

Efektivitas Kinerja Karyawan Pada Kepuasan Nasabah Terhadap PT. Bank Sulselbar

Putri Nur Oktavia

¹Program Studi D3 Manajemen Industri

Corresponding Email: putriinuroktavia@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan pelaksanaan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan melakukan teknik kepustakaan, observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare memberikan pelayanan yang sangat baik dengan adanya kinerja karyawan yang sangat cermat dan teliti dalam penanganan administrasi nasabah, mampu menyelesaikan pekerjaan dalam waktu singkat, disiplin dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan. Sehingga bagi nasabah produk yang ditawarkan sangat sesuai dengan yang diharapkan dan kesiapan karyawan dalam melayani nasabah pada saat dibutuhkan juga baik, maka kinerja karyawan sangat berpengaruh bagi kepuasan nasabah. Adapun strategi yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu dengan menanamkan selalu nilai kejujuran, memberikan kualitas pelayanan yang ramah, dan memberikan pelayanan yang prima, maka salah satu metode yang digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan yaitu dengan mendengarkan kritikan dan saran yang diberikan oleh para nasabah.

Kata kunci: Kinerja Karyawan; Kepuasan Nasabah.

I. Pendahuluan

Perbankan merupakan segala sesuatu yang berkaitan dengan bank yang mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melakukan kegiatannya. Peraturan Bank Indonesia No. 9/7/PBI/2007 mendefinisikan bank umum sebagai bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional. Jasa yang diberikan oleh bank umum bersifat umum, yang artinya dapat memberikan seluruh jasa perbankan yang ada. Berdasarkan kegiatan operasionalnya, bank dibedakan menjadi bank konvensional yang menggunakan prinsip bunga dan bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil. (Andi Alfianto, 2022).

Di Indonesia perbankan bukan hanya merupakan perusahaan yang mengejar keuntungan saja, tapi juga bertindak sebagai agen pemerintah dan salah satu usaha pemerintah dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat yaitu memberdayakan peranan jasa perbankan selanjutnya sebagai sumber utama bagi pembiayaan dunia usaha yang sangat penting dalam menunjang dan mengembangkan pertumbuhan ekonomi.

Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan (BPD Sul Sel) didirikan berdasarkan akte Notaris. Raden Kadirman di Jakarta No.95 tanggal 23 Januari 1961 berkedudukan di Makassar. Awalnya Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan berbentuk Perseroan Terbatas dengan nama PT. Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan Tenggara. Kemudian berdasarkan akte notaries Raden Kadirman di Jakarta No.67 tanggal 13 Juli 1961, nama PT.Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan Tenggara statusnya diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan Tenggara. Dengan adanya Undang-Undang No.14 Tahun 1967, tentang pokok-pokok perbankan, maka ruang gerak Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan diperluas, yaitu disamping sebagai Bank Pembangunan juga melaksanakan fungsi sebagai Bank Umum. Selanjutnya dengan Undang-Undang Nomor 05 tahun 1974, tentang pokok-pokok pemerintah di daerah, maka Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan ditunjuk sebagai Pemegang Kas Daerah atau Penyimpan Uang Daerah.

Tolak ukur keberhasilan bank dapat dicapai apabila bank memiliki jumlah nasabah yang banyak karena yang menggunakan dananya adalah nasabah. Saat ini, para bank berusaha keras untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan menawarkan berbagai jenis produknya. Dampaknya, nasabah memiliki banyak pilihan, kekuatan tawar-menawar nasabah semakin besar, semua ini menjadi bagian penting dalam mendorong setiap bank menempatkan orientasinya pada kepuasan nasabah sebagai tujuan utamanya. Sehingga pada PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare mengutamakan pelayanan nasabahnya, kepuasan nasabah menjadi sasaran dan sebagai alat pemasaran yang utama. PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare melakukan upaya untuk membuat nasabahnya merasa puas baik terhadap produk maupun kinerja karyawannya.

Kinerja karyawan di PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare sampai saat ini tidak banyak mengalami masalah, hanya saja ada beberapa nasabah yang merasa masih kurang puas dengan kinerja karyawan di PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare. Karena kinerja karyawan yang diberikan Bank Sulselbar Cabang Parepare ini termasuk lambat pada saat proses transaksi rekening yang dilakukan dimana hal ini dapat membuat nasabah atau pelanggan untuk tidak datang kembali bertransaksi di bank tersebut. Tetapi walaupun seperti itu masih banyak nasabah yang melakukan transaksi pada PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare. Oleh karena itu, kinerja karyawan merupakan hal penting yang perlu di perhatikan. Maka dalam menciptakan kepuasan nasabah, upaya meningkatkan kinerja karyawan pada umumnya yaitu memenuhi atau melebihi ekspektasi kinerja karyawan, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi maka konsumen akan merasa puas. Dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka konsumen akan merasa sangat puas.

