . Religiusitas dalam memahami kepuasan pelanggan yang beragama muslim dan perilaku. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa religiusitas dalam hal keyakinan, praktek, komitmen dan perilaku memiliki pengaruh positif terhadap komitmen dalam organisasi dan keterlibatan dalam kerja. komitmen organisasi dan keterlibatan kerja berdampak positif terhadap kepuasan kerja, dan kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap produktivitas (Putra et al., 2016). Selain itu kepercayaan islami dipengaruhi oleh agama yang dimiliki oleh seseorang (Mathras et al., 2015). Sedangkan praktek islami merupakan bagian dari luar, mengamati iman seseorang seperti membaca alkitab, doa, tradisi dan ritual (Eid & El-Gohary, 2015). Dengan adanya sikap kepercayaan islami menunjukkan bahwa melakukan ibadah haji adalah merupakan salah satu prioritas utama saya, Nabi Muhammad SAW adalah panutan saya, dapat menciptakan adanya kepuasan kerja karena seseorang yang memiliki hubungan erat dengan Tuhan cenderung akan konsisten dengan aturan-aturan dan ketentuan-ketentuan dalam agama (Hayati & Caniogo, 2012). Sedangkan praktek islami menunjukkan bahwa saya selalu menunaikan sholat di Masjid dengan teratur dan Saya membaca Alqur'an dengan rutin dapat menciptakan kepuasan kerja kinerja dalam suatu perusahaan akan ditentukan oleh kondisi dari lingkungan perusahaan tersebut dan perilaku karyawannya (Hakim, 2012). Kepercayaan islami dan praktek islami juga sangat penting, karena terdapat dalam pribadi, keyakinan internal, makna, dan perspektif sebuah agama, cara kita mengamati iman seseorang seperti membaca alkitab, doa, tradisi dan ritual (Eid & El-Gohary, 2015). Religiusitas memberikan dampak positif terhadap perilaku dan sikap karyawan dalam bekerja sehingga akan memberikan pengaruh positif dalam bersikap (Hayati & Caniogo, 2012). Jadi dalam menciptakan kepuasan kerja melalui kepercayaan islami dan praktek islami memandang dedikasi dalam bekerja merupakan sebuah *virtue* (kebajikan), mempercayai apa yang merupakan keyakinan kita bahwa pekerjaan yang dilakukan secara maksimal akan mendapatkan hasil yang sesuai dengan yang diinginkan.

Komitmen afektif adalah suatu ketertarikan, identifikasi emosional karyawan dan keterlibatannya dalam organisasi. Sedangkan kepuasan kerja merupakan konsep sentral dalam psikologi organisasi, dan penelitian tentang faktor-faktor penentu dan hasil memiliki relevansi praktis yang kuat untuk manajemen sumber daya manusia (Drabe et al., 2014). Kepuasan kerja berasal dari persepsi karyawan untuk menilai seberapa baik dalam melakukan suatu pekerjaan. Dengan berlandaskan komitmen pada sebuah perusahaan atau organisasi akan mencapai kepuasan dari seorang karyawan pada organisasinya (S. T. Han et al., 2011).

Komitmen afektif terbentuk karena adanya ikatan emosional dimana karyawan ingin menjadi bagian dari organisasi (Malhotra et al., 2013a), dengan adanya ikatan emosional seorang karyawan

terhadap organisasinya tentu karyawan tersebut lebih meningkatkan kinerjanya untuk mencapai kepuasan kerja, contohnya “saya sangat senang menghabiskan sisa karir saya di Bank Syariah Mandiri, dengan adanya perasaan senang ini tentunya seorang karyawan akan merasa puas dengan pekerjaannya. Bagaimanapun baiknya suatu rencana dalam organisasi, apabila karyawan dalam melakukan pekerjaan tidak memiliki niat dan perasaan yang baik maka perusahaan tersebut tidak akan mencapai hasil yang diinginkan, hal ini tentunya tidak mendukung adanya kepuasan dalam bekerja dalam suatu organisasi (Meyer & Allen, 1991). Sehingga kepuasan kerja yang diberikan oleh organisasi seperti adanya kerjasama dalam team, kesempatan dalam pengembangan karir akan memberikan dampak positif ataupun kontribusi dalam membentuk *affektif commitment* karyawan dalam suatu organisasi.

