

**PENGARUH KOMPETENSI KARYAWAN DAN DISIPLIN
KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
(STUDI PADA BSI KCP BELOPA KAB LUWU)**

Skripsi

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (.S.E.) Pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan
BisnisIslam Institute Agama Islam Negeri Palopo*



Diajukan Oleh:

ARDIANTO

16 0402 0078

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**

2023

**PENGARUH KOMPETENSI KARYAWAN DAN DISIPLIN
KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
(STUDI PADA BSI KCP BELOPA KAB LUWU)**

Skripsi

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (.S.E.) Pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan
BisnisIslam Institute Agama Islam Negeri Palopo*



Diajukan Oleh

ARDIANTO

NIM 16.0402.0078

Pembimbing:

Tajuddin, S.E.,M.Si.,Ak.,CA.,CSRS.,CAPM.,CAPF.,CSRA.

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2023**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ardianto
NIM : 16 0402 0078
ProgramStudi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikat dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 12 Oktober 2023

Yang membuat pernyataan,



Ardianto




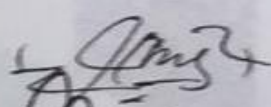
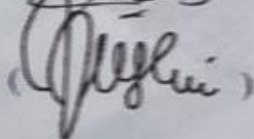
16 0402 0078

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pengaruh Kompetensi Karyawan dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada BSI KCP Belopa Kabupaten Luwu) yang ditulis oleh Ardianto Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 16 0402 0078, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Kamis, tanggal 31 Agustus 2023 Miladiyah bertepatan dengan 14 safar 1445 Hijriyah, telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Palopo, 04 Oktober 2023

TIM PENGUJI

- | | | |
|--|-------------------|---|
| 1. Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I. | Ketua Sidang | () |
| 2. Dr. Fasiha, S.E.I., M.E.I. | Sekretaris Sidang | () |
| 3. Hendra Safri, S.E., M.M. | Penguji I | () |
| 4. Akbar Sabani, S.E.I., M.E. | Penguji II | () |
| 5. Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak.,CA. | Pembimbing | () |

Mengetahui:

a.n. Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Marwing, S.H.I., M.H.I.
NIP 19820124 200901 2 006

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



Edi Indira Setiawan, S.E., M.M.
NIP 19891207 201903 1 005

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, Taufiq, hidayah dan pertolonganNya, sehingga Peneliti mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kompetensi Karyawan dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan pada Bank Syariah Indonesia Kcp Belopa”** dan dapat terselesaikan dengan baik.

Tak lupa pula shalawat dan salam tidak lupa Peneliti hadiahkan kepada Nabi Muhammad saw, seorang juru selamat yang selalu dinantikan akan syafaat oleh seluruh umat manusia kelak dihari kiamat.

Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan kepada, kepada:

1. Dr. Abbas Langaji, M.Ag selaku Rektor IAIN Palopo, beserta Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan Dr. Munir Yusuf, M.Pd. Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan Dr. Masruddin, S.S., M.Hum dan Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Dr. Mustaming, S.Ag., M.HI.
2. Dr. Hj. Anita Marwing, M.HI selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam,

Dr. Fasiha, SE, ME.I selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik, Muzayyanah Jabani, ST, MM selaku wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum, perencanaan keuangan dan Muhammad Ilyas, S.Ag, MA selaku wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo.

3. Edi Indra Setiawan, S.E., M.M selaku ketua program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo beserta staf yang telah membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.
4. Tajuddin, S.E.,M.Si.,Ak.,CA.,CSRS.,CAPM.,CAPF.,CSRA. Selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi.
5. Dr. Takdir, SH., M.H, selaku Dosen Penasehat Akademik.
6. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan Skripsi ini.
7. Abu Bakar, S.Pd., M.Pd selaku Kepala Unit Perpustakaan beserta Karyawan dan karyawati dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah banyak membantu, khususnya dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
8. Terkhusus kepada kedua orang tuaku yang tercinta ayahanda Andi Muh.Nur dan ibunda Andi Abidah yang telah mengasuh dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang, dan segala yang telah diberikan kepada anak-anaknya serta semua saudara dan saudariku yang selama ini membantu dan mendoakanku.

Mudah-mudahan Allah swt. Mengumpulkan kita semua dalam surga-Nya kelak.

9. Kepada semua teman seperjuangan, mahasiswa program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo angkatan 2016, yang selama ini membantu dan selalu memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.

Mudah-mudahan bernilai ibadah dan mendapatkan pahala dari Allah swt.

Amin.

Palopo, 10 Agustus 2022
Penulis

Ardianto
16 0402 0012

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iv |
| PRAKATA | v |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN | v |
| iii | |
| DAFTAR ISI | xvi |
| DAFTAR AYAT | xvi |
| i | |
| DAFTAR HADIS | xix |
| DAFTAR TABEL..... | xx |
| DAFTAR GAMBAR..... | xxi |
| ABSTRAK | xxi |
| i | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 5 |
| C. Tujuan Penelitian | 6 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 6 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA..... | 7 |
| A. Kajian Penelitian Terdahulu | 7 |

| | |
|--|-----------|
| B. Landasan Teori..... | 9 |
| C. Kerangka Pikir | 29 |
| D. Hipotesis Penelitian..... | 31 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 32 |
| A. Jenis Penelitian..... | 32 |
| B. Lokasi dan Waktu Peneltian | 32 |
| C. Defenisi Operasional Variabel..... | 32 |
| D. Populasi Dan Sampel..... | 34 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 35 |
| F. Instrumen Penelitian..... | 35 |
| G. Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen | 37 |
| H. Teknik Analisis Data..... | 37 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 42 |
| A. Hasil Penelitin | 42 |
| B. Pembahasan..... | 54 |
| BAB IV PENUTUP | 57 |
| A. Kesimpulan | 57 |
| B. Saran | 57 |
| DAFTAR PUSTAKA | |

| | |
|---|----|
| LAMPIRAN-LAMPIRAN..... | |
| Kutipan Ayat 2.1 QS Al-Isra/17:84 | 10 |
| Kutipan Ayat 2.2 QS Al-Asr/103:3..... | 17 |
| Hadis 2.1 Hadis tentang Kompetensi Karyawan | 11 |
| Hadis 2.2 Hadis tentang Disiplin Kerja..... | 18 |

| | |
|---|----|
| Tabel 3.1 Defenisi Operasional Variabel | 33 |
| Tabel 3.2 Pengeskoran Angket | 35 |
| Tabel 3.3 Kisi-Kisi Angket Kompetensi | 36 |
| Tabel 3.3 Kisi-Kisi Angket Disiplin Kerja..... | 36 |
| Tabel 3.3 Kisi-Kisi Angket Kualitas Pelayanan | 36 |
| Tabel 4.1 Data Jumlah Karyawan | 45 |
| Tabel 4.1 Data Jenis Kelamin..... | 46 |
| Tabel 4.1 Data Usia..... | 47 |
| Tabel 4.1 Data Uji Validitas | 48 |
| Tabel 4.1 Data Uji Realibilitas | 49 |
| Tabel 4.1 Rangkuman Uji Normalitas | 50 |
| Tabel 4.1 Data Uji Multikolinearitas | 51 |
| Tabel 4.1 Data Analisis Regresi Berganda..... | 52 |
| Tabel 4.1 Rangkuman Analisis Regresi Berganda | 53 |

| | |
|--------------------------------------|----|
| Gambar 3.1 Skema Kerangka Pikir..... | 31 |
| Gambar 41.1 Struktur Organisasi..... | 44 |
| Gambar 41.1 Scatterplot..... | 51 |

ABSTRAK

Ardianto, 2023. “Pengaruh Kompetensi Karyawan dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia Kcp Belopa” Skripsi Program Perbankan Syariah IAIN Palopo. Dibimbing oleh Tajuddin, S.E.,M.Si.,Ak.,CA.,CSRS.,CAPM.,CAPF.,CSRA.

Skripsi ini membahas tentang Pengaruh Kompetensi Karyawan dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia Kcp Belopa. Penelitian ini bertujuan: untuk mengetahui Pengaruh Kompetensi Karyawan dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia Kcp Belopa. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 21 responden dengan sampel sebanyak 21 responden dan instrumen pada penelitian ini yaitu angket. Uji Prasarat atau asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas. Uji hipotesis meliputi uji F (Regresi berganda), dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kompetensi karyawan dan disiplin kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan pada BSI KCP Belopa, (2) Kompetensi karyawan dan disiplin kerja memberikan pengaruh sebesar 97,9% terhadap kualitas pelayanan pada BSI KCP Belopa dan 2,1% yang di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak di teliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kompetensi Karyawan, Disiplin Kerja.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perubahan yang terjadi pada bidang Sumber Daya Manusia diikuti oleh perubahan pada kompetensi dan disiplin kerja seseorang yang mengkonsentrasikannya pada Manajemen Sumber Daya Manusia. Perkembangan kompetensi yang semakin luas dari praktisi Sumber Daya Manusia memastikan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia memegang peranan penting dalam kesuksesan organisasi. Kompetensi dan disiplin kerja kini telah menjadi bagian dari bahasa manajemen pengembangan. Standar pekerjaan atau pernyataan kompetensi telah dibuat untuk sebagian besar jabatan sebagai basis penentuan pelatihan dan kualifikasi keterampilan. Kompetensi menggambarkan dasar pengetahuan dan standar kinerja yang dipersyaratkan agar berhasil menyelesaikan suatu pekerjaan atau memegang suatu jabatan. Metode yang digunakan untuk mengidentifikasi kompetensi untuk mendukung kemampuan dikonsentrasikan pada hasil perilaku.¹

Organisasi akan mempertimbangkan karakteristik seperti apa yang benar-benar dibutuhkan untuk mengembangkan organisasi (Iman et al., 2023; Iskandar et al., 2023; Jabani et al., 2021). Salah satunya adalah dengan mempertimbangkan sumber daya manusia berdasarkan kompetensi dan disiplin karyawan, dari kompetensi dan kemampuan tersebut karyawan akan dituntut untuk

¹ Aan Adrian, “*Pengaruh Kompetensi Dan Sarana Prasarana Terhadap Kinerja Pegawai Bkkbn Kabupaten Jeneponto*”. Diss. Univ. Muhammadiyah Makassar, 2019).1.

mengetahui dan memahami hal apa saja yang akan dikerjakan.²

Tingkat kompetensi yang tinggi membuat suatu organisasi untuk mengoptimalkan sumber daya manusia yang dimilikinya. Hal ini disebabkan karena sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan suatu organisasi. Sebab kesuksesan sebuah organisasi sangat bergantung dengan sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan tersebut. Sumber daya dapat dikatakan sebagai aktor dalam menjalankan kegiatan organisasi. Sebuah organisasi dapat berjalan dengan baik jika didukung oleh sarana dan prasarana serta sumber daya manusia (Alam et al., 2023; Fasiha et al., 2022; S et al., 2023; Setiawan et al., 2020; SIRRULLAHA et al., 2020). Namun itu semua tidak cukup jika tidak didukung dengan sumber daya manusia yang berkompeten. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia yang berkompeten merupakan kunci utama yang perlu diperhatikan sebuah organisasi.³

Disiplin kerja dalam penelitian ini, berhubungan dengan tingginya kinerja organisasi. Dengan kata lain, makin tinggi disiplin kerja, maka makin tinggi pula kinerja yang dihasilkan karyawan, sehingga pada akhirnya karyawan mau dan ikhlas bekerja dengan sebaik mungkin demi tercapainya tujuan organisasi dan berbagai sasarannya. Setiap organisasi mengharapkan pegawai dapat berkinerja dengan baik. Informasi mengenai kinerja pegawai diperoleh melalui penilaian kinerja. Hasil kerja yang dicapai setiap karyawan sehingga dapat memberikan kontribusi positif terhadap perusahaan. Dari hasil evaluasi kinerja pegawai dapat diketahui apakah seorang pegawai dapat bekerja dengan baik atau tidak yang dilihat dari kategori

² Dina Novriyanti *Pengaruh Kompetensi Dan Kemampuan Terhadap Kinerja Karyawan Bank Muamalat Harkat*. (Diss. IAIN Bengkulu, 2019).21.

³ [Repository.unhas.ac.id/Bitstream/handle](https://repository.unhas.ac.id/Bitstream/handle).

penilaian yang dibandingkan antara tolok ukur penilaian kinerja organisasi dengan kinerja pegawai.⁴

Pelaksanaan tugas sehari-hari kedisiplinan sering menjadi kendala dalam sebuah organisasi, rendahnya kedisiplinan menjadi persoalan yang berulang-ulang terjadi. Dari hasil prariset yang penulis lakukan, berikut ini ketimpangan yang terjadi dimana disaat perusahaan sedang menggalakkan program kinerja yang berdayaguna namun justru pada perusahaan ini disiplin kerja menunjukkan trend yang kurang baik, Pelayanan yang prima belum dijalankan sebagaimana mestinya, misalnya datang terlambat, sering meninggalkan pekerjaan sebelum pada waktunya.

Kualitas pelayanan dibentuk oleh perbandingan antara ideal dengan persepsi dari kinerja dimensi kualitas. Persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian total atas keunggulan suatu produk yang dapat berupa barang ataupun jasa. Masalah pelayanan bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi jika hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan dikarenakan sifatnya yang sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tatakrama. Kualitas pelayanan adalah hal yang sangat mempengaruhi kepuasan konsumen. Apabila perusahaan mampu menyediakan pelayanan serta aspek lain yang melebihi dari harapan konsumen maka kepuasan akan terjadi, tetapi sebaliknya jika perusahaan tidak dapat memenuhi pelayanan yang diharapkan konsumen, maka dipastikan tidak akan mendapatkan loyalitas konsumen karena sebab utama dari kepuasan konsumenada pada kualitas pelayanannya.