II. Tinjauan Teori

Kinerja adalah hasil atau output apabila semua potensi dan posisi keunggulan bersaing yang dimiliki perusahaan digunakan secara optimal maka para pelanggan akan memperoleh keuntungan dari harga produk yang relatif murah dan produk yang sesuai dengan harapan mereka. Selanjutnya hal ini akan menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi, loyalitas yang tinggi pula, dan pangsa pasar yang semakin besar. Semua ini memberikan tingkat profitabilitas kepada perusahaan. (Irawati Nur, 2022)

Karyawan adalah sumber daya manusia yang menyebabkan kelangsungan hidup suatu organisasi atau lembaga. Produktivitas kerja karyawan pada dasarnya tergantung kepada kecakapan pimpinan untuk memotivasi dan mengarahkan para bawahannya. Karena maju mundurnya suatu perusahaan sebagian besar terletak pada pimpinan bank bersangkutan.

Menurut Mangkunegara (2009:75), kinerja karyawan dapat dinilai dari:

- a. Kualitas kerja
Menunjukkan kerapihan, ketelitian, keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan. Adanya kualitas kerja yang baik dapat menghindari tingkat kesalahan dalam penyelesaian suatu pekerjaan yang dapat bermanfaat bagi perusahaan.
- b. Kuantitas kerja
Menunjukkan banyaknya jumlah jenis pekerjaan yang dilakukan dalam satu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan perusahaan.
- c. Tanggung jawab
Menunjukkan seberapa besar karyawan dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya, mempertanggung jawabkan hasil kerja serta sasaran dan prasarana yang digunakan dalam perilaku kerjanya setiap hari.

d. Kerja sama

Kesediaan karyawan untuk berpartisipasi dengan karyawan yang lain secara vertical dan horizontal baik didalam maupun diluar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan akan semakin baik.

e. Inisiatif

Adanya inisiatif dari dalam diri anggota organisasi untuk melakukan pekerjaan serta mengatasi masalah dalam pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan atau menunjukkan tanggung jawab pekerjaan yang sudah kewajiban seorang pegawai.

Kinerja karyawan merupakan hasil dan keluaran yang dihasilkan oleh seorang karyawan sesuai dengan perannya dalam organisasi dalam suatu periode tertentu. Kinerja karyawan yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam upaya instansi untuk meningkatkan produktivitas. Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. (Megawati Beddu, 2020) dan (Ades Asike, 2022).

Penilaian kinerja merupakan metode mengevaluasi dan menghargai kinerja yang digunakan untuk menentukan kinerja yang ampuh. Dalam penilaian kinerja yang efektif melibatkan komunikasi dua arah, sehingga berbagai peluang untuk saling umpan-balik yang konstruktif dan membangun akan diperoleh, dan akhirnya akan meningkatkan keseluruhan kontribusi karyawan (Menurut Hamzah B. dan Nina Lamatenggo (2014: 128)).

Kotler (2006:2) menyebutkan bahwa kepuasan nasabah merupakan fungsi dari pandangan terhadap kinerja produk atau jasa dan harapan konsumen. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi kesan atas kinerja dan 14 harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka konsumen tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen sangat puas atau senang. (Pandi Putra, 2021)

Menurut Kotler (2006: 70) pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat metode, yaitu:

- a. Sistem Keluhan dan Saran, artinya seberapa banyak keluhan atau komplain yang dilakukan nasabah dalam suatu periode, makin banyak berarti makin kurang baik demikian pula sebaliknya. Media yang digunakan bias berupa kotak saran yang mudah dijangkau pelanggan atau komentar yang biasa diisi langsung.
- b. Survei Kepuasan Konsumen, dalam hal ini bank perlu secara berkala melakukan survei baik melalui wawancara maupun kuesioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank tempat nasabah melakukan transaksi selama ini.
- c. Konsumen Samaran, bank dapat mengirim karyawannya atau melalui orang lain untuk berpura-pura menjadi nasabah guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank secara langsung, sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani nasabah sesungguhnya.
- d. Analisis Mantan Pelanggan, dengan melihat catatan nasabah yang pernah menjadi nasabah bank guna mengetahui sebab-sebab mereka tidak lagi menjadi nasabah bank tersebut.