Komitmen organisasi diartikan sebagai identifikasi individu dan keterlibatannya dengan organisasi tertentu (Kalantarkousheh, 2014). Menurut (Zeithaml et al., 1996), kualitas pelayanan memburuk apabila karyawan tidak memiliki kesediaan dalam menampilkan kemampuan yang dimilikinya, kesediaan untuk menampilkan menandakan usaha kebebasan yang dipilih sebagian karyawan. Usaha kebebasan berarti usaha maksimum dimana karyawan melakukan suatu pekerjaan jauh dari tingkat minimum yang diperlukan untuk mempertahankan pekerjaan mereka. Seorang karyawan dalam memberikan kontribusi dalam organisasi akan memberikan pengaruh dalam membentuk komitmen masing-masing karyawan. Sehingga komitmen afektif karyawan akan meningkat dan cenderung akan memberikan kinerja yang maksimal atas nama organisasi karena karyawan tersebut memiliki tanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukannya (Meyer & Allen, 1991). Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu oleh (Malhotra et al., 2013a) dimana komitmen afektif memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan dan mendominasi kinerja sebagai penyedia layanan. Karyawan yang memiliki ikatan emosional pada organisasi dan mempunyai komitmen afektif dalam organisasi akan mengerahkan segala upaya yang lebih atas nama organisasi dibandingkan karyawan yang tidak memiliki ikatan emosional dalam hal ini yaitu komitmen afektif (Ayu et al., 2018).

5. SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Nilai islami yang terdiri dari atribut fisik islami dan atribut islami bukan fisik tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja pada karyawan Bank Syariah Mandiri. merupakan bentuk atribut islam yang bersifat penting dalam sebuah perbankan syariah. Hal ini terjadi karena kurangnya kepuasan kerja yang dimiliki karyawan seperti tidak terpenuhinya fasilitas-fasilitas yang tersedia dalam menunjang karyawan melakukan pekerjaannya. Seperti dalam melakukan pekerjaan karyawan tidak mendapatkan fasilitas dari kantor sehingga karyawan merasa tidak puas dalam bekerja. Dalam menciptakan kepuasan kerja melalui kepercayaan islami dan praktek islami memandang dedikasi dalam bekerja merupakan sebuah *virtue* (kebajikan), mempercayai apa yang merupakan keyakinan kita bahwa dalam berusaha harus dilakukan secara maksimal untuk mencapai hasil yang diinginkan. Kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap komitmen organisasi. Adanya ikatan emosional seorang karyawan terhadap organisasinya tentu karyawan tersebut lebih meningkatkan kinerjanya untuk mencapai kepuasan kerja, contohnya “saya sangat senang menghabiskan sisa karir saya di Bank Syariah Mandiri, dengan adanya perasaan senang ini tentunya seorang karyawan akan merasa puas dengan pekerjaannya. Komitmen afektif berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan memburuk ketika karyawan tidak bersedia atau tidak mampu menampilkan sebuah jasa pada tingkat yang diperlukan, kesediaan untuk menampilkan menandakan usaha kebebasan yang dipilih sebagian karyawan. Usaha kebebasan berarti usaha maksimum dimana karyawan melakukan suatu pekerjaan dari tingkat minimum yang diperlukan untuk mempertahankan pekerjaan mereka.

