

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KINERJA PENILAI AGUNAN DI PT. BANK SYARIAH XYZ PADA MASA PANDEMI COVID-19

RIANSYAH RAINAL PURNAMA



**MAGISTER MANAJEMEN DAN BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2021**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PERNYATAAN MENGENAI TESIS DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis dengan judul Faktor-faktor yang Memengaruhi Kinerja Penilai Agunan di PT. Bank Syariah XYZ di Masa Pandemi Covid-19 adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir tesis ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, September 2021

Riansyah Rainal Purnama
NIM K15190084

*Pelimpahan hak cipta atas karya tulis dari penelitian kerjasama dengan pihak luar IPB harus didasarkan pada perjanjian kerjasama yang terkait



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

RINGKASAN

RIANSYAH RAINAL PURNAMA. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kinerja Penilai Agunan di PT. Bank Syariah XYZ di Masa Pandemi Covid-19. Dibimbing oleh SITI JAHROH dan MOCH. HADI SANTOSO.

Pandemi Covid-19 memaksa *the new normal* berjalan lebih cepat. Oleh karena itu, banyak perusahaan melakukan inovasi dengan mengubah kebijakan dan strategi kerjanya tak terkecuali pada industri perbankan. Salah satu perbankan di Indonesia yang melakukan inovasi dengan menerapkan perubahan strategi pada bagian penilaian agunan (*appraisal*) adalah PT. Bank Syariah XYZ. PT. Bank Syariah XYZ melakukan perubahan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada bagian penilaian agunan yaitu pada tahap pengecekan kebenaran objek penilaian. Sebelum adanya pandemi, seluruh kegiatan tahapan pengecekan kebenaran objek penilaian diwajibkan untuk dilakukan kunjungan ke lokasi secara langsung (*on the spot/ OTS*). Namun, pada saat pandemi Covid-19, semua tahapan OTS dilakukan secara *online*. Proses ini dilakukan dengan melakukan *video call* kepada nasabah atau calon nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kinerja penilai agunan di PT. Bank Syariah XYZ di masa pandemi Covid-19 dan merumuskan implikasi manajerial bagi PT. Bank Syariah XYZ. Penelitian ini melibatkan seluruh penilai internal PT. Bank Syariah XYZ sebanyak 96 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar melalui media *WhatsApp* pada bulan April 2021. Analisis yang digunakan adalah SEM (Structural Equation Modeling) dengan *Partial Least Square* (PLS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi, motivasi, kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja penilai agunan, serta stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan dan kinerja penilai agunan. Selanjutnya, stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan secara tidak langsung terhadap kinerja penilai agunan melalui variabel kepuasan. Implikasi manajerial yang dapat dilakukan oleh PT. Bank Syariah XYZ dirumuskan menjadi lima hal. Pertama, perusahaan perlu memberikan pendidikan lanjutan dari MAPPI (Masyarakat Profesi Penilai Indonesia) sampai dengan pendidikan lanjutan penilai level 2 (PLP 2) guna meningkatkan keahlian bagi penilai agunan. Kedua, perusahaan harus terus memberikan fasilitas kesehatan dan rasa aman dalam bekerja seperti saat ini mereka terima (asuransi kesehatan). Ketiga, perusahaan perlu memberikan penghargaan atau promosi kepada pegawai yang berprestasi yang tentunya akan meningkatkan motivasi bagi seorang penilai agunan. Keempat, perusahaan harus cepat menanggulangi dampak dari stres kerja dengan melakukan evaluasi terhadap banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan dengan jumlah personil penilai agunan yang ada. Kelima, perlunya adanya peningkatan koneksi jaringan internet dan intranet yang tentunya akan meningkatkan kinerja.

Kata kunci: Kepuasan, Kompetensi, Motivasi, Stres Kerja

SUMMARY

RIANSYAH RAINAL PURNAMA. Factors Affecting the Performance of Collateral Appraisers at PT. Bank Syariah XYZ during the Covid-19 Pandemic. Supervised by SITI JAHROH and MOCH. HADI SANTOSO.