Menurut Poewadaminta (2013: 609), Loyalitas dapat diartikan dengan kesetiaan, pengabdian, dan kepercayaan yang diberikan atau ditunjukkan kepada seseorang atau organisasi yang didalamnya terdapat rasa cinta dan tanggung jawab untuk berusaha memberikan pelayanan dan perilaku yang terbaik. Menurut Reinheld, dalam Susanto (2014: 179) semakin tinggi loyalitas karyawan dalam suatu perusahaan, maka akan semakin mudah dalam peningkatan kinerja dan pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Loyalitas karyawan tidak terbentuk begitu saja dalam perusahaan, tetapi ada beberapa indikator yang mewujudkan loyalitas tersebut. Indikator loyalitas yang terdapat pada individu dikemukakan oleh Siswanto, dalam Trianasari (2014) antara lain:

- a. Taat pada peraturan
- b. Tanggung jawab pada perusahaan
- c. Kemauan untuk bekerja sama
- d. Rasa memiliki terhadap perusahaan

- e. Hubungan antar pribadi
- f. Kesukaan terhadap pekerjaan

Loyalitas akan terwujud apabila kebutuhan hidup pekerjaannya dapat terpenuhi, sehingga perusahaan betah dalam melakukan pekerjaannya. Menurut Steers dan Porter, dalam Kusumo (2016) menyatakan bahwa timbulnya loyalitas dipengaruhi oleh empat faktor, yaitu:

- a. Karakteristik Pribadi
Karakteristik pribadi meliputi usia, masa kerja, umpan balik, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan prestasi yang dimiliki.
- b. Karakteristik Pekerjaan
Berupa tantangan kerja, identifikasi tugas, umpan balik tugas, dan kecocokan tugas.
- c. Karakteristik Desain Perusahaan
Dilihat dari tingkat keikutsertaan dalam pengambilan setiap keputusan di perusahaan
- d. Pengalaman yang Diperoleh Dalam Pekerjaan
Meliputi sikap positif terhadap perusahaan, rasa percaya dan rasa aman terhadap perusahaan.

III. Metode

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data yang dapat digunakan secara sendiri-sendiri, namun dapat pula digunakan dengan menggabungkan dua metode atau lebih. Beberapa metode pengumpulan data antara lain:

- a. Teknik Keperpustakaan
Teknik kepustakaan adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan data yang diperoleh dari terbitan, jurnal, skripsi dan buku-buku referensi yang berkaitan dengan penelitian.

- b. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang kompleks karena melibatkan berbagai faktor dalam pelaksanaannya. Metode pengumpulan data observasi tidak hanya mengukur sikap dari responden, namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi. Teknik pengumpulan data observasi cocok digunakan untuk penelitian yang bertujuan untuk mempelajari perilaku manusia, proses kerja, dan gejala-gejala alam. Metode ini juga tepat dilakukan pada responden yang kuantitasnya tidak terlalu besar.

- c. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber. Seiring perkembangan teknologi, metode wawancara dapat pula dilakukan melalui media-media tertentu, misalnya telepon, email, atau skype. Wawancara terbagi atas dua kategori, yakni wawancara terstruktur dan tidak terstruktur.

- 1. Wawancara terstruktur

Dalam wawancara terstruktur, peneliti telah mengetahui dengan pasti informasi apa yang hendak digali dari narasumber. Pada kondisi ini, peneliti biasanya sudah membuat daftar pertanyaan secara sistematis. Peneliti juga bisa menggunakan berbagai instrumen penelitian seperti alat bantu recorder, kamera untuk foto, serta instrumen-instrumen lain.

- 2. Wawancara tidak terstruktur

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara bebas. Peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang berisi pertanyaan-pertanyaan spesifik, namun hanya memuat poin-poin penting dari masalah yang ingin digali dari responden.