4

Layanan menjadi hal yang paling utama yang harus mendapatkan perhatian yang serius oleh perusahaan. Tanggung jawab kualitas layanan dimulai dengan pendefinisian visi kualitas yang merupakan pandangan masa depan perusahaan akan prinsip itu sendiri, dengan melibatkan pengertian yang utuh dari seluruh karyawan. Salah satu hal yang dapat dilakukan pada perusahaan jasa adalah selalu memperbaiki kualitas jasa layanan yang diberikan kepada para pelanggannya, sehingga tidak mengherankan pada saat ini tidak sedikit perusahaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan berusaha memperbaiki mutu pelayanan dengan cara meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan (Arno, 2018; Fasiha et al., 2024; Hamida et al., 2023; Sarie et al., 2023).

Sebagaimana hasil pengamatan peneliti dilapangan, yaitu di Bank Syariah Indonesia Kota Belopa, diketahui bahwa kondisi dari pelayanan karyawan bank tersebut masih dirasakan kurang optimal dan kurang memberikan kesan yang maksimal kepada nasabah. Dari hasil pengamatan ini pula, peneliti melihat adanya beberapa fenomena yang terjadi, yaitu pertama, tidak meratanya

kemampuan dan keterampilan yang dimiliki karyawan bank dalam melaksanakan tugasnya, seperti dalam memberikan penjelasan kepada nasabah terkait transaksi yang bermasalah. Kedua, masih ada karyawan bank yang lambat atau kurang cekatan dalam memberikan pelayanan. Ketiga, adanya sikap kurang ramah yang ditunjukkan oleh karyawan bank. Keempat, adanya tindakan kurang tegas dalam memutuskan suatu persoalan sehingga nasabah sering dibuat bingung, seperti dalam menentukan kapan selesainya proses pelayanan, dan lain-lain.

Citra perusahaan yang melekat pada benak konsumen akan menambah

kepuasan konsumen yang mengakibatkan loyalitas konsumen pada produk perusahaan, dimana dalam pemasaran, kesadaran akan image sebuah perusahaan dan reputasi jasa mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli. kompetensi karyawan sangat mempengaruhi tingkat produktifitas karyawan agar lebih profesional dan handal pada masing-masing bidang terutama pada bidang jasa (pelayan). Berdasarkan latar belakang yang dijabarkan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang *“Pengaruh Kompetensi Karyawan Dan Disiplin kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Belopa).*

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti dapat merumuskan masalah adalah Apakah ada pengaruh antara kompetensi karyawan dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan secara bersama pada Bank Syariah Indonesia KCP Belopa?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara kompetensi dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan secara bersama pada Bank Syariah Indonesia KCP Belopa.

D. Manfaat Penelitian

I. Secara Teoritis

Sebagai sarana untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan pengaruh kompetensi karyawan dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI).

2. Secara Praktis

a. Bagi Penulis

Sebagai saran untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai pentingnya memahami pengaruh kompetensi karyawan dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI).

b. Bagi Karyawan

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) cabang Belopa Kabupaten Luwu. Yakni berupa masukan mengenai pentingnya memahami pengaruh kompetensi karyawan dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI).

c. Bagi Nasabah

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) cabang Belopa Kabupaten Luwu. Yakni pentingnya kompetensi karyawan dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI).

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Kajian ini untuk mendeskripsikan pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan (studi pada Bank Syariah Indonesia Kota Belopa). Sebagai perbandingannya, dikemukakan beberapa hasil kajian yang telah dilakukan beberapa peneliti sebelumnya yang relevan dengan kajian ini, yakni sebagai berikut.

Pertama penelitian dilakukan oleh Faizah Nurmasitha dengan judul “pengaruh kompetensi pegawai dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan”. Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif atau signifikan antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan tiga variabel yaitu dua variabel bebas yang terdiri dari kompetensi pegawai dan lingkungan kerja. Sedangkan variabel terikat ialah kualitas pelayanan. Objek penelitian dilakukan di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Sidoarjo, yang beralamatkan di jln. Dr Soetomo No. 22 Sidoarjo, Jawa Timur.⁵

Kedua, penelitian selanjutnya adalah Angga Rahyu Shaputra “pengaruh kompetensi, komitmen dan pengembangan karir terhadap kinerja karyawan”. Dari hasil penelitian menunjukkan secara parsial faktor tidak berkembangnya karir mempengaruhi kinerja karyawan, tetapi secara bersamaan, kompetensi, komitmen dan karir Pengembangan berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Metode penelitian menggunakan

⁵ Faizah Nurmasitha, Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan, Portalgaruda.org (diakses 7 Desember 2020).

metode survei, dari jumlah populasi 1101 pegawai bank rakyat Indonesia kantor wilayah Pekanbaru mengambil sampel sebanyak 294 responden dengan pengambilan sampel secara acak berstrata teknik. Objek penelitian dilakukan di PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Kantor wilayah Pekanbaru.⁶

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dijelaskan diatas, pada peneliti Faizah Nurmasitha berfokus pada kompetensi pegawai dan lingkungan kerja terhadap kualitas terhadap pelayanan. Sedangkan Rahyu Shaputra berfokus pada pengaruh kompetensi, komitmen dan pengembangan karir terhadap kinerja karyawan. Dan pada peneliti sekarang ini peneliti mengkaji pengaruh kompetensi karyawan terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian penelitian sekarang ini berbeda dengan penelitian sebelumnya, baik dari segi variabel metode penelitian, jenis penelitian, sumber data dan teknik pengumpulan data.

Ketiga, Selanjutnya Penelitian dari Bachtiar Arifudin Husain dengan judul Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Pada PT. Bank Danamon Tbk Cabang Bintaro). Dengan hasil penelitian yaitu disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian dengan penelitian ini adalah sama-sama memiliki variabel independen yaitu variabel disiplin kerja, sedangkan perbedaan penelitian dengan penelitian ini adalah waktu, tempat, dan variabel dependen serta jumlah sampel.

Keempat, Zizin Hasanah hasil penelitiannya yaitu Kompetensi pegawai

⁶ Angga Rahyu Shaputra, Pengaruh Kompetensi, Komitmen Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan, <https://jtmb.ejournal.unri.ac.id/index.php/JTMB/article/view/2654>, (diakses pada 7 Desember 2020).

memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di PPIDP Dinas Perhubungan Jawa Tengah sebesar 23,1%.⁹ ⁷Persamaan penelitian dengan penelitian ini adalah sama-sama memiliki variabel independen yaitu variabel kompetensi karyawan, sedangkan perbedaan penelitian dengan penelitian ini adalah waktu, tempat, dan variabel dependen serta jumlah sampel.

B. Landasan Teori

a. Kompetensi (Competency)

1. Pengertian kompetensi

Istilah kompetensi, "competence" dan „competent yang dalam bahasa Indonesia diterjemahkan sebagai kompetensi, kecakapan, dan keberdayaan yang merujuk pada keadaan pada kualitas mampu dan sesuai. Kamus bahasa Inggris menjelaskan kata „, competence“ sebagai keadaan yang sesuai, memadai, atau cocok. Kompetensi adalah suatu hal yang dikaitkan dengan kemampuan, pengetahuan/wawasan, dan sikap yang dijadikan suatu pedoman dalam melakukan tanggung jawab pekerjaan yang dikerjakan oleh pegawai.

Namun dalam konteks pekerjaannya, kompetensi memiliki dua makna yang berbeda, tergantung kerangka referensi organisasinya.⁸

Adapun secara etimologi, kompetensi diartikan sebagai dimensi perilaku keahlian dan keunggulan, seorang pemimpin atau staf mempunyai

⁷ Zizin Hasanah. "Pengaruh Budaya Kerja Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Ppid Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah Skripsi."(2020).

⁸ Dina Novriyanti Pengaruh Kompetensi Dan Kemampuan Terhadap Kinerja Karyawan Bank Muamalat Harkat. (Diss. IAIN Bengkulu, 2019), hal. 36.

keterampilan, pengetahuan dan perilaku yang baik. Ini juga dijelaskan dalam surat Al-Isra' (17) : (84).

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا

Terjemahannya:

Katakanlah: "Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya[867] masing-masing". Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya. Termasuk dalam pengertian Keadaan disini ialah tabiat dan pengaruh alam sekitarnya.⁹

Menurut Sutrisno dalam Aan Adrian memberikan pengertian kompetensi sebagai pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dikuasai oleh seseorang yang telah menjadi bagian dari dirinya, sehingga ia dapat melakukan perilaku- perilaku kognitif, afektif, dan psikomotorik dengan sebaik-baiknya. Apabila kompetensi diartikan sama dengan kemampuan, maka dapat diartikan pengetahuan memahami tujuan bekerja, pengetahuan dalam melaksanakan kiat-kiat jitu dalam melaksanakan pekerjaan yang tepat dan baik, serta memahami betapa pentingnya disiplin dalam organisasi agar semua aturan dapat berjalan dengan baik.¹⁰

Boyatzis dalam Priansa, mendefinisikan bahwa Kompetensi adalah kapasitas

⁹ Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya (Bandung: CV. Diponegoro), hal. 88.

¹⁰ Aan Adrian, "Pengaruh Kompetensi Dan Sarana Prasarana Terhadap Kinerja Pegawai Bkbn Kabupaten Jenepono". Diss. Univ. Muhammadiyah Makassar, 2019). hal. 8.

yang ada pada seseorang yang bisa membuat seseorang tersebut mampu memenuhi apa yang diisyaratkan oleh pekerjaan dalam suatu organisasi sehingga organisasi tersebut mampu mencapai apa yang diharapkan. Kompetensi merupakan keahlian yang dimiliki secara formal, dan sangat diperlukan pengakuan secara formal tersebut dimiliki oleh para pegawai dari suatu instansi.¹¹

Hadist Tentang Kompetensi Karyawan :

“Sesungguhnya Allah SWT sangat mencintai orang yang jika melakukan sesuatu pekerjaan dilakukan secara itqan/professional (tepat, terarah, jelas dan tuntas). (Hadist riwayat Imam Thabrani).¹²

Berdasarkan Penjelasan di atas maka dapat di simpulkan bahwa kompetensi merupakan karakter dasar orang yang mengindikasikan cara berperilaku atau berpikir, yang berlaku dalam cakupan situasi yang sangat luas dan bertahan untuk waktu yang lama. Kompetensi merujuk kepada karakteristik yang mendasari perilaku yang menggambarkan motif, karakteristik pribadi (ciri khas), konsep diri, nilai- nilai, pengetahuan atau keahlian yang dibawaseseorang yang berkinerja unggul di tempat kerja.

2. Manfaat Kompetensi

Sutrisno mengemukakan konsep kompetensi menjadi semakin populer dan sudah banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan besar dengan berbagai manfaat yaitu sebagai berikut;

a. Memperjelas standar kerja dan ahrapan yang ingin dicapai.

¹¹ Rosmaini, and Hasrudy Tanjung. "Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai." *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 2.1 (2019), hal.5.

¹² <https://media.neliti.com/media/publications/225007-hadits-hadits-tentang-manajemen-sumber-d-cba04f5f.pdf>. (Diakses Pada Tanggal 03 Juli 2022).hal.7.

- b. Alat seleksi karyawan.
- c. Memaksimalkan produktivitas.
- d. Dasar untuk pengembangan sistem remunerasi.
- e. Memudahkan adaptasi terhadap perubahan.
- f. Dan menyelaraskan perilaku kerja dengan nilai-nilai organisasi.¹³

3. Karakteristik Kompetensi

Kompetensi menyangkut kewenangan setiap individu untuk melakukan tugas atau mengambil keputusan sesuai dengan perannya dalam organisasi yang relevan dengan keahlian, pengetahuan, dan kemampuan yang dimiliki pegawai secara individual harus mampu mendukung pelaksanaan strategi organisasi dan mampu mendukung setiap perubahan yang dilakukan management. Dengan kata lain, kompetensi yang dimiliki individu dapat mendukung sistem kerja berdasarkan team. Dari kompetensi, kinerja atau kualitas pelayanan dapat menghasilkan prestasi kerja dan terwujudnya efektifitas dan efisiensi. Kompetensi merupakan faktor yang penting yang berpengaruh pada pelaksanaan dan penyelesaian pekerjaan dalam suatu organisasi.

Spencer et.al menyebutkan terdapat lima tipe karakteristik kompetensi, yaitu sebagai berikut:¹⁴

- a) Motif adalah sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau diinginkan orang yang

¹³ Rosmaini, and Hasrudy Tanjung. "Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai." *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 2.1 (2019), hal. 1-15.

¹⁴ Spencer et.al, *Ibid*, hal. 9.

menyebabkan tindakan. Motif mendorong, mengarahkan, dan memilih perilaku menuju tindakan atau tujuan tertentu.

- b) Sifat adalah karakteristik fisik dan respons yang konsisten terhadap situasi atau informasi. Kecepatan reaksi dan ketajaman mata merupakan ciri fisik kompetensi seseorang pilot tempur.
- c) Konsep diri adalah sikap, nilai-nilai, atau citra diri seseorang. Percaya diri merupakan keyakinan orang bahwa mereka dapat efektif dalam hampir setiap situasi adalah bagian dari konsep diri orang.
- d) Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki orang dalam bidang spesifik. Pengetahuan adalah kompetensi yang kompleks.
- e) Keterampilan adalah kemampuan mengerjakan tugas fisik atau mental tertentu.