Penelitian ini memiliki keterbatasan termasuk pengumpulan data dilakukan secara online, sehingga peneliti tidak dapat memantau responden dalam mengisi kuesioner apabila dalam pengisian terdapat kendala. Penelitian ini dilaksanakan hanya di daerah Jakarta. Sehingga untuk peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian di beberapa kantor Bank Syariah Mandiri di seluruh Indonesia. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel penelitian lain, dengan demikian akan diketahui variabel-variabel apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada karyawan Bank Syariah. Penelitian ini merupakan studi kasus pada PT. Bank Syariah Mandiri di Jakarta, sehingga untuk peneliti selanjutnya di harapkan dapat meneliti bank-bank Syariah yang ada seluruh Indonesia tidak hanya di Jakarta. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji secara terpisah dan lebih mendalam mengenai nilai islami yang terdiri dari atribut fisik islami dan *atribut islami bukan fisik*.

DAFTAR PUSTAKA

- Achour, M., Bensaid, B., & Nor, M. R. B. M. (2016). An islamic perspective on coping with life stressors. *Applied Research in Quality of Life*. <https://doi.org/10.1007/s11482-015-9389-8>
- Ahmad, N., Shafique, M. N., & Ahmad, H. (2015). Does islamic banking system contributes to economic development. *Nigerian Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*. <https://doi.org/10.12816/0014522>
- Al Idrus, S., Ahmar, A. S., & Abdussakir. (2018). Contribution of organizational learning and market orientation on business unit performance mediated by job satisfaction at dairy cattle milk cooperatives in East Java, Indonesia. *Journal of Reviews on Global Economics*. <https://doi.org/10.6000/1929-7092.2018.07.19>
- Apak, S., & Kurban, Z. (2013). An application in human resources management for meeting differentiation and innovativeness requirements of business: talent management. 99, 794-808. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.10.551>
- Ayu, I., Martini, O., Rahyuda, I. K., Sintaasih, D. K., & Saroyeni, P. (2018). *The influence of competency on employee performance through organizational commitment dimension*. 20(2), 29-37. <https://doi.org/10.9790/487X-2002082937>
- Choi, S. L., Goh, C. F., Adam, M. B. H., & Tan, O. K. (2016). Transformational leadership, empowerment, and job satisfaction: The mediating role of employee empowerment. *Human Resources for Health*. <https://doi.org/10.1186/s12960-016-0171-2>
- Daneshfard, C. , & Ekvaniyan, K. E. (2012). Organizational commitment (OC) and job satisfaction (JS) in Islamic Azad University. J.
- Drabe, D., Hauff, S., & Richter, N. F. (2014). *Job satisfaction in aging workforces : an analysis of the USA , Japan and Germany*. December 2014, 37-41. <https://doi.org/10.1080/09585192.2014.939101>
- Drabe, D., Hauff, S., & Richter, N. F. (2015). Job satisfaction in aging workforces: an analysis of the USA, Japan and Germany. *International Journal of Human Resource Management*. <https://doi.org/10.1080/09585192.2014.939101>
- Eid, R., & El-Gohary, H. (2015). The role of Islamic religiosity on the relationship between perceived value and tourist satisfaction. *Tourism Management*, 46(June 2020), 477-488. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.08.003>
- Hakim, A. (2012). The implementation of islamic leadership and islamic organizational culture and its influence on islamic working motivation and islamic performance PT Bank Muamalat Indonesia Tbk employee in the Central Java. 17(1), 77-90.
- Han, S. H., Seo, G., Li, J., & Yoon, S. W. (2016). The mediating effect of organizational commitment and employee empowerment: How transformational leadership impacts employee knowledge sharing intention. *Human Resource Development International*. <https://doi.org/10.1080/13678868.2015.1099357>
- Han, S. T., Nugroho, A., Kartika, E. W., & Kaihatu, T. S. (2011). Komitmen afektif dalam organisasi yang dipengaruhi perceived organizational support dan kepuasan kerja. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 14(2). <https://doi.org/10.9744/jmk.14.2.109-117>
- Harwiki, W. (2016). The impact of servant leadership on organization culture, organizational commitment, organizational citizenship behaviour (OCB) and employee performance in women cooperatives. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.04.032>
- Hayati, K., & Caniogo, I. (2012). Islamic work ethic: The role of intrinsic motivation, job satisfaction, organizational commitment and job performance. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 65(December 2012), 272-277. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.11.122>
- Kamil, N. M., Al-Kahtani, A. H., & Sulaiman, M. (2012). The components of spirituality in the business organizational. *Asian Journal of Business and Management Sciences*.
- Klein, H. J., & Park, H. (2015). Organizational commitment. In *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences: Second Edition*. <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-097086-8.22032-1>
- Lages, C. R., Piercy, N. F., Malhotra, N., & Simões, C. (2020). Understanding the mechanisms of the relationship between shared values and service delivery performance of frontline employees. *International Journal of Human Resource Management*. <https://doi.org/10.1080/09585192.2018.1464491>
- Lambert, E. G., Qureshi, H., Frank, J., Klahm, C., & Smith, B. (2018). Job stress, job involvement, job satisfaction, and organizational commitment and their associations with job burnout among indian police Officers: a Research Note. *Journal of Police and Criminal Psychology*.