The Covid-19 pandemic is forcing *the new normal* to run faster. Therefore, many companies innovate by changing their policies and work strategies, including the banking industry. One bank in Indonesia to innovate by implementing strategic changes in the appraisal (*appraisal*) is PT. Bank Syariah XYZ. PT. Bank Syariah XYZ made changes to the Standard Operating Procedure (SOP) in the collateral valuation section, namely at the stage of checking the truth of the valuation object. Prior to the pandemic, all activities at the stage of checking the correctness of the assessment object were required to visit the location directly (*on the spot/ OTS*). However, during the Covid-19 pandemic, all OTS stages were carried out *online*. This process is carried out by making *video calls* to customers or prospective customers.

This study aims to analyze the factors that affect the performance of collateral appraisers at PT. Bank Syariah XYZ during the Covid-19 pandemic and formulating managerial implications for PT. Bank Syariah XYZ. This study involved all internal assessors of PT. Bank Syariah XYZ as many as 96 respondents. Data was collected through questionnaires distributed through media *WhatsApp* in April 2021. The analysis used was SEM (Structural Equation Modeling) with *Partial Least Square* (PLS).

The results showed that competence, motivation, satisfaction had a positive and significant effect on the performance of the collateral appraiser, and job stress had a negative and significant effect on the satisfaction and performance of the collateral appraiser. Furthermore, job stress has a negative and significant indirect effect on the performance of the collateral appraiser through the satisfaction variable. Managerial implications that can be done by PT. Bank Syariah XYZ is formulated into five things. First, companies need to provide further education from MAPPI (Indonesian Society of Appraisal Profession) to advanced level 2 appraiser education (PLP 2) in order to increase the expertise of collateral appraisers. Second, the company must continue to provide health facilities and a sense of security at work as they currently receive (health insurance). Third, companies need to give awards or promotions to employees who excel, which will certainly increase motivation for a collateral appraiser. Fourth, the company must quickly overcome the impact of work stress by evaluating the amount of work that must be completed with the number of existing collateral appraiser personnel. Fifth, the need for an increase in internet and intranet network connections which will certainly improve performance.

Keywords: Satisfaction, Competence, Motivation, Job Stress



- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta Milik IPB, Tahun 2021 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KINERJA PENILAI AGUNAN DI PT. BANK SYARIAH XYZ PADA MASA PANDEMI COVID-19

RIANSYAH RAINAL PURNAMA

Tesis
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen
pada
Program Studi Manajemen dan Bisnis

**MAGISTER MANAJEMEN DAN BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2021**



@Hak cipta milik IPB University

Penguji Luar Komisi pada Ujian Tesis :
1. Dr. Arry Ekananta, ST, M.Si.
2. Dr. Nimmi Zulbainarni, S.Pi, M.Si.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Judul Tesis : Faktor-faktor yang Memengaruhi Kinerja Penilai Agunan
PT. Bank Syariah XYZ pada Masa Pandemi COVID-19
Nama : Riansyah Rainal Purnama
NIM : K15190084

Disetujui oleh



Pembimbing 1:
Dr. Siti Jahroh, B.Sc, M.Sc.

Pembimbing 2:
Dr. Drs. Moch. Hadi Santoso, M.M.

Diketahui oleh

Ketua Program Studi:
Prof. Dr. Ir. M. Syamsul Maarif, M.Eng.
NIP 195809041982031004



Dekan Sekolah Pascasarjana :
Prof. Dr. Ir. Anas Miftah Fauzi, M.Eng.
NIP 196004191985031002



Tanggal Ujian Tesis: 23 Agustus 2021

Tanggal Lulus: 11 OCT 2021



PRAKATA

Segala puji dan syukur kehadiran Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala rahmat dan nikmat-Nya, sehingga penyusunan karya ilmiah dengan judul “Faktor-faktor yang Memengaruhi Kinerja Penilai Agunan PT. Bank Syariah XYZ pada Masa Pandemi COVID-19” dapat terselesaikan dengan baik.