4. Konsep Kompetensi

Menurut Sedarmayanti, “Kompetensi adalah karakteristik mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung terhadap, atau dapat memprediksikan kinerja yang sangat baik”. Sementara Sutrisno “menjelaskan beberapa aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi sebagai berikut”:¹⁵

- a) Pengetahuan (knowledge) yaitu kesadaran dalam bidang kognitif, misalnya, seorang karyawan mengetahui cara melakukan identifikasi belajar.
- b) Pemahaman (understanding) yaitu kedalaman kedalaman kognitif, dan efektif yang dimiliki oleh individu, misalnya seorang karyawan dalam melaksanakan

¹⁵ Ading Sunarto, Derita Qurbani, and Shelby Virby. "Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pada PT Anugrah Bersama Sejahtera Depok." JIMF (Jurnal keterbukaan).

pembelajaran harus mempunyai pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi kerja.

- c) Kemampuan (skill) adalah suatu yang dimiliki individu untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya, misalnya kemampuan karyawan dalam memilih metode kerja yang dianggap lebih efektif dan efisien (Kahar Muang, 2021; Muhajir et al., 2019; Muhammad Nur Alam et al., 2023; Sobana et al., 2020)
- d) Nilai (value) adalah suatu standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang, misalnya standar perilaku para karyawan dalam melaksanakan tugas (kejujuran,
- e) Minat (interest) adalah kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan, misalnya suatu aktifitas kerja.

5. Jenis – Jenis Kompetensi

Agar organisasi mampu memahami bagaimana pegawai memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidangnya, organisasi dapat menelaah melalui beberapa jenis kompetensi sebagai berikut:¹⁶

a. Kompetensi Intelektual,

Kemampuan seseorang untuk berpikir secara jernih dalam memecahkan masalah - masalah, mengemukakan gagasan, dan membuat suatu perencanaan. Kompetensi intelektual ini dapat dibentuk dengan proses pembelajaran, baik melalui program pendidikan, pelatihan maupun pemberian pengalaman dalam penugasan.

b. Kompetensi Emosional,

¹⁶ Ammara Khairani Lubis. Pengaruh kompetensi, disiplin dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika kota Medan. (Diss. Universitas Islam Negeri

Perangkat perilaku yang berkaitan dengan kemampuan individu dalam mewujudkan diri, transformasi diri, identitas diri dan pemahaman diri.

c. Kompetensi Fisik,

Perangkat kemampuan fisik yang diperlukan untuk melaksanakan tugas.

d. Kompetensi Sosial

Perangkat perilaku tertentu yang merupakan dasar dari pemahaman diri sebagai bagian yang tidak dapat terpisahkan dari lingkungan sosial.

e. Kompetensi Spiritual

Pemahaman, penghayatan serta pengamalan kaidah – kaidah dalam keagamaan.

Berdasarkan teori-teori di atas yang telah dijelaskan atau yang di paparkan dapat diambil kesimpulan bahwa kompetensi merupakan karakteristik yang dimiliki oleh seseorang seperti keterampilan, pengetahuan dan kemampuan yang melekat pada dirinya yang dapat dijadikan sebagai keunggulan tiap individu saat akan dibawa ke tempat kerjanya.

b. Disiplin Kerja

1. Pengertian Disiplin Kerja

B.F Skinner mengemukakan pendekatan yang mempengaruhi dan merubah perilaku kerja yaitu teori pembentukan perilaku atau sering disebut behavior modification. Teori ini berasumsi bahwa perilaku individu dapat dibentuk dan diarahkan ke arah aktivitas pencapaian tujuan. Pendekatan ini berdasarkan atas hukum pengaruh (law of effect), dimana perilaku yang diikuti dengan konsekuensi

pemuasan cenderung dapat diulang, sedangkan perilaku yang diikuti konsekuensi hukuman cenderung tidak diulang. Dengan demikian perilaku individu di waktu yang akan datang dapat diperkirakan atau dipelajari dari pengalaman masa lalu. Sehingga karyawan berusaha untuk bekerja sama dan meningkatkan kinerjanya bagi perusahaan.¹⁷

Menegakan disiplin kerja adalah memberlakukan peraturan dan tata tertib kerja dengan menanamkan etika serta norma kerja, mengemukakan bahwa seorang pekerja yang mempunyai komitmen terhadap agamanya, tidak akan melupakan etika serta norma kerja yang diajarkan oleh agamanya. Ini juga di jelaskan dalam surat Al-Asr' (103) : (3).

إِلَّا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَّصُوا بِالحَقِّ ۗ وَتَوَّصُوا بِالصَّبْرِ ۙ

Terjemahannya:

“kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh dan nasehat menasehati supaya mentaati kebenaran dan nasehat menasehati supaya menetapi kesabaran.”¹⁸

Disiplin kerja adalah alat yang digunakan manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar bersedia untuk mengubah perilaku serta sebagai upaya untuk

¹⁷ Rizki Novriyanti Zahara, and Hajan Hidayat. "Pengaruh Kepuasan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank Di Kota Batam." *Journal of Applied Managerial Accounting* 1.2 (2017).hal.151.

¹⁸ Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya (Bandung: CV. Diponegoro),

meningkatkan kesadaran dan kesediaan karyawan dalam mentaati peraturan perusahaan disiplin merupakan bentuk pelatihan yang berusaha memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap dan perilaku karyawan sehingga para karyawan secara sukarela berusaha bekerja secara kooperatif dengan karyawan yang lain serta meningkatkan prestasi kerjanya.

Hadist Tentang Disiplin Kerja:

“Seorang muslim wajib mendengar dan taat, baik dalam hal yang disukainya maupun hal yang dibencinya, kecuali bila ia diperintah untuk mengerjakan maksiat. Apabila ia diperintah mengerjakan maksiat, maka tidak wajib untuk mendengar dan taat”. (H.R.Bukhari Muslim).¹⁹

2. Bentuk bentuk kedisiplinan kerja

Menurut Mangkunegara , mengatakan ada dua bentuk disiplin diantaranya yaitu:²⁰

a) Disiplin preventif

Disiplin preventif adalah suatu upaya untuk menggerakkan pegawai mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, aturanaturan yang telah digariskan oleh perusahaan. Dengan cara preventif, pegawai dapat memelihara dirinya terhadap peraturan-peraturan perusahaan. Pemimpin perusahaan yang mempunyai tanggung jawab dalam membangun iklim organisasi dengan disiplin preventif. Begitu juga pegawai harus

¹⁹ <http://eprints.ums.ac.id/31951/9/02.%20Naskah%20Publikasi.pdf>. Diakses Pada Tanggal 03 Juli 2022

²⁰ Ika Setyaningrum. Pengaruh Disiplin, Fasilitas Kerja Dan Pelatihan Karyawan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank Mandiri Syariah KC Kendal). (Diss. IAIN SALATIGA, 2018).hal.13-14.

dan wajib mengetahui, memahami pedoman kerja serta peraturan-peraturan yang ada dalam organisasi. Disiplin preventif suatu sistem yang berhubungan dengan kebutuhan untuk semua bagian sistem yang ada dalam organisasi. Jika sistem organisasi baik, maka diharapkan akan lebih mudah menegakkan disiplin kerja.

b) Disiplin korektif

Disiplin korektif adalah upaya untuk menggerakkan pegawai dalam menyatakan suatu peraturan dan menggerakkan untuk tetap mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada perusahaan. Pada disiplin korektif, pegawai yang melanggar disiplin perlu diberikan sanksi adalah untuk memperbaiki pelanggaran, memelihara peraturan yang berlaku, dan memberikan pelajaran kepada pelanggaran.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Menurut Sutrisno, faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja yaitu:²¹

a. Besar kecilnya pemberian kompensasi.

Besar kecilnya kompensasi dapat mempengaruhi tegaknya disiplin. Para pegawai akan mematuhi segala peraturan yang berlaku, bila ia merasa mendapat jaminan balas jasa yang setimpal dengan jerih payahnya yang telah dikontribusikan bagi perusahaan yang ada.

b. Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan peran keteladanan pimpinan sangat berpengaruh besar dalam perusahaan, bahkan sangat dominan

²¹ Delvi Amelia. "Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Langsa." Diss Univ. Sumatera Utara, 2020), hal. 23.

dibandingkan dengan semua faktor yang memengaruhi disiplin dalam perusahaan, karena pimpinan dalam suatu perusahaan masih menjadi panutan para karyawan.

- c. Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan Pembinaan disiplin tidak akan dapat terlaksana dalam perusahaan, bila tidak ada aturan tertulis yang pasti untuk dapat dijadikan pegangan bersama. Disiplin tidak mungkin ditegakkan bila peraturan yang dibuat berdasarkan instruksi lisan yang dapat berubah-ubah sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.
- d. Keberanian pimpinan mengambil tindakan Bila ada seorang pegawai yang melanggar disiplin, maka perlu ada keberanian pimpinan untuk mengambil tindakan yang sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dibuatnya.
- e. Ada tidaknya pengawasan pimpinan Dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan perlu ada pengawasan, yang akan mengarahkan para karyawan agar dapat melaksanakan pekerjaan yang tepat dan sesuai dengan yang telah ditetapkan.
- f. Ada tidaknya perhatian kepada pegawai Pegawai adalah manusia yang mempunyai perbedaan karakter antara yang satu dengan yang lain. Seorang pegawai tidak hanya puas dengan kompensasi yang tinggi, pekerjaan yang menantang, tetapi mereka juga masih membutuhkan perhatian yang besar dari pimpinannya sendiri. Keluhan dan kesulitan mereka ingin didengar, dicarikan jalan keluarnya, dan sebagainya.
- g. Diciptakan kebiasaan-kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin Dengan kepemimpinan yang baik, seorang pemimpin dapat berbuat banyak untuk menciptakan iklim kerja yang memungkinkan penegakan disiplin sebagai proses yang wajar, karena para pegawai akan menerima serta mematuhi peraturan-peraturan dan kebijakan-kebijakan sebagai pelindung bagi keberhasilan pekerjaan dan kesejahteraan pribadi

mereka.

4. Indikator Kedisiplinan Kerja

Adapun 5 indikator yang mempengaruhi disiplin kerja karyawan(Dharma, 2003) adalah:²²

a) Kehadiran karyawan setiap hari

Karyawan wajib hadir di perusahaannya sebelum jam kerja, dan pada biasanya digunakan sarana kartu kehadiran pada mesin absensi.

b) Ketepatan jam kerja

Penetapan hari kerja dan jam kerja diatur atau ditentukan oleh perusahaan. Karyawan diwajibkan untuk mengikuti aturan jam kerja, tidak melakukan pelanggaran jam istirahat dan jadwal kerja lain, keterlambatan masuk kerja, dan wajib mengikuti aturan jam kerjaper hari.

c) Mengenakan pakaian kerja dan tanda pengenal Seluruh karyawan wajib memakai pakaian yg rapi dan sopan, dan mengenakan tanda pengenal selama menjalankan tugas kedinasan. Bagi sebahagian besar perusahaan biasanya menyediakan pakaian seragam yang sama untuk semua karyawannya sebagai bentuk simbol dari kebersamaan dan keakraban di sebuah perusahaan.

d) Ketaatan karyawan terhadap peraturan.

Adakalanya karyawan secara terang–terangan menunjukkan ketidakpatuhan, seperti menolak melaksanakan tugas yang seharusnya dilakukan. Jika tingkah laku

²² Ika Setyaningrum. Pengaruh Disiplin, Fasilitas Kerja Dan Pelatihan Karyawan Twrhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank Mandiri Syariah KC Kendal). (Diss. IAIN SALATIGA, 2018).h.14-15.

karyawan menimbulkan dampak atas kinerjanya, para pemimpin harus siap melakukan tindakan pendisiplinan.

e) Tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugas.

Berdasarkan uraian penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja merupakan ketaatan yang ada pada diri sendiri dalam memahami perilaku, sikap seperti disiplin manajemen waktu, aturan, dan lain sebagainya yang berlaku.

c. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Griselda dan Panjaitan, kualitas adalah bagaimana usaha mencari tahu apa yang dapat menciptakan nilai bagi konsumen dan perusahaan harus memberikan nilai. Untuk itu, perusahaan harus dapat mengerti keinginan konsumennya dan bagaimana mendefinisikan dari keinginan konsumen tersebut dengan benar. Sedangkan layanan adalah berbagai upaya serta tindakan dan kinerja yang ditawarkan suatu produk kepada orang lain yang pada dasarnya tidak dapat dilihat dan tidak menghasilkan hak milik terhadap sesuatu. Menurut Griselda dan Panjaitan, faktor utama yang mempengaruhi pelayanan atau jasa adalah jasa yang diharapkan dan jasa yang diterima. Apabila jasa yang diterima konsumen sama dengan yang diharapkan atau bahkan lebih baik, maka dipersepsikan bahwa kualitas jasa tersebut baik atau positif dan demikian pula sebaliknya. Oleh karena itu, baik tidaknya kualitas jasa atau pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan dari penyedia jasa dalam memenuhi

harapan konsumen secara konsisten.²³

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. pelayanan adalah pelayanan yang diberikan menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan guna untuk mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan. Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima (*perceived service*) dan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan atau diinginkan (*expected service*). Kotler dan Armstrong, menyatakan bahwa kualitas layanan adalah karakteristik umum dan bersifat dari produk atau layanan yang memengaruhi kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan eksplisit atau implisit. Menurut Tjiptono, "kualitas layanan adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dan keakuratan pengiriman mereka, menyeimbangkan keinginan konsumen".²⁴ Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, dalam hal ini kualitas pelayanan terdiri dari wujud fisik, empati, keandalan, daya tanggap dan jaminan. Pemberian pelayanan secara *excellent* atau *superior* selalu difokuskan pada harapan konsumen. Apabila jasa yang diterima oleh nasabah sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik atau memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan

²³ Doni Marlius, and Febryandhie Ananda. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Akademik terhadap Minat Kuliah di AKBP Padang." *Jurnal Pundi* 3.3 (2020), hal.194.

²⁴ Dede Solihin, and Estiko Wibawanto. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pelanggan Dalam Memilih Klub Basket Satria Indonesia Tangerang Selatan." *Jurnal Pemasaran Kompetitif* 3.3 (2020), hal. 32.

dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal (*excellence service*). Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima oleh nasabah lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan.

Baik tidaknya kualitas pelayanan dalam memuaskan nasabah tergantung pada kemampuan penyedia jasa (dalam hal ini Bank BSI KCP Belopa) dalam memenuhi harapan nasabah secara konsisten. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, *SERVQUAL* adalah metode empirik yang dapat digunakan oleh perusahaan jasa untuk meningkatkan kualitas jasa (pelayanan) mereka. *SERVQUAL* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang diharapkan atau diinginkan (*expected service*).²⁵ Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedang jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan dikatakan memuaskan.

2. Kualitas Pelayanan Dalam Islam

Dalam berbisnis dilandasi oleh dua hal pokok yaitu kepribadian yang amanah dan terpercaya, serta mengetahui dan keterampilan yang bagus. Kedua hal tersebut adalah merupakan pesan moral yang bersifat universal.²⁶

Adapun prinsip-prinsip pelayanan dalam Islam:

²⁵ Zeithaml, Valarie A and Mary Jo Bitner, *Service Marketing*. (Singapore: Mc Graw-Hill Companies Inc, 1990).

²⁶ Didin Hafidudin dan Henry Tanjung, *Management Syariah Dalam Praktik*, (Jakarta: Insani, 2003). hal. 56.

- a. *Shidiq* yaitu benar dan jujur, tidak pernah berdusta dalam melakukan berbagai macam transaksi bisnis. Larangan berdusta, menipu, mengurangi takaran timbangan dan mempermainkan kualitas akan menyebabkan kerugian yang sesungguhnya. Nilai *shidiq* disamping bermakna tahan uji, ikhlas serta memiliki kesinambungan emosional.
- b. *Kreatif, berani, dan percaya diri*. Ketiga hal itu mencerminkan kemauan berusaha untuk mencari dan menemukan peluang-peluang bisnis yang baru, prospektif, dan berwawasan masa depan, namun tidak mengabaikan prinsip keyakinan. Hal ini hanya mungkin dapat dilakukan bila seorang pebisnis memiliki kepercayaan diri dan keberanian untuk berbuat sekaligus siap menanggung berbagai macam resiko.
- c. *Amanah dan fathonah*, yang sering diterjemahkan dalam nilai-nilai bisnis dan management dan bertanggung jawab, transparan, tepat waktu, memiliki manajemen bervisi, manager dan pemimpin yang cerdas, sadar produk jasa, secara berkelanjutan.
- d. *Tablig*, yaitu mampu berkomunikasi dengan baik, istilah ini juga diterjemahkan dalam bahasa manajemen sebagai supel, cerdas, deskripsi tugas, delegasi wewenang, kerja tim, cepat tanggap, koordinasi, kendali, dan supervisi.
- e. *Istiqomah*, yaitu secara konsisten menampilkan dan mengimplementasikan nilai-nilai diatas walau mendapatkan godaan dan tantangan. Hanya dengan Istiqomah dan mujahadah, peluang bisnis yang prospektif dan menguntungkan akan selalu terbuka lebar.

3. Indikator Kualitas Pelayanan

Mungkin ide kualitas administrasi yang paling utama adalah SERQUAL. Menurut Zeithaml, kualitas administrasi dianggap memiliki lima penanda, yaitu ketergantungan khusus, daya tanggap, konfirmasi, kasih sayang, dan jelas:

a. Sebuah. Kualitas tak tergoyahkan (Ketergantungan)

adalah kemampuan organisasi untuk menyampaikan administrasi yang tepat dan mantap. Pengukuran kualitas tak tergoyahkan adalah ukuran yang menunjukkan keandalan organisasi dalam menawarkan jenis bantuan kepada klien. Pengukuran ini mengidentifikasi dengan kemampuan untuk menawarkan jenis bantuan seperti yang diperkenalkan, sikap bijaksana, kepraktisan administrasi, kerangka kerja akun yang tepat. Pengukuran ini dianggap yang paling signifikan dari berbagai usaha bantuan.

b. Daya tanggap

Merupakan kesiapan untuk menawarkan dukungan dan membantu klien segera. Pengukuran ini dapat dilihat dari kecepatan administrasi yang diberikan kepada klien, kerinduan pekerja untuk membantu klien, pengaturan rencana dan kebutuhan administrasi, dan pembuatan program administrasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan daerah setempat.

c. Jaminan (Konfirmasi)

Kemampuan, kesopanan, kepercayaan, dan keamanan yang akan membantu kepastian klien bahwa ia akan mendapatkan bantuan normal. Pengukuran ini mengidentifikasi dengan kapasitas pekerja

d. Simpati

Pengukuran belas kasih dapat diklarifikasi dengan menggambarkan bahwa klien dari kelas pekerja atas memiliki persyaratan eksklusif sehingga koperasi spesialis mengetahui mereka, kebutuhan khusus mereka, dan memahami aktivitas dan karakter waktu luang orang lain. Pengukuran ini menggabungkan kesederhanaan dalam melakukan hubungan dengan pembeli, korespondensi yang baik, pertimbangan dan pemahaman klien. Pengukuran belas kasih adalah kombinasi dari pengukuran yang menyertainya:

- 1) Akses, yang menggabungkan kemudahan penggunaan administrasi yang ditawarkan oleh organisasi.
- 2) (korespondensi), adalah kapasitas untuk melakukan korespondensi untuk menyampaikan data kepada klien atau mendapatkan kontribusi dari klien.
- 3) Memahami klien (Understanding the Client), termasuk upaya organisasi untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan klien.

e. Struktur sebenarnya (Efek)

Pengukuran ini merupakan bagian dari organisasi bantuan yang mudah dilihat dan ditemukan oleh klien. Pengukuran ini mengidentifikasi dengan kantor yang sebenarnya, peralatan, inovasi dan penampilan representatif. Sudut pandang efek menjadi signifikan sebagai bagian dari layanan.

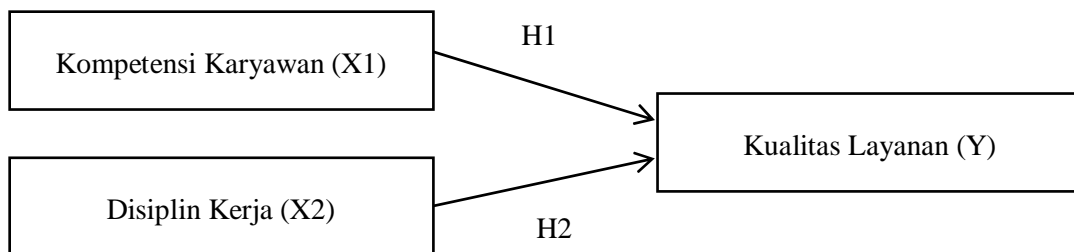
Berdasarkan uraian penjelasan kualitas pelayanan maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan guna untuk mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan intisari dari teori yang telah dikembangkan yang dapat mendasari perumusan hipotesis. Teori yang telah dikembangkan dalam rangka memberi jawaban terhadap pendekatan pemecahan masalah yang menyatakan hubungan antar variabel berdasarkan pembahasan teoritis. Karyawan yang memiliki kompetensi dalam meningkatkan kualitas Pelayanan, kompetensi memberikan bekal kepada seseorang untuk dapat lebih memahami peran dan fungsinya di tempat kerja.

Disiplin kerja harus ditegakkan dalam suatu organisasi perusahaan, Karena tanpa dukungan disiplin Karyawan yang baik, maka akan sulit perusahaan mewujudkan tujuannya. kedisiplinan adalah kunci suatu keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan dan juga mempengaruhi kualitas pelayanan di BSI KCP Belopa.

Berdasarkan suatu asumsi bahwa kompetensi karyawan dan disiplin kerjadapat mempengaruhi kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia Kota Belopa oleh karena itu, peneliti dalasm penelitian ini mencoba membuat alur pikir sebagai berikut:



Gambar 2.1 Skema Kerangka Pikir

Konsep alur kerangka pikir dalam penelitian ini, bahwa variabel bebas (independen) yaitu kompetensi (X_1) dan disiplin kerja (X_2) akan memberikan pengaruh atau yang menjadi sebab dari variabel terikat (dependen) yaitu kualitas pelayanan pada Bank Syariah Indonesia KCP Belopa.

D. Hipotesis Penelitian

Berikut adalah hipotesis penelitian yang di tuliskan peneliti yaitu “ada pengaruh signifikan secara simultan antara kompetensi dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan pada Bank Syariah Indonesia KCP Belopa”.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian asosiatif yaitu penelitian yang menjelaskan pengaruh antara Variabel Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Indonesia KCP Belopa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu metode penelitian yang menekankan pada fenomena-fenomena obyektif dan digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu dalam penelitian.²⁷

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian akan dilaksanakan di BSI Jl. Poros Tampumia Radda, Kota Belopa, Kab. Luwu, Prov. Sulawesi Selatan. Waktu pelaksanaan penelitian ini adalah tahun 2022.

C. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah Informasi yang dapat berguna bagi peneliti serta menjelaskan pengertian masing-masing variabel. Berikut adalah penjelasan variabel yang digunakan oleh peneliti.

²⁷ Dina Novriyanti Pengaruh Kompetensi Dan Kemampuan Terhadap Kinerja Karyawan Bank Muamalat Harkat. (Diss. IAIN Bengkulu, 2019), hal. 48.

Tabel 3.1
Defenisi Operasional Variabel

| No | Variabel | Definisi | Indikator |
|----|----------------------------------|--|---|
| 1 | Kompetensi (X ₁) | suatu yang mendasari karakteristik dari suatu individu yang dihubungkan dengan hasil yang diperoleh dalam suatu pekerjaan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengalaman Kerja 2. Pendidikan 3. Pengetahuan 4. Keterampilan/Skill²⁸ |
| 2 | Disiplin Kerja (X ₂) | Suatu kesadaran yang harus dipatuhi dari sikap karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kehadiran Setiap Hari 2. Ketepatan Jam Kerja 3. Berpakaian Rapih 4. Ketaatan Terhadap Aturan 5. Tanggung Jawab.²⁹ |
| 3 | Kualitas Pelayanan (Y) | Ukuran penilaian yang komprehensif dari tingkat suatu pelayanan yang baik. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti Fisik 2. Keandalan 3. Ketanggapan 4. Kepastian 5. Kepedulian/Empati³⁰ |

²⁸ Dina Novriyanti Pengaruh Kompetensi Dan Kemampuan Terhadap Kinerja Karyawan Bank Muamalat Harkat. (Diss. IAIN Bengkulu, 2019), hal. 47.

²⁹ Ika Setyaningrum. Pengaruh Disiplin, Fasilitas Kerja Dan Pelatihan Karyawan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank Mandiri Syariah KC Kendal). (Diss. IAIN SALATIGA, 2018).hal.14-15.

³⁰ Rousdy Safari Tamba, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank XY Syari'ah Cabang Jakarta Pusat. (Jurnal Abiwara Vol. 2.2, 2021), hal. 16

D. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subjek yang memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang akan diteliti. Dalam penelitian ini peneliti mengambil populasi seluruh karyawan BSI KCP Belopa yang terdiri dari 21 orang.³¹

Sampel adalah sebagian yang diambil dari populasi. Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Penelitian ini menggunakan teknik sampel jenuh yang merupakan mengambil sampel dengan seluruh jumlah populasi, apabila jumlah populasi kecil. berdasarkan sampling jenuh maka dari itu yang akan dijadikan sampel dari penelitian ini yaitu sebanyak 21 karyawan BSI Kota Belopa.³²

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang terdiri dari beberapa pertanyaan yang diukur dengan skala likert 1-5 (sangat tidak setuju – sangat setuju).³³ Kuesioner merupakan draft yang berisi sekumpulan pernyataan yang di isi responden sehingga data dapat terkumpul. Berikut adalah tabel pengeskoran kuesioner dengan skala likert:

³¹ Ading Sunarto, Derita Qurbani, and Shelby Virby. "Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pada PT Anugrah Bersama Sejahtera Depok." JIMF (Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma) 4.1 (2020).hal. 5.

³² Rosmaini, and Hasrudy Tanjung. "Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai." Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen 2.1 (2019), hal.1-15.

³³ Ismail Hajjali, Suriyanti S, and Aditya Halim Perdana Kusuma Putra. "Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Makassar." Tata Kelola 8.1 (2021).hal. 96.

Tabel 3.2 Pengskoran Angket Skala Likert

| Pernyataan | Skor |
|---------------------------|------|
| Sangat Setuju (SS) | 5 |
| Setuju (S) | 4 |
| Netral (N) | 3 |
| Tidak Setuju (TS) | 2 |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |

Sumber : Data Primer, 2022

F. Instrumen Penelitian

Instrumen merupakan media atau alat yang dapat menunjang penelitian untuk pengumpulan data.³⁴ Instrumen yang di pakai dalam penelitian ini adalah angket variabel independen (kompetensi karyawan dan disiplin kerja), dan variabel dependen (Kualitas Pelayanan). Berikut adalah tabel kisi – kisi instrumen tiap variabel:

Tabel 3.3
Kisi-Kisi Kompetensi Karyawan

| NO | Indikator | Nomor Item | Jumlah Item |
|--------|--------------------|------------|-------------|
| 1. | Pengalaman Kerja | 1, 2, 3 | 3 |
| 2. | Pendidikan | 4, 5, | 2 |
| 3. | Pengetahuan | 6, 7 | 2 |
| 4. | Keterampilan/Skill | 8, 9 | 2 |
| Jumlah | | | 9 |

Sumber: Analisis Data Primer

³⁴ Ni Kadek Ayu Dwiyantri, Komang Krisna Heryanda, and Gede Putu Agus Jana Susila. "Pengaruh kompetensi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan." *Bisma: Jurnal Manajemen* 5.2 (2019). hal.121-130.

Tabel 3.4
Kisi-Kisi Disiplin Kerja

| NO | Indikator | Nomor Item | Jumlah Item |
|--------|---------------------|------------|-------------|
| 1. | Kehadiran | 1, 2 | 2 |
| 2. | Ketepatan jam kerja | 2, 3 | 2 |
| 3. | Ketaatan | 4, 5 | 2 |
| 4. | Tanggung Jawab | 6, 7 | 2 |
| Jumlah | | | 8 |

Sumber: Analisis Data Primer

Tabel 3.5
Kisi-Kisi Kualitas Pelayanan

| NO | Indikator | Nomor Item | Jumlah Item |
|--------|-----------------------|------------|-------------|
| 1. | Bukti Fisik | 1, 2 | 2 |
| 2. | Ketanggapan | 3, 4 | 2 |
| 3. | Keandalan | 5, 6 | 2 |
| 4. | Kepastian | 7, 8 | 2 |
| 5. | Kepedulian/ Empati | 9,10 | 2 |
| Jumlah | | | 10 |

Sumber: Analisis Data Primer

G. Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen

a) Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk menguji sejauh mana kevalidan atau kebenaran suatu instrumen sebagai alat ukur variabel penelitian. Validitas adalah Pengujian instrumen untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu instrument tersebut. Data dikatakan valid apabila nilai *Corrected Item – Total Correlation* lebih besar dibanding 0,5.³⁵

³⁵ Ismail Hajjali, Suriyanti S, and Aditya Halim Perdana Kusuma Putra. "Pengaruh Kompetensi

b) Uji Reliabilitas

Uji realibilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kepercayaan atau kehandalan hasil suatu pengukuran walaupun pengukuran tersebut dilakukan secara berulang. metode pengambilan keputusan pada uji realibilitasya itu suatu variabel dikatakan reliable jika nilai cronbach Alpha $> 0,60$ maka kusioner dinyatakan reabel.³⁶

H. Teknik Analisis Data

Teknik anlisis data bertujuan untuk mengolah atau melakukan pengujian dari data yang telah di peroleh serta untuk mengethui jawaban dari hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

1. Uji Asumsi Klasik

Asumsi klasik merupakan pengujian prasyarat pada analisis regresi. Berikut adalah uji asumsi klasik.

a) Uji Normalitas Data

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal. jika data berdistribusi normal dapat disimpulkan model regresiyang terbentuk sangat baik. Penelitian ini menggunakan uji normalitas kolmogorov-sminov yang merupakan pengujian yang sering digunakan dalam penelitian. Pengujian ini sangat simple serta sesuai dengan pendapat peneliti dengan peneliti lainnya. Uji normalitas salah satu

dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Makassar." Tata Kelola 8.1 (2021), hal. 98.

³⁶ Ismail Hajjali, Suriyanti S, and Aditya Halim Perdana Kusuma Putra. "Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Makassar." Tata Kelola 8.1 (2021), hal. 99.

pengujian prasyarat analisis.³⁷

- 1) Jika nilai $Sig \geq 0,05$, maka H_0 diterima, artinya data berdistribusi normal
 - 2) Jika nilai $Sig < 0,05$, maka H_0 ditolak, artinya data tidak berdistribusi normal.
- b) Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas merupakan salah satu pengujian prasyarat yang bertujuan mengetahui terjadinya korelasi linear antara variabel independen dengan model regresi. Jika tidak terjadi multikolonieritas maka prasyarat memenuhi kriteria, untuk mengetahui hal tersebut dapat dilihat pada nilai *Variance Inflation Faktor* (VIF) dan nilai *Tolerance* pada model regresi. Dasar pengambilan keputusannya adalah jika nilai VIF mendekati angka 1 dan nilai *tolerance* lebih kecil dari 10 maka model regresi bebas multikolonieritas.³⁸

- c) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji heteroskedastisitas juga bertujuan agar tidak terjadi masalah heteroskedastisitas atau terjadinya ketidaksamaan variansi dari residual pada model regresi. Pengambilan keputusan uji heteroskedastisitas yaitu melihat pola tertentu pada titik-titik atau garis yang membentuk gelombang maka terdapat masalah heteroskedastisitas dan jika

³⁷ Dika Lambang Krisdianti. "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada restoran pizza hut malang town square." (Diss. Universitas Brawijaya, 2019), hal. 48.

³⁸ Nasfi Nasfi, Rahmad Rahmad, and Sabri Sabri. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah." *Ekonomika Syariah: Journal of Economic Studies* 4.1 (2020),hal. 19-38.

tidak terdapat pola tertentu atau titik-titik yang tersebar diatas angka 0 maupun dibawah pada sumbu Y maka dapat disimpulkan tidak terdapat masalah heteroskedastisitas pada model regresi.³⁹

2. Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui hubungan antar dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat, sehinggadiperoleh penjelasan variasi variabel dapat mengkonfirmasi hipotesis dari penelitiantersebut. Persamaan regresi dalam model penelitian ini adalah.⁴⁰

$$Y=a+b_1X_1+b_2X_2$$

Dimana:

Y = Kinerja Karyawan (Variabel dependen)\

X₁ = Insentif Finacial (Variabel independen)

X₂ = Insentif Non Financial (Variabel independen)

a= Konstanta dari rata-rata Y

b₁=Koefisien dari X₁

b₂ = Koefisien dari X₂

3. Uji Hipotesis

a) Uji signifikan simultan (Uji-F)

³⁹ Fadlilatun Nisa. pengaruh disiplin kerja dan pelatihan terhadap produktivitas kerja karyawan bank bri syariah madiun (studi pada bank bri syariah kantor cabang madiun).(Diss. IAIN Ponorogo, 2019).

⁴⁰ Sugiono, Statistika Untuk Penelitian (Cet. 23; Bandung: Alfa Beta, 2013), h. 260

Menurut Ghozali, Uji statistik F pada prinsipnya bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari dua variabel independen atau lebih secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen Pengambilan keputusan UjiuF adalah sebagai berikut:⁴¹

- 1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_3 diterima. Artinya berpengaruh signifikan antara variabel yang akan diuji.
- 2) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_3 ditolak. Artinya variabel bebas secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan antara variabel yang akan diuji.
- 3) c) Koefisien Determinasi (Uji- R^2)

Menurut Pardede, koefisien determinasi dinotasikan dengan R^2 merupakan suatu ukuran yang penting dalam regresi, karena dapat menginformasikan baik atau tidaknya model regresi yang terestimasi. Koefisien determinasi merupakan salah satu pengujian untuk mengetahui seberapa besar pengaruh atau kontribusi dari variabel independent kepada variabel dependent. Untuk melihat seberapa besar persentase pengaruh yang diakibatkan yaitu dengan melihat nilai R Square semakin besar pengaruh persentasenya maka akan semakin besar pengaruh yang diberikan.⁴²

⁴¹ Fitri Al Faqih. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada Tabungan Marhamah PT Bank Sumut KCP Syariah Karya." *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam* 11.1 (2020), hal. 33.

⁴² Karlina, Eulin, et al. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur." *Widya Cipta* 3.1 (2019). hal. 7-16.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

a. Sejarah Bank Syariah Indonesia

Pada tahun 2021 tepatnya pada tanggal 1 Februari yang juga bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H Menjadi Penanda sejarah bergabungnya BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Mandiri Indonesia (BSI). Penggabungan ini di dukung oleh sinergi dengan perusahaan induk (BNI, BRI, Mandiri) yang disertai komitmen melalui Bank Syariah Indonesia, pemerintah BUMN untuk dapat bersaing pada tingkatan global.

Bank Sariah Indonesia Kcp Belopa sendiri terbentuk pada bulan february 2021 yang merupakan penanda sejarah bergabungnya Bank-bank Syariah di Indonesia. BSI Indonesia yang sejak Februari 2021 serentak berubah nama menjadi Bank Syariah Indonesia Kcp Belopa. Pada february 2021 KCP Belopa memberi perintahke seluruh karyawannya yang dibawah atas kepemimpinannya untuk bertemu dan mengadakan rapat serta melakukan observasi disekitar kantor. Yang awalnya BNI Sayariah Kcp Belopa kini menjadi BSI Kcp Belopa atas kebijakan ataupenggabungan dari tiga bank Syariah yaitu BNI Syaria, BRI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) yang di tetapkan pada tanggal 1 Februari 2021.

b. Profil Singkat Bank Syariah Indonesia Cabang Masamba

Setelah peneliti melakukan observasi dilokasi penelitian, maka dapat digambarkan profil dari BSI Kcp Belopa yaitu sebagai berikut:

Nama Instansi : PT. BSI KCP BELOPA

Alamat : Jl.Poros, Tanamanai, Kec. Belopa, Kabupaten Luwu, Sulawesi Selatan.

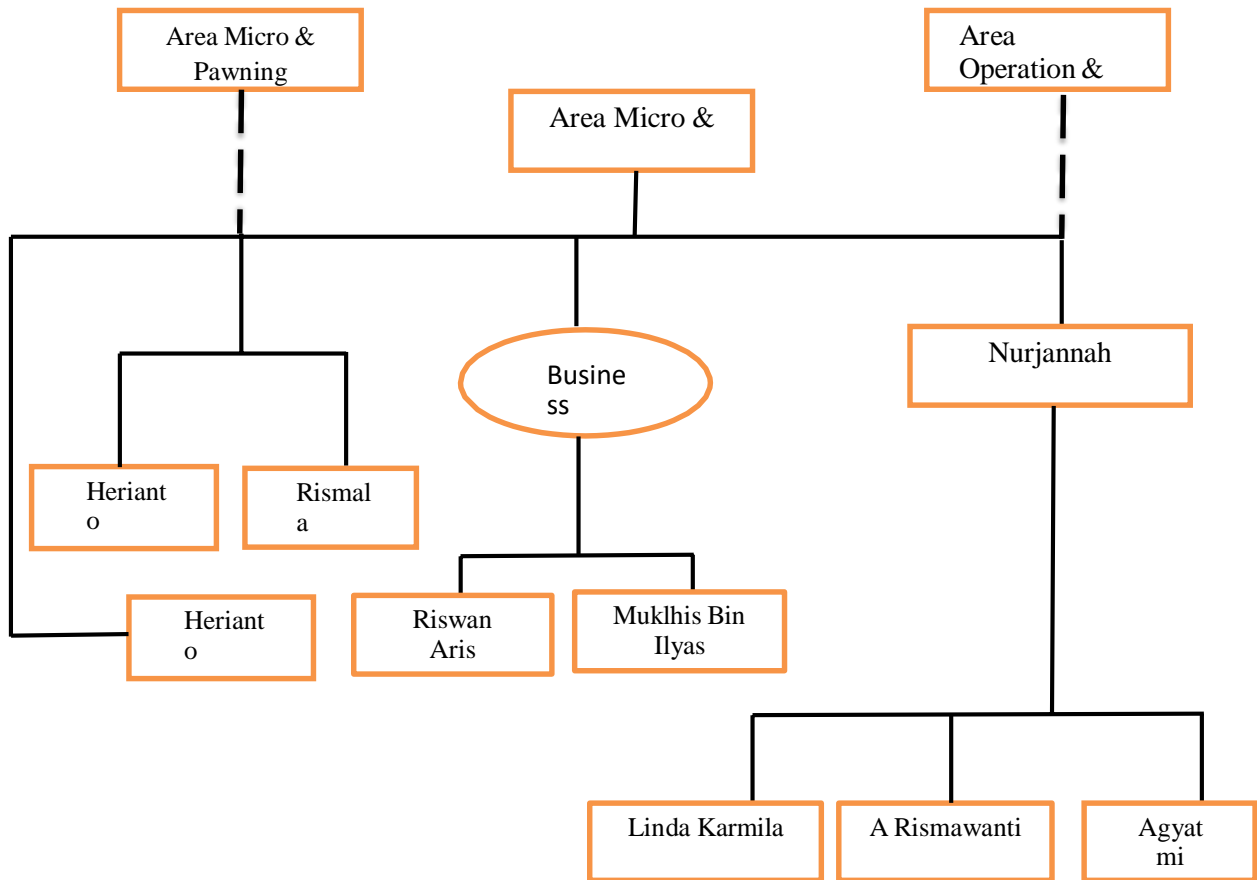
Kode Pos 911944

c. Visi dan Misi

- 1) Visi Bank Syariah Indonesia KCP Masamba yakni, “Top 10 Global IslamicBank”.
- 2) Misi Bank Syariah Indonesia KCP Masamba, yaitu;
 - a) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia
 - b) Menjadi bank besar yang meberikan nilai terbaik bagi para pemegangsaham.
 - c) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan bagi para talenta terbaikIndonesia.

⁴⁵ Data Sekunder Bank Syariah Indonesia Kcp Belopa, 2023

d. Struktur Organisasi



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

e. Jumlah Pegawai

Jumlah pegawai beserta devisinya dapat dilihat di tabel berikut yang berdasarkan temuan hasil observasi peneliti.

Tabel 4.1
Data Jumlah Karyawan BSI Kcp Belopa 2023

| No | Nama | Devisi |
|----|-----------------------|----------------|
| 1 | Indra Aryadi Abdullah | Branch Manager |
| 2 | Herianto | MRM |
| 3 | Nurjannah | BOSM |
| 4 | Rismala | MRM |
| 5 | Imran Ibrahim | MR |
| 6 | Mukhlis Bin Ilyas | CBR |
| 7 | Riswan Aris | FTR |
| 8 | Andi Rismawanti | CSR |
| 9 | Aggyatmi | TELLER |
| 10 | Linda Karmila | BO |
| 11 | Heryandi | DRIVER |
| 12 | Candra Deningra | SATPAM |
| 13 | Reynaldi | SECURITY |
| 14 | Rudianto | OB |
| 15 | Ronald Iqbal | SF |
| 16 | Irnawati | SF |
| 17 | Reski Amelia | SF |
| 18 | Ilmawati | SF |
| 19 | Nurhaera Damir | SF |
| 20 | Eka | SF |
| 21 | Azis | SF |

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

f. Karakteristik Responden

Tujuan dari deskripsi responden untuk memberikan gambaran yang menjadi objek penelitian atau sampel penelitian ini. Dalam penelitian ini terdapat 21 responden yang sesuai dengan jumlah karyawan BSI Kcp Belopa sebagai sampel penelitian ini. Berikut adalah uraian dari deskripsi responden.

1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin

Berikut adalah data mengenai jenis kelamin responden BSI cabang Masamba:

Tabel 4.2
Data Jenis Kelamin Responden BSI Kcp Belopa 2023

| Jenis Kelamin | Jumlah Responden | Persentase% |
|---------------|------------------|-------------|
| Laki-laki | 11 | 52,4 % |
| Perempuan | 10 | 47,6 % |
| Jumlah | 21 | 100% |

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Tabel di atas menunjukkan data jenis kelamin, dimana jumlah karyawan laki-laki lebih banyak yakni 11 orang karyawan, sedangkan jumlah karyawan perempuan adalah 10 orang karyawan sehingga total keseluruhan karyawan adalah 21 orang.

2) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berikut adalah data karakteristik responden berdasarkan usia pada Bank Syariah Indonesia cabang Masamba:

Tabel 4.3
Data Usia Responden BSI Cabang Masamba 2022

| No. | Karyawan Termudah-Karyawan Tertua | Frekuensi |
|-----|-----------------------------------|-----------|
| 1. | 21-30 Tahun | 8 |
| 2. | 31-40 Tahun | 12 |
| 3. | 41-50 Tahun | 1 |
| | Jumlah | 21 |

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Pada tabel data usia menunjukkan gambaran umur karyawan BSI Kcp Belopa tahun 2023 sehingga dapat disimpulkan bahwa umur dengan kategori 30-40 tahun merupakan usia karyawan terbanyak yang terdiri dari 12 orang karyawan.

2. Uji Analisis Data

a. Uji Validitas dan Realibilitas

1) Uji Validitas

Uji validitas merupakan pengujian atau analisis data yang berasal dari data angket uji coba untuk mengukur valid atau tidaknya item-item kusionermenggunakan metode *Pearson's Product Moment Correlation* dengan cara melihat nilai Corrected Item- Total Correlation $> 0,5$, sebelum menggunakannya pada penelitian.⁴³

Tabel 4.4
Hasil Analisis Uji Validitas

| Variabel | Item | Corrected Item-Total Correlation | Keterangan |
|--------------------------|------|----------------------------------|------------|
| Kompetensi Karyawan (X1) | 1 | 0,757 | Valid |
| | 2 | 0,757 | Valid |
| | 3 | 0,802 | Valid |
| | 4 | 0,757 | Valid |
| | 5 | 0,757 | Valid |
| | 6 | 0,802 | Valid |
| | 7 | 0,757 | Valid |
| | 8 | 0,757 | Valid |
| | 9 | 0,802 | Valid |
| Disiplin Kerja (X2) | 1 | 0,853 | Valid |
| | 2 | 0,807 | Valid |
| | 3 | 0,807 | Valid |
| | 4 | 0,807 | Valid |
| | 5 | 0,807 | Valid |
| | 6 | 0,853 | Valid |
| | 7 | 0,843 | Valid |
| | 8 | 0,853 | Valid |
| | 1 | 0,946 | Valid |
| | 2 | 0,946 | Valid |

⁴³ Ismail Hajiali, Suriyanti S, and Aditya Halim Perdana Kusuma Putra. "Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Makassar." Tata Kelola 8.1 (2021), h.98.

| | | | |
|------------------------|----|-------|-------|
| | 3 | 0,700 | Valid |
| | 4 | 0,579 | Valid |
| Kualitas Pelayanan (Y) | 5 | 0,700 | Valid |
| | 6 | 0,946 | Valid |
| | 7 | 0,700 | Valid |
| | 8 | 0,700 | Valid |
| | 9 | 0,628 | Valid |
| | 10 | 0,579 | Valid |

Sumber: Data Olahan SPSS 22

Analisis data uji coba angket berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa semua item valid, hal ini dapat di lihat pada tabel di atas dengan semua nilai Corrected Item-Total Correlation > 0,5 sehingga semua item dapat di gunakan oleh peneliti sebagai instrumen untuk mengumpulkan data.

2) Realibilitas

Untuk mengetahui apakah data instrumen dikatakan *realible* dilakukan uji realibilitas dengan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai 1

Tabel 4.5
Hasil Analisis Reabilitas

| Variabel | Alpha Cronbach |
|---------------------------------------|----------------|
| Kompetensi Karyawan (X ₁) | 0,402 |
| Disiplin Kerja (X ₂) | 0,756 |
| Kualitas Pelayanan (Y) | 0,901 |

Sumber: Data diolah SPSS

Instrumen dikatakan realibel apabila nilai *Alpha Cronbach* berada dari angka 0 sampai 1, berdasarkan hasil analisis data untuk ketiga variabel dapat dikatakan realibel. Hal ini dapat dilihat dari *nilai Alpha Cronbach* yang dimiliki tiap variabel, yakni kompetensi karyawan 0,402, disiplin kerja 0,756 dan kualitas layanan dengan nilai 0, 901.

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas Data

Untuk mengetahui apakah data penelitian ini berdistribusi normal, maka dilakukan pengujian menggunakan Uji *Kolmogorov-Smirnov*.

Tabel 4.6 Rangkuman Uji Normalitas

| Variabel | Nilai Probabilitas (sig) | α | Ket |
|---------------------|--------------------------|----------|--------|
| Kompetensi Karyawan | 0,174 | 0,05 | Normal |
| Disiplin Kerja | 0,200 | 0,05 | Normal |
| Kualitas Pelayanan | 0,200 | 0,05 | Normal |

Sumber: Hasil Analisis Data Olahan SPSS

Analisis data yakni uji normalitas data yang dapat dilihat gambarannya pada tabel di atas menunjukkan bahwa data pengaruh kompetensi karyawan dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan studi pada BSI Kota Belopa berdistribusi normal. Hal ini dapat dilihat pada nilai probabilitas (sig.) tiap variabel penelitian yakni kompetensi karyawan dengan nilai probabilitas (sig) sebesar 0,174 lebih besar dari α 0,05. Data disiplin kerja dengan nilai probabilitas (sig) sebesar 0,200 lebih besar dari α 0,05 dan data kualitas pelayanan dengan nilai probabilitas (sig) sebesar 0,200 lebih besar dari α 0,05.

2) Uji Multikolinearitas

Pengujian yang dilakukan untuk mengetahui terjadinya kolerasi linear antara

variabel independen dengan model regresi.

Tabel 4.7
Hasil Uji Multikolinearitas

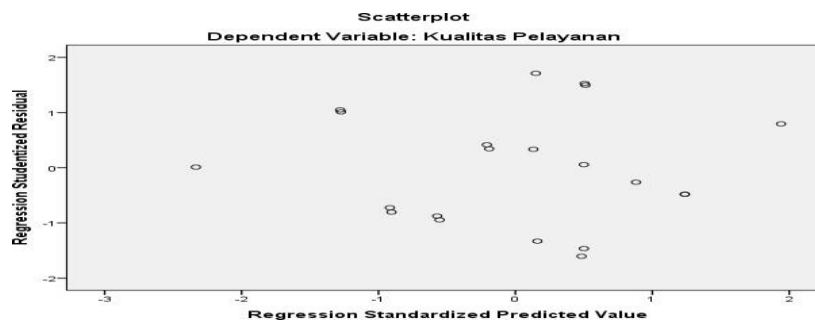
| Model | Collinearity Statistics | | |
|------------|-------------------------|-------|-------|
| | Tolerance | VIF | |
| (Constant) | | | |
| 1 | | | |
| | Kompetensi Karyawan | 0,374 | 1,674 |
| | Disiplin Kerja | 0,374 | 1,674 |

Sumber: Data Olahan SPSS

Hasil analisis di atas menunjukkan bahwa model regresi bebas multikolinearitas atau tidak terjadi multikolinearitas sehingga memenuhi uji prasyarat, hal ini dapat dilihat dari nilai tolerance yang mendekati angka 1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10 yakni nilai tolerance kompetensi karyawan dan disiplin kerja sebesar 0,374 yang mendekati angka 1 dan nilai VIF sebesar 1,674 yang lebih kecil dari 10.

3) Uji Heterokedastisitas

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui tidak terdapat masalah heterokedastisitas pada model regresi.



Gambar 4.2 Scatterplot

Hasil analisis di atas menunjukkan gambaran bahwa model regresi pada penelitian ini tidak terdapat masalah heterokedastisitas, hal ini dapat kita lihat pada gambar dimana titik-titik pada gambar menyebar diatas dan dibawahangka 0.

c. Regresi Berganda

Untuk mengetahui bentuk persamaan regresi berganda antara kompetensi karyawan dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan studi pada BSI KCP Belopa.

Tabel 4.8
Hasil Analisis Regresi

| MODEL | B |
|---------------------|-------|
| Constant | 4,214 |
| Kompetensi Karyawan | 0,018 |
| Disiplin Kerja | 1,112 |

Sumber: Data Olahan SPSS 22

Hasil analisis regresi berganda di atas menunjukkan nilai constant (a) =4,214, nilai koefisien kompetensi karyawan (X_1) = 0,018, dan koefisien disiplin kerja (X_2) = 1,112. Sehingga peneliti dapat membentuk model persamaan regresinya:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \epsilon$$

$$Y = 4,214 + 0,018X_1 + 1,112X_2 + \epsilon.$$

d. Uji Hipotesis

Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kedua variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Uji analisis yang digunakan yakni uji F atau uji simultan signifikan.

Tabel 4.9
Rangkuman Hasil Analisis Regresi Berganda

| Variabel | R | R Square | df 1 | df2 | F Tabel | F Hitung | Sig |
|-----------------|-------|----------|------|-----|---------|----------|-------|
| X1,2 terhadap Y | 0,979 | 0,959 | 2 | 19 | 3,555 | 209,871 | 0,001 |

Sumber: Data Olahan SPSS 22

1) Pengaruh kompetensi karyawan dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan studi pada BSI KCP Belopa.

Pada tabel menunjukkan hasil analisis data sehingga diperoleh F_{Hitung} sebesar 209,871 dan nilai sig. 0,001. Nilai F_{hitung} ($209,871 > 3,555$) dan nilai sig. lebih kecil dari 0,05 atau nilai $0,001 < 0,05$, maka H_1 diterima berarti kompetensi karyawan dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan.

2) Koefisien Determinasi

Pada tabel dari hasil analisis terdapat nilai R, dari nilai R tersebut menunjukkan besar persentase pengaruh yang diberikan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada tabel memiliki nilai R sebesar 0,979 jika di ubahk kedalam bentuk persentase yaitu 97,9% maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi karyawan dan disiplin kerja berpengaruh sebesar 0,979 atau 97,9% terhadap kualitas pelayanan, sehingga kemampuan variabel bebas dapat dikatakan cukup kuat dalam menjelaskan variasi variabel, hal ini disebabkan karena hanya 2,1% yang di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak di teliti dalam penelitian ini.

B. PEMBAHASAN

Hasil analisis penelitian ini bahwa terdapat pengaruh, hal ini ditunjukkan oleh data analisis yang menunjukkan hipotesisnya di terima. Penelitian ini telah dikembangkan berdasarkan teori-teori yang mendukung serta relevan dengan kerangka, berdasarkan kompetensi karyawan dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan BSI KCP Belopa. Untuk lebih lanjutnya informasi tentang hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya akan di bahas.

Ada pengaruh kompetensi karyawan dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan BSI KCP Belopa sebesar 97,9%. Terbukti dari hasil analisis yang nilai R memperoleh 0,979. Hal ini menunjukkan analisa bahwa kompetensi karyawan dan disiplin kerja sangat berdampak pada kualitas pelayanan dan dibutuhkan juga untuk meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri. Hal ini juga didukung oleh hasil penelitian Faizah Nurmasitha, yakni kualitas pelayanan sangat di pengaruhi oleh kompetensi karyawan dengan arah yang positif.⁴⁴ Selain itu dalam penelitian Bachtiar Arifudin juga menjelaskan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan.⁴⁵

Menurut Sutrisno dalam Aan Adrian, kompetensi karyawan merupakan perilaku- perilaku psikomotorik, kognitif, dan afektif atau juga sering disebut sesuatu yang dikuasi oleh seseorang yang telah menjadi bagian dari dirinya seperti

⁴⁴ Faizah Nurmasitha, Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan, Portalgaruda.org (diakses 7 Desember 2020).

⁴⁵ Bachtiar Arifudin Husain. "Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Pada PT. Bank Danamon Tbk Cabang Bintaro)." Jurnal Disrupsi Bisnis 1.1 (2018).hal. 9-15.

kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan.⁴⁶ Individu dalam melakukan pekerjaan baik secara team atau sendiri yang memiliki kompetensi yang baik akan mendukung atau mensuposrt kinerjanya atau kualitas pelayanan dan dapat terwujudnya efisisnsi dan efektifitas serta dapat menghasilkan prestasi kerja. Sehingga untuk organisasi sendiri kompetensi sangatlah penting atau wajib yang dimiliki oleh anggotanya karena akan berpengaruh pada penyelesaian pekerjaan yang dilaksanakannya.

Disiplin kerja menurut Buhler dalam Delvi Amalia, merupakan pembentukan karakter yang sangat penting perannya dalam membentuk karakter tersebut ke arah yang lebih baik. disiplin efektif apabila digunakan dengan tepat atau misalnya untuk menghemat energi maupun waktu apabila ketika disiplin diterapkan dengan baik dilingkungan kerja.⁴⁷ Upaya untuk meningkatkan kesediaan dan kesadaran karyawan dalam mentaati peraturan perusahaan perlu adanya perubahan perilaku, sikap, membentuk pengetahuan dengan tujuan agar para karyawan berusaha meningkatkan prestasi kerjanya dengan caea bekerja secara koperatif. Sehingga dengan terbentuknya karakter, sikap yang baik dari disiplin kerja maka kualitas dalam melakukan pekerjaan angkaan meningkat seperti halnya kualitas pelayanan.

⁴⁶ Aan Adrian, "Pengaruh Kompetensi Dan Sarana Prasarana Terhadap Kinerja Pegawai Bkkbn Kabupaten Jeneponto". Diss. Univ. Muhammadiyah Makassar, 2019). hal. 8.

⁴⁷ Delvi Amelia. "Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Langsa." Diss Univ. Sumatera Utara, 2020), h. 23.

BAB V

PENUTUP

Hasil analisis dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan pada Bank Syariah Indonesia KCP Belopa, maka dapat dibahas kesimpulan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Kompetensi karyawan dan disiplin kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan pada BSI KCP Belopa. Sehingga Kompetensi karyawan dan disiplin kerja secara bersama-sama akan memiliki dampak pada kualitas pelayanan. Individu dalam melakukan pekerjaan baik secara team atau sendiri yang memiliki kompetensi dan disiplin kerja yang baik akan mendukung atau mensuposrt kinerjanya serta kualitas pelayanan dan dapat terwujudnya efisisnsi dan efektifitas kerja.
2. Kompetensi karyawan dan disiplin kerja memberikan pengaruh sebesar 97,9% terhadap kualitas pelayanan pada BSI KCP Belopa dan 2,1% yang di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak di teliti dalam penelitian ini.

B. Saran

Saran yang dapat diberikan pada hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kompetensi karyawan dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Shingga BSI harus lebih meningkatkan dan memperbaiki lagi kompetensi dan ke disiplinian karyawan baik mealalui peltaihan atau cara lain

dengan tujuan menjaga kualitas pelayanan.

2. Kompetensi karyawan dan disiplin kerja memberikan pengaruh sebesar 97,9% terhadap kualitas pelayanan BSI sehingga perlu perhatian selanjutnya tentang variabel lain sebesar 2,1% yang tidak diteliti dalam penelitian ini, baik itu oleh BSI sendiri maupun peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Adrian, Aan. “*Pengaruh Kompetensi Dan Sarana Prasarana Terhadap Kinerja Pegawai Bkkbn Kabupaten Jeneponto*”. Diss. Univ. Muhammadiyah Makassar, 2019).

Amelia, Delvi. “*Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Langsa*.” Diss Univ. Sumatera Utara, 2020).

Arifudin, Husain Bachtiar “*Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Pada PT. Bank Danamon Tbk Cabang Bintaro)*.” *Jurnal Disrupsi Bisnis* 1.1 (2018).

Alam, M. N., Erwin, E., Hamida, H., & Sukran, S. (2023). The Influence of Islamic Work Ethics on Organizational Commitment and Performance of Halal Restaurant Employees. *Jurnal Ekonomi Kuantitatif Terapan*, 16(1), 97. <https://doi.org/10.24843/JEKT.2023.v16.i01.p06>

Arno, A. K. (2018). Wakaf Produktif Sebagai Instrumen Kesejahteraan Sosial Dan Pemberdayaan Ekonomi Umat (Potensi Dan Tantangan). *Dinamis: Journal of Islamic Management and Bussines*, 1(2), 41–51. <http://ejournal.iainpalopo.ac.id/index.php/dinamis/article/view/451>

Fasiha, F., Erwin, E., & Musdalifah, U. (2024). The Role of Entrepreneurial Culture in Improving the Performance of Micro, Small and Medium Enterprises in Yogyakarta. *Hasanuddin Economics and Business Review*, 7(3), 103. <https://doi.org/10.26487/hebr.v7i3.5172>

Fasiha, F., Nurfadilah, N., & Daming, M. P. (2022). Analysis of Differences in Customer Satisfaction in Courier Service Business in Palopo City. *Dinamis: Journal of Islamic Management and Bussiness*, 4(1), 70–76. <https://doi.org/10.24256/dinamis.v4i2.3419>

Hamida, A., Nur Alam Muhajir, M., sukran, & Paulus, M. (2023). Does Islamic Financial Inclusion Matter for Household Financial Well Being? *Keuangan Dan Perbankan, Jurnal*, 27(1), 2443–2687. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v27i1.8659>

Iman, M. A., Gaffar, A. N., Tadjuddin, S, Z., Syah, A., Nurfadilah, Yusuf, H., Sari, J. R., Umar, & Ikram, S, M. (2023). Pelatihan Akuntansi Pesantren “Penguatan Kapasitas SDM Pengelola Keuangan Pesantren pada Wilayah Luwu Raya.” *Room of Civil Society Development*, 2(2), 219–225. <https://doi.org/10.59110/rcsd.v2i2.244>

Iskandar, A. S., Muhajir, M. N. A., Hamida, A., & Erwin, E. (2023). The Effects of Institutions on Economic Growth in East Asia. *Jurnal Ekonomi Dan Studi Pembangunan*, 15(1), 87. <https://doi.org/10.17977/um002v15i12023p087>

Jabani, M., Muhajir, M. N. A., Muang, M. S. K., & Fasiha. (2021). Character Centered Leadership and Its Influence on Employee Loyalty in Sharia Banking: A Case Study in the South Sulawesi Region. *Technium Social Sciences Journal*, 7, 312–320.

- <https://techniumscience.com/index.php/socialsciences/article/view/332/124>
- Kahar Muang, M. S. (2021). Empowering Role Of Family Welfare (Pkk) In Improving The Quality Of Life In The Rinding Allo Village, North Luwu. *Al-Kharaj: Journal of Islamic Economic and Business*, 3(2), 54–62. <https://doi.org/10.24256/kharaj.v3i2.2557>
- Muhajir, M. N. A., Hamida, A., Erwin, & Muzayyanah Jabani. (2019). Apakah modal sosial dan kearifan lokal memengaruhi kewirausahaan? Bukti empiris warga Bugis. *Ilmu Manajemen*, 14(1), 1–16. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jim/article/view/21598/9299>
- Muhammad Nur Alam, Erwin, Hamida, A., & Sukran. (2023). *BANK SYARIAH: STRATEGI PENGENTASAN KEMISKINAN DI INDONESIA (Solusi Perekonomian Umat dalam Memutuskan Rantai Kemiskinan)*. Dot Plus Publisher. <https://www.dotpluspublisher.co.id/produk/open-po-bank-syariah-strategi-pengentasan-kemiskinan-di-indonesia-solusi-perekonomian-umat-dalam-memutuskan-rantai-kemiskinan/>
- S, Z., Jafar, E., Muhajir, M. N. A., & Rusli, M. (2023). ORGANIZATIONAL COMMITMENT, EMPLOYEES PERFORMANCE AND ISLAMIC WORK ETHICS: HALAL RESTAURANT PERSPECTIVE. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam (Journal of Islamic Economics and Business)*, 9(1), 99–117. <https://doi.org/10.20473/jebis.v9i1.38701>
- Sarie, F., Naila, A., Azisah, Q., & Isma, A. (2023). How does Organizational Communication affect Job Satisfaction among Employees of Automotive Companies? *Fundamental and Applied Management Journal*, 1(2), 82–91.
- Setiawan, E. I., Evi Surahman, & Rifuddin, B. (2020). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan pada PT. Semen Tonasa, Tbk di Kota Palopo. *Jurnal of Islamic Economic and Bussiness*, 2(2), 52–56.
- Sirrullaha, T. P., Purwanab, D., Susonoc, J., Rasbid, M., & Yohanae, C. (2020). Organizational Culture and Job Satisfaction: Its Impact on Organizational Commitments and Employee Performance Tiara. *The International Journal of Social Science World*, 2(3), 38–50.
- Sobana, D. H., Jajuli, S., & Safri, H. (2020). Muhammadiyah of West Java and Sharia Rural Financing Bank. *Journal of Al-Islam and Muhammadiyah Studies*, 1(1), 21–33. <https://doi.org/10.32506/jaims.v1i1.542>

Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya (Bandung: CV. Diponegoro).

Faqih, Fitri Al. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada Tabungan Marhamah PT Bank Sumut KCP Syariah Karya." *Al-Infraq: Jurnal Ekonomi Islam* 11.1 (2020).

Lubis, Khairani Ammara. *Pengaruh kompetensi, disiplin dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika kota Medan*. (Diss. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2019).

Hajjali, Ismail, Suriyanti S, and Putra, Aditya Halim Perdana Kusuma. "Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Makassar." *Tata Kelola* 8.1 (2021).

Kasmi, K. *Pengaruh Kompetensi Individu Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Usaha Jasa Di Scoots Barbershop Masamba.* (Diss. Institut

- Agama Islam Negeri Palopo, 2019).
- Karlina, Eulin, et al. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur.*" *Widya Cipta* 3.1 (2019).
- Krisdianti, Dika Lambang. "*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada restoran pizza hut malang town square.*" (Diss. Universitas Brawijaya, 2019).
- Marlius, Doni, and Ananda, Febryandhie . "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Akademik terhadap Minat Kuliah di AKBP Padang.*" *Jurnal Pundi* 3.3 (2020).
- Nasfi, N, Rahmad, R, and Sabri. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah." *Ekonomika Syariah: Journal of Economic Studies* 4.1 (2020).
- Nisa, Fadlilatun. *pengaruh disiplin kerja dan pelatihan terhadap produktivitas kerja karyawan bank bri syariah madiun (studi pada bank bri syariah kantor cabang madiun).*(Diss. IAIN Ponorogo, 2019).
- Novriyanti, Dina. *Pengaruh Kompetensi Dan Kemampuan Terhadap Kinerja Karyawan Bank Muamalat Harkat.* (Diss. IAIN Bengkulu, 2019).
- Nurmasitha, Faizah. *Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan*, Portalgaruda.org (diakses 7 Desember 2020).
- Rosmaini, and Hasrudy Tanjung. "*Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Kepuasan*

- Kerja Terhadap Kinerja Pegawai.*" Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen 2.1 (2019).
- Setyaningrum, Ika. *Pengaruh Disiplin, Fasilitas Kerja Dan Pelatihan Karyawan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank Mandiri Syariah KC Kendal).* (Diss. IAIN SALATIGA, 2018).
- Solihin, Dede, and Wibawanto, Estiko. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pelanggan Dalam Memilih Klub Basket Satria Indonesia Tangerang Selatan." *Jurnal Pemasaran Kompetitif* 3.3 (2020).
- Sugiono, *Statistika Untuk Penelitian (Cet. 23; Bandung: Alfa Beta, 2013).*
- Sunarto, Ading, Derita Qurbani, and Shelby Virby. "Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pada PT Anugrah Bersama Sejahtera Depok." *JIMF (Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma)* 4.1 (2020).
- Tamba, Rousdy Safari. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank XY Syari'ah Cabang Jakarta Pusat." (Jurnal Abiwara Vol. 2.2, 2021).
- Zahara, Rizki Novriyanti and Hajan Hidayat. "Pengaruh Kepuasan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank Di Kota Batam." *Journal of Applied Managerial Accounting* 1.2 (2017).
- Hasanah, Zizin. "Pengaruh Budaya Kerja Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Ppid Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah Skripsi."(2020).

L

A

M

P

I

R

A

N

Lampiran 1. Instrumen Penelitian

(Angket Instrumen Penelitian)

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

Pengantar :

1. Pengisian angket ini tidak memengaruhi Proses kerja anda.
2. Isilah angket dengan sejujur-jujurnya.
3. Periksa kembali sebelum angket diserahkan. Petunjuk Pengisian Angket :
 1. Isilah identitas terlebih dahulu.
 2. Bacalah dengan cermat pernyataan yang telah tersedia.
 3. Berilah tanda (√) pada salah satu dari empat jawaban yang tersedia.
 4. Pilihan jawaban:

(SS) : Sangat Setuju; (S): Setuju; (N) Netral ; (TS): Tidak Setuju; (STS) :

Sangat Tidak Setuju

KOMPETENSI KARYAWAN

| No. | Pernyataan | Alternatif Pilihan | | | | |
|-----|---|--------------------|---|---|----|-----|
| | | SS | S | N | TS | STS |
| 1 | Memiliki pengalaman kerja yang baik. | | | | | |
| 2 | Pengalaman kerja yang dimiliki sangat membantu melaksanakan pekerjaan yang di lakukan | | | | | |
| 3 | Karyawan harus memiliki pengalaman pekerjaan sesuai dengan bidang pekerjaan ini | | | | | |
| 4 | Karyawan di tempatkan pada bidang yang sesuai dengan tingkat pendidikan yang dimiliki | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|
| 5 | Latar belakang pendidikan yang berbeda dengan bidang pekerjaan tidak menjadi hambatan untuk menyelesaikan tugas pekerjaan | | | | | |
| 6 | Mengetahui materi pekerjaan dengan baik | | | | | |
| 7 | Memiliki pengetahuan yang baik dengan bidang pekerjaan yang dijalankan. | | | | | |
| 8 | Keterampilan yang dimiliki para karyawan sesuai dengan standar | | | | | |
| 9 | Karyawan kreatif dan memiliki inisiatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat | | | | | |

DISIPLIN KERJA

| No. | Pernyataan | Alternatif Pilihan | | | | |
|-----|--|--------------------|---|---|----|-----|
| | | SS | S | N | TS | STS |
| 1 | Karyawan hadir datang ke tempat kerja lebih awal sebelum jam kerja dimulai | | | | | |
| 2 | Karyawan BSI Kota Belopa tidak pernah absen dari pekerjaannya tanpa alasan | | | | | |
| 3 | Karyawan BSI Kota Belopa sanggup mengerjakan tugas sesuai dengan jadwal yang telah di tentukan | | | | | |
| 4 | Karyawan BSI selalu datang dan pulang kerja dengan tepat waktu | | | | | |
| 5 | Karyawan BSI Kota Belopa selalu melaksanakan semua aturan jabatan yang ditetapkan | | | | | |
| 6 | Karyawan BSI Kota Belopa selalu patuh dalam mengerjakan tugas sesuai dengan peraturan yang berlaku | | | | | |
| 7 | Karyawan BSI Kota Belopa selalu bertanggung jawab atas semua pekerjaan yang dilakukan | | | | | |
| 8 | Karayawan selalu tepat waktu dalam bekerja sebagai bentuk tanggung jawab. | | | | | |

KUALITAS PELAYANAN

| No. | Pernyataan | Alternatif Pilihan | | | | |
|-----|--|--------------------|---|---|----|-----|
| | | SS | S | N | TS | STS |
| 1 | Adanya kenyamanan dalam memberikan pelayanan | | | | | |
| 2 | Kondisi keseluruhan kantor BSI Kota Belopa terawat dengan baik | | | | | |
| 3 | Karyawan cepat tanggap jika terjadi komplain atas pelayanan yang kurang memuaskan | | | | | |
| 4 | Karyawan mampu membantu nasabah dan memberikan pelayanan dengan sigap | | | | | |
| 5 | Pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit | | | | | |
| 6 | Tepat waktu dalam memberikan pelayanan | | | | | |
| 7 | Karyawan mampu memberikan informasi dengan baik mengenai pelayanan yang di berikan | | | | | |
| 8 | Saat melakukan pelayanan, para karyawan tidak memandang status sosial nasabah | | | | | |
| 9 | Adanya kemudahan dalam melakukan komunikasi saat pelayanan | | | | | |
| 10 | Adanya perhatian petugas pelayanan terhadap keluhan Pemohon/Nasabah | | | | | |

Lampiran 2. Data Uji Coba Angket

KOMPETENSI KARYAWAN

| No. | ITEM1 | ITEM2 | ITEM3 | ITEM4 | ITEM5 | ITEM6 | ITEM7 | ITEM 8 | ITEM9 | JUMLAH |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|--------|
| 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 38 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 43 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 38 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 40 |

DISIPLIN KERJA

| No. | ITEM1 | ITEM2 | ITEM3 | ITEM4 | ITEM5 | ITEM6 | ITEM7 | ITEM 8 | JUMLAH |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|
| 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 33 |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 39 |
| 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 37 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 39 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 36 |

Kualitas Pelayanan

| No. | ITEM1 | ITEM2 | ITEM3 | ITEM4 | ITEM5 | ITEM6 | ITEM7 | ITEM 8 | ITEM9 | ITEM10 | JUMLAH |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|--------|--------|
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 47 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 48 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 47 |

Lampiran 3. Data Angket Penelitian

KOMPETENSI KARYAWAN

| No | NAMA | NOMOR ITEM | | | | | | | | | JML |
|----|-----------------------|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |
| 1 | Indra Aryadi Abdullah | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 40 |
| 2 | Herianto | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 |
| 3 | Nurjannah | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 41 |
| 4 | Rismala | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 |
| 5 | Imran Ibrahim | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 39 |
| 6 | Mukhlis Bin Ilyas | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 7 | Riswan Aris | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 35 |
| 8 | Andi Rismawanti | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 35 |
| 9 | Aggyatmi | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 41 |
| 10 | Linda Karmila | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 37 |
| 11 | Heryandi | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38 |
| 12 | Candra Deningra | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 39 |
| 13 | Reynaldi | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 |
| 14 | Rudianto | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 15 | Ronald Iqbal | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 16 | Irnawati | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 44 |
| 17 | Reski Amelia | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 39 |
| 18 | Ilmawati | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 39 |
| 19 | Nurhaera Damir | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 20 | Eka | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 39 |
| 21 | Azis | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 41 |

DISIPLIN KERJA

| No | NAMA | NOMOR ITEM | | | | | | | | JML |
|----|-----------------------|------------|---|---|---|---|---|---|---|-----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | |
| 1 | Indra Aryadi Abdullah | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 36 |
| 2 | Herianto | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 |
| 3 | Nurjannah | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 34 |
| 4 | Rismala | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 38 |
| 5 | Imran Ibrahim | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 36 |
| 6 | Mukhlis Bin Ilyas | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 33 |
| 7 | Riswan Aris | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 31 |
| 8 | Andi Rismawanti | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 28 |
| 9 | Aggyatmi | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 35 |
| 10 | Linda Karmila | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 11 | Heryandi | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 34 |
| 12 | Candra Deningra | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 33 |
| 13 | Reynaldi | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 38 |
| 14 | Rudianto | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 35 |
| 15 | Ronald Iqbal | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 36 |
| 16 | Irnowati | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 37 |
| 17 | Reski Amelia | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 35 |
| 18 | Ilmawati | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 19 | Nurhaera Damir | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 31 |
| 20 | Eka | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 36 |
| 21 | Azis | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 36 |

KUALITAS PELAYANAN

| No | NAMA | NOMOR ITEM | | | | | | | | | | JML |
|----|-----------------------|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| 1 | Indra Aryadi Abdullah | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 46 |
| 2 | Herianto | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 3 | Nurjannah | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 43 |
| 4 | Rismala | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 47 |
| 5 | Imran Ibrahim | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 44 |
| 6 | Mukhlis Bin Ilyas | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 7 | Riswan Aris | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 40 |
| 8 | Andi Rismawanti | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 36 |
| 9 | Aggyatmi | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 43 |
| 10 | Linda Karmila | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 11 | Heryandi | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 43 |
| 12 | Candra Deningra | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 41 |
| 13 | Reynaldi | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 47 |
| 14 | Rudianto | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 44 |
| 15 | Ronald Iqbal | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 16 | Irnawati | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 46 |
| 17 | Reski Amelia | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 45 |
| 18 | Ilmawati | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 19 | Nurhaera Damir | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 40 |
| 20 | Eka | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 45 |
| 21 | Azis | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 46 |

Lampiran 4. Analisis Data Penelitian

Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Kompetensi Karyawan | Disiplin Kerja | Kualitas Pelayanan |
|----------------------------------|----------------|------------------------|---------------------|-----------------------|
| N | | 27 | 27 | 27 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 39,3333 | 34,5714 | 43,3810 |
| | Std. Deviation | 3,29140 | 2,80306 | 3,23228 |
| Most Extreme Differences | Absolute | ,159 | ,132 | ,120 |
| | Positive | ,159 | ,115 | ,103 |
| | Negative | -,112 | -,132 | -,120 |
| Test Statistic | | ,159 | ,132 | ,120 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,174 ^c | ,200 ^{c,d} | ,200 ^{c,d} |

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

| Model | | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|-------|---------------------|--------|------|-------------------------|-------|
| | | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 2,118 | ,048 | | |
| | Kompetensi Karyawan | ,239 | ,814 | ,374 | 1,674 |
| | Disiplin Kerja | 12,338 | ,000 | ,374 | 1,674 |

- a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Uji Regresi Berganda

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients |
|-------|---------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|
| | | B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 4,214 | 1,990 | |
| | Kompetensi Karyawan | ,018 | ,077 | ,019 |
| | Disiplin Kerja | 1,112 | ,090 | ,964 |

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Uji ANOVA

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| 1 | Regression | 200,360 | 2 | 100,180 | 209,871 | ,001 ^b |
| | Residual | 8,592 | 18 | ,477 | | |
| | Total | 208,952 | 20 | | | |

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Kompetensi Karyawan

Koefisien Determinasi

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,979 ^a | ,959 | ,954 | ,69090 |

a. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Kompetensi Karyawan

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

F Tabel

Tabel Uji F

| $\alpha =$ 0,05 $\frac{df_2 = (n - k - 1)}{k - 1}$ | $df_1 = (k - 1)$ | | | | | | | |
|---|------------------|---------|-------------|---------|---------|-------------|---------|---------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 1 | 161,44 8 | 199,500 | 215,70 7 | 224,583 | 230,162 | 233,98 6 | 236,768 | 238,883 |
| 2 | 18,513 | 19,000 | 19,164 | 19,247 | 19,296 | 19,330 | 19,353 | 19,371 |
| 3 | 10,128 | 9,552 | 9,277 | 9,117 | 9,013 | 8,941 | 8,887 | 8,845 |
| 4 | 7,709 | 6,944 | 6,591 | 6,388 | 6,256 | 6,163 | 6,094 | 6,041 |
| 5 | 6,608 | 5,786 | 5,409 | 5,192 | 5,050 | 4,950 | 4,876 | 4,818 |
| 6 | 5,987 | 5,143 | 4,757 | 4,534 | 4,387 | 4,284 | 4,207 | 4,147 |
| 7 | 5,591 | 4,737 | 4,347 | 4,120 | 3,972 | 3,866 | 3,787 | 3,726 |
| 8 | 5,318 | 4,459 | 4,066 | 3,838 | 3,687 | 3,581 | 3,500 | 3,438 |
| 9 | 5,117 | 4,256 | 3,863 | 3,633 | 3,482 | 3,374 | 3,293 | 3,230 |
| 10 | 4,965 | 4,103 | 3,708 | 3,478 | 3,326 | 3,217 | 3,135 | 3,072 |
| 11 | 4,844 | 3,982 | 3,587 | 3,357 | 3,204 | 3,095 | 3,012 | 2,948 |
| 12 | 4,747 | 3,885 | 3,490 | 3,259 | 3,106 | 2,996 | 2,913 | 2,849 |
| 13 | 4,667 | 3,806 | 3,411 | 3,179 | 3,025 | 2,915 | 2,832 | 2,767 |
| 14 | 4,600 | 3,739 | 3,344 | 3,112 | 2,958 | 2,848 | 2,764 | 2,699 |
| 15 | 4,543 | 3,682 | 3,287 | 3,056 | 2,901 | 2,790 | 2,707 | 2,641 |
| 16 | 4,494 | 3,634 | 3,239 | 3,007 | 2,852 | 2,741 | 2,657 | 2,591 |
| 17 | 4,451 | 3,592 | 3,197 | 2,965 | 2,810 | 2,699 | 2,614 | 2,548 |
| 18 | 4,414 | 3,555 | 3,160 | 2,928 | 2,773 | 2,661 | 2,577 | 2,510 |
| 19 | 4,381 | 3,522 | 3,127 | 2,895 | 2,740 | 2,628 | 2,544 | 2,477 |
| 20 | 4,351 | 3,493 | 3,098 | 2,866 | 2,711 | 2,599 | 2,514 | 2,447 |
| 21 | 4,325 | 3,467 | 3,072 | 2,840 | 2,685 | 2,573 | 2,488 | 2,420 |
| 22 | 4,301 | 3,443 | 3,049 | 2,817 | 2,661 | 2,549 | 2,464 | 2,397 |
| 23 | 4,279 | 3,422 | 3,028 | 2,796 | 2,640 | 2,528 | 2,442 | 2,375 |
| 24 | 4,260 | 3,403 | 3,009 | 2,776 | 2,621 | 2,508 | 2,423 | 2,355 |
| 25 | 4,242 | 3,385 | 2,991 | 2,759 | 2,603 | 2,490 | 2,405 | 2,337 |
| 26 | 4,225 | 3,369 | 2,975 | 2,743 | 2,587 | 2,474 | 2,388 | 2,