- <https://doi.org/10.1007/s11896-017-9236-y>
- Lotfi, Y., Ayar, A., & Shams, S. (2012). The relation between religious practice and committing suicide: common and suicidal people in darehshahr, Iran. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.08.105>
- Malhotra, N., Mavondo, F., Mukherjee, A., & Hooley, G. (2013a). Service quality of frontline employees : A profile deviation analysis ☆. *Journal of Business Research*, 66(9), 1338-1344. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2012.02.034>
- Malhotra, N., Mavondo, F., Mukherjee, A., & Hooley, G. (2013b). Service quality of frontline employees: A profile deviation analysis. *Journal of Business Research*. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2012.02.034>
- Mathras, D., Cohen, A. B., Mandel, N., & Glen, D. (2015). The Effects of Religion on Consumer Behavior : A Conceptual Framework and ScienceDirect The effects of religion on consumer behavior: A conceptual framework and research agenda. *Journal of Consumer Psychology*, August. <https://doi.org/10.1016/j.jcps.2015.08.001>
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A Three-component conceptualization of organizational commitment. 1(1), 61-89
- Mohammad, S., Sharghi, N., & Soleimani, M. (2014). The role of spiritual intelligence on organizational commitment in employees of Universities in Tehran Province, Iran. 140(2008), 499-505. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.04.460>
- Putra, E., Rahayu, S., Hati, H., & Daryanti, S. (2016). Understanding Muslim Customer Satisfaction with Halal Destinations : The Effects of Traditional and Islamic Values Understanding Muslim Customer Satisfaction with Halal Destinations : The Effects of Traditional and Islamic Values. December. <https://doi.org/10.15405/epsbs.2016.11.02.16>
- Shafique, M. N., Haseeb, M., Ahmad, N., Khurshid, M., & Ahmad, H. (2015). *The Influence of Islamic Work Ethics on Job Satisfaction and Organization Commitment*. 14(1999), 23-29.
- Sharma, S., & Taneja, M. (2018). The effect of training on employee performance. *International Journal of Recent Technology and Engineering*. <https://doi.org/10.31104/jsab.v2i2.49>
- Yamaguchi, I. (2013). International Journal of Intercultural Relations A Japan - US cross-cultural study of relationships among team autonomy, organizational social capital, job satisfaction, and organizational commitment &. *International Journal of Intercultural Relations*, 37(1), 58-71. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2012.04.016>
- Yu, X., Zhao, Y., Li, Y., Hu, C., Xu, H., Zhao, X., & Huang, J. (2020). Factors associated with job satisfaction of frontline medical staff fighting against COVID-19: A Cross-Sectional Study in China. *Frontiers in Public Health*. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2020.00426>
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*. <https://doi.org/10.2307/1251929>