Terima kasih penulis ucapkan kepada para pembimbing, Dr. Siti Jahroh, B.Sc, M.Sc dan Dr. Drs. Moch. Hadi Santoso, M.M yang telah membimbing dan banyak memberi saran. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada moderator seminar, dan penguji luar komisi pembimbing. Di samping itu, penghargaan penulis sampaikan kepada seluruh dosen dan staf akademik yang telah memberikan ilmu dan membantu penulis menjalani perkuliahan di Sekolah Bisnis IPB. Selain itu ucapan terimakasih kepada pihak manajemen, pimpinan dan PT. Bank Syariah Indonesia Tbk yang telah memberikan kesempatan dan bantuan kepada penulis untuk mengikuti program beasiswa S2 ini. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada Alm. Bapak Moch. Zen Fuad dan Ibu Noernaningsih (orang tua), Alm. Bapak Watoyo Hadi dan Ibu Tuti Sumiati (mertua), Nurul Ilmi Hidayati (istri) dan Nadhira Thafana Rainal, Jean Alesha Rainal & Malik Albirru Rainal (anak), serta seluruh keluarga atas segala doa, semangat, dukungan, dan kasih sayangnya sehingga studi pascasarjana ini dapat selesai dengan baik. Tidak lupa ucapan terimakasih kepada kepada rekan-rekan angkatan R63 atas kebersamaan dan kekompakan selama perkuliahan di Magister Manajemen Bisnis IPB. Dan ucapan terima kasih kepada Ahmad Rifai atas bantuan dan kebersamaan baik dalam perkuliahan dan terutama dalam penyusunan tesis ini.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, September 2021

Riansyah Rainal Purnama

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	7
II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kompetensi	9
2.2 Motivasi	10
2.3 Stres Kerja	11
2.4 Kepuasan	12
2.5 Kinerja	13
2.6 Kerangka Pemikiran	14
2.7 Hipotesis Penelitian	15
III METODE PENELITIAN	16
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	16
3.2 Pendekatan Penelitian	16
3.3 Pengumpulan Data	16
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	16
3.5 Variabel, Indikator, dan Definisi Operasional Penelitian	16
3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	18
IV PEMBAHASAN	22
4.1 Gambaran Umum PT. Bank Syariah XYZ	22
4.2 Karakteristik Demografi Responden	24
4.3 Analisis Model SEM-PLS	31
4.4 Analisis Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Penilai Agunan	38
4.5 Analisis Pengaruh Kepuasan terhadap Kinerja Penilai Agunan	39
4.6 Analisis Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Penilai Agunan	39
4.7 Analisis Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Penilai Agunan	40
4.8 Analisis Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Penilai Agunan	40
4.9 Implikasi Manajerial	41
V SIMPULAN DAN SARAN	42
5.1 Simpulan	42
5.2 Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN	48
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	52



DAFTAR TABEL

1	Variabel dan Definisi Operasional	17
2	Karakteristik demografi responden	24
3	Jumlah responden berdasarkan variabel kompetensi	25
4	Jumlah responden berdasarkan variabel motivasi	26
5	Jumlah responden berdasarkan variabel stres kerja	27
6	Jumlah responden berdasarkan variabel kepuasan	29
7	Jumlah responden berdasarkan variabel kinerja	30
8	Nilai <i>construct reliability</i> dan <i>validity</i>	32
9	<i>Loading factor</i> indikator penelitian	33
10	Nilai validitas diskriminan kriteria <i>crossloading</i>	33
11	Hasil <i>Fornell-Larcker</i>	35
12	Nilai R-square variabel laten	35
13	Nilai koefisien path	36
14	Nilai koefisien hubungan antar variabel terhadap kinerja penilai agunan	38

DAFTAR GAMBAR

1	Alur proses penilaian agunan sebelum pandemi Covid-19	3
2	Alur proses penilaian agunan pada masa pandemi Covid-19	3
3	Data taksasi PT. Bank Syariah XYZ tahun 2020	4
4	Data retaksasi PT. Bank Syariah XYZ tahun 2020	5
5	Kerangka pemikiran	15
6	Pengaruh langsung antar variabel	20
7	Pengaruh tidak langsung antar variabel	20
8	Model hibrid penelitian	21
9	Nilai <i>loading factor</i> dan koefisien jalur	32
10	Model PLS Bootstrapping	36

DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuesioner Penelitian	49
---	----------------------	----