IV. Hasil Dan Analisis

Kinerja karyawan dalam bisnis perbankan memegang peranan yang sangat penting karena melalui karyawan perusahaan berinteraksi dengan nasabah. Interaksi antara karyawan dengan nasabah memegang peran utama karena melalui interaksi ini nasabah dapat mengenal perusahaan. Wawancara adalah cara yang digunakan untuk mendapatkan informasi dan data pada

PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare. Adapun uraian Hasil wawancara dengan Ibu Andi Nur sebagai salah satu Nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare mengatakan:

“PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare memberikan pelayanan yang sangat baik dengan adanya kinerja karyawan yang sangat cermat dan teliti dalam penanganan administrasi nasabah, mampu menyelesaikan pekerjaan dalam waktu singkat, disiplin dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan, dan mampu beradaptasi dengan pegawai lain dan bekerja sama dengan baik. Sehingga bagi nasabah produk yang ditawarkan sangat sesuai dengan yang diharapkan dan kesiapan karyawan dalam melayani nasabah pada saat dibutuhkan juga baik, maka kinerja karyawan sangat berpengaruh bagi kepuasan nasabah”.

Berdasarkan hasil wawancara, PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare memberikan pelayanan yang baik dengan adanya kinerja karyawan yang sangat cermat dan teliti dalam penanganan administrasi nasabah, mampu menyelesaikan pekerjaan dalam waktu singkat, disiplin dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan, dan mampu beradaptasi dengan pegawai lain dan bekerja sama dengan baik. Sehingga bagi nasabah produk yang ditawarkan sangat sesuai dengan yang diharapkan dan kesiapan karyawan dalam melayani nasabah pada saat dibutuhkan juga baik, maka kinerja karyawan sangat berpengaruh bagi kepuasan nasabah. Penulis setuju dengan tanggapan bahwa kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sebab dalam menciptakan kepuasan nasabah, upaya meningkatkan kinerja karyawan pada umumnya yaitu memenuhi atau melebihi ekspektasi kinerja karyawan, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi maka konsumen akan merasa puas. Dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka konsumen akan merasa sangat puas. Adapun strategi yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT. Bank Sulselbar sebagaimana disampaikan oleh Ibu Hj. Sri Muliana selaku Pemimpin Seksi Layanan pada PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare, sebagai berikut:

“Strategi yang digunakan pada PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu dengan menanamkan selalu nilai kejujuran, memberikan kualitas pelayanan yang ramah, memberikan pelayanan yang prima, menyikapi keluhan pelanggan dengan ramah, mempunyai komunikasi yang efektif, dan memperlakukan pelanggan seperti raja”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa Strategi yang digunakan pada PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu dengan menanamkan selalu nilai kejujuran, memberikan kualitas pelayanan yang ramah, memberikan pelayanan yang prima, menyikapi keluhan pelanggan dengan ramah, mempunyai komunikasi yang efektif, dan memperlakukan pelanggan seperti raja. Menurut penulis, strategi yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare sudah baik dikarenakan pada saat penulis magang pada bank tersebut, setiap pagi sebelum memulai pekerjaan pimpinan dan para karyawan wajib mengikuti briefing, yang dimana pada saat briefing tersebut pimpinan memberikan masukan-masukan kepada setiap karyawan untuk selalu menanamkan nilai kejujuran dan memberikan kualitas pelayanan yang prima kepada nasabah agar nasabah merasa puas pada pelayanan yang ada pada PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare. Selain itu adapun metode yang digunakan PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare dalam mengukur kepuasan pelanggan. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Hj. Sri Muliana selaku Pemimpin Seksi Layanan pada PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare beliau mengatakan, bahwa:

“Salah satu metode yang digunakan oleh PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare dalam mengukur kepuasan pelanggan yaitu dengan mendengarkan kritikan dan saran yang diberikan oleh para nasabah mengenai pelayanan yang diberikan oleh para karyawan PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare dengan cara menyiapkan kotak saran bagi yang ingin memberikan kritikan ataupun saran”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, metode yang digunakan oleh PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare dalam mengukur kepuasan pelanggan yaitu dengan mendengarkan kritikan dan saran yang diberikan oleh para nasabah mengenai pelayanan yang diberikan oleh para karyawan

PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare dengan cara menyediakan kotak saran bagi yang ingin memberikan kritikan ataupun saran. Cara ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur apakah pelanggan tersebut puas atau tidak mengenai pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare. Menurut penulis, metode yang digunakan oleh PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare dalam mengukur kepuasan pelanggan kurang efektif karena dari hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan kepada beberapa nasabah yang telah menggunakan jasa bank tersebut enggan mengisi kotak saran dengan memberikan saran serta kritikan secara langsung pada PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare. Menurut penulis PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare ada baiknya mengetahui teori menurut Kotler (2006:70), mengenai pengukuran kepuasan pelanggan yang dapat dilakukan dengan empat metode, yaitu sistem keluhan dan saran, survey kepuasan konsumen, konsumen samaran, dan analisis mantan pelanggan.

V. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare sebab kinerja karyawan yang sangat cermat dan teliti dalam penanganan administrasi nasabah dan disiplin maupun bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan merupakan kinerja yang diinginkan nasabah. Dimana jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi maka konsumen akan merasa puas. Adapun strategi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare menanamkan selalu nilai kejujuran, memberikan kualitas pelayanan yang ramah dan memberikan pelayanan yang prima. Adapun metode yang baik digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan yaitu dengan sistem keluhan dan saran, survei kepuasan konsumen, konsumen samaran, dan analisis mantan pelanggan.

Referensi

- Amiruddin, M. M. (2016). Khiyār (hak untuk memilih) dalam Transaksi On-Line: Studi Komparasi antara Lazada, Zalora dan Blibli. *Falah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 1(1), 47-62.
- Amiruddin, M. M., & Syatar, A. (2021). Economic democracy: examining the law enforcement of business competition in indonesia. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 18, 1255-1262.
- Bakry, M., Masse, R. A., Arake, L., Amiruddin, M. M., & Syatar, A. (2021). How to attract millennials? Indonesian sharia banking opportunities. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 18, 376-385.
- Bakry, M., Syatar, A., Abubakar, A., Risal, C., Ahmad, A., & Amiruddin, M. M. (2021). Strengthening the cyber terrorism law enforcement in Indonesia: Assimilation from Islamic jurisdiction. *International Journal of Criminology and Sociology*, 10, 1267-1276.
- Bakry, M., Syatar, A., Haq, I., Mundzir, C., Arif, M., & Amiruddin, M. M. (2020). Arguing Islamophobia during COVID-19 Outbreaks: A Consideration Using *Khuṣūṣ Al-Balwā*. *International Journal of Criminology and Sociology*, 9(6), 2757-65.
- Damirah, D. (2018). Influence Of Financial Performance Against Economic Value Added And The Impact On Market Reactions On Listing Manufacturing Companies In Indonesia Stock Exchange. *Quest Journals Journal of Research in Business and Management*, 6(4), 13-20.

- Djaslim, Saladin. 1994. Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Bank. Jakarta : CV Rajawali.
- Djati, S Pantja. “Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Kesetiaan Pelanggan”. Skripsi Sarjana.
- Fikri, F., Bahri, A., & Budiman, B. (2017). Islamic Inheritance Legislation Toward The National Law: The Analysis Of Justice Values In Bacukiki Parepare Society. In *Al-Risalah: Forum Kajian Hukum dan Sosial Kemasyarakatan* (Vol. 17, No. 01, pp. 45-60).
- Hamid, A. (2022). Internalisasi Konsep Cycle Relation Model Pada Komunitas Agama Lokal di Indonesia:(Perspektif Sosial, Ekonomi dan Politik Pada Kepercayaan Towani Tolotang, Aluk Todolo dan Patuntung di Sulawesi Selatan). *Jurnal Masyarakat dan Budaya*, 24(2).
- Hanike, Y. Damirah.(2019). Analisis Pengaruh Rasio Keuangan Terhadap Economic Value Added Pada Perusahaan Efek Indonesia Melalui Pendekatan StrukturalTRUKTURAL Equation Model–Partial Least Square| Hanike| Amal: Jurnal Ekonomi Syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 1(2), 177-191.
- Hartati, H., & Beddu, M. (2020). PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR DINAS KEPEMUDAAN, OLAHRAGA DAN PARIWISATA KOTA PAREPARE. *Jurnal Ilmu Manajemen Profitability*, 4(1), 132-141.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Ilahi, A. A. A., & Arifuddin, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Amsir Bunga Rampai Journal*, 1(1), 27-40.
- Komaruddin. 1994. Kamus Perbankan. Jakarta : CV Rajawali.
- Kotler dan Keller. 2008. Measuring Customer Satisfaction (Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP). PT Gramedia Pustaka Utama Jakarta.
- Kotler. 2006. Manajemen Kualitas Jasa. Penerbit PT Indeks Jakarta Barat.
- Marilang; Bakry, Muammar; Arbani, Tri Suhendra; Syatar, Abdul; Amiruddin, Muhammad Majdy; Ishak, Nurfaika. (2021). Establishing Omnibus Law In Indonesia: Strict Liability In Environmental Law. *J. Legal Ethical & Regul. Issues*, 24, 1.
- Masse, R. A., Halidin, A., Amiruddin, M. M., & Marjuni, K. N. (2020). Supply Chain and Firm Performance with the Moderating Role of Leadership Dependency. *Int. J Sup. Chain. Mgt Vol*, 9(4), 470.
- Masud, A. A., Tenriyola, A. P., & Asike, A. (2022). Peranan Kompetensi SDM Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan. *Amsir Management Journal*, 3(1), 42-48.
- Naro, W., Abubakar, A., Syatar, A., Amiruddin, M. M., & Pallawagau, B. (2021). Have Attitudes towards Religiousness Shifted Due Covid 19 Outbreak? Evidence from Moslem Generations in Makassar-Indonesia. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology*, 18(3), 322-334.
- Naro, W., Abubakar, A., Yani, A., Amiruddin, M. M., & Syatar, A. (2020). Developing learning method on post-graduated program: A blended learning based on web-blog and print technology design. *Cypriot Journal of Educational Sciences*, 15(5), 1404-1421.
- Naro, W., Syatar, A., Amiruddin, M. M., Haq, I., Abubakar, A., & Risal, C. (2020). Shariah assessment toward the prosecution of cybercrime in indonesia. *International Journal*, 9, 573.

- Nur, I., Nurbakti, R., & Beddu, M. (2022). Pengaruh Motivasi, Pengembangan Karir dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Kewirausahaan*, 8(3), 297-310.
- Priyono dan Marnis. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Sidoarjo : Zifatama Publisher.
- Putra, A. P., & Bahri S, A. (2021). Respons Pemerintah dan Pengusaha Lokal dalam Menangani Masalah “Zero-Dollar Tourist” Cina di Bali. *Jurnal Kajian Bali*, 11(2), 317-336.
- Putra, P. (2021). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Mie Sedaap. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Kewirausahaan*, 8(1), 70-76.
- Rivai. 2005. Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Syarifuddin, A. D. I. (2022). Service Quality and Online Customer Rating on F&B Purchase Decisions. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 15(2), 133-141.
- Syarifuddin, A. D. I., Basalamah, S., Sinring, B., & Mas’ud, M. (2021). The Effect of Marketing Mix on Consumer Purchase Intention and Decisions on Frozen Food in Makassar, Indonesia. *Am J Humanit Soc Sci Res*, 5(4), 32-40.
- Syatar, A. (2021). BAY AL SALAM AS FINANCING ALTERNATIVE DURING PANDEMIC OUTBREAK: A PROPOSAL TO INDONESIA. *Academy of Entrepreneurship Journal*, 27, 1-7.
- Syatar, A., Rahman, A., Ilham, M., Mundzir, C., Arif, M., Hasim, H., & Amiruddin, M. M. (2020). Qurban innovation due to the Covid-19: Experiences from Indonesia. *European Journal of Molecular & Clinical Medicine*, 7(10), 1600-1614.
- Tijjang, B., Nurfadhilah, N., Putra, P., Jayadi, U., & Ilham, R. (2022, August). The Influence of Product Quality and Purchase Decisions on Helmet LTD's Brand Image. In *Proceedings of the 6th Batusangkar International Conference, BIC 2021, 11-12 October, 2021, Batusangkar-West Sumatra, Indonesia*.
- Ulfatin, Nurul dan Teguh Triwiyanto. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia Bidang Pendidikan. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Uno, Hamzah B dan Nina Lamatenggo. 2014. Teori Kinerja dan Pengukurannya. Jakarta: Bumi Aksara.
- Utami, Santi Budi. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Taspen Cabang Yogyakarta”. Aliyah, Siti dan Nahar, Aida. “(2012). Pengaruh Penyajian Laporan Keuangan Daerah dan Aksesibilitas Laporan Keuangan Daerah terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Jepara”. *Jurnal Akuntansi dan Auditing, Volume 8 No. 2. Jawa Tengah: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nabdlatul Ulama Jepara*.
- Yunus, M., Muhammadun, M., Mahsyar, M., & Abubakar, A. (2022). Apropriasi Tradisi Mappanre Temme menjelang Pernikahan pada Masyarakat Bugis (Studi Living Quran). *AL QUDS: Jurnal Studi Alquran dan Hadis*, 6(1), 363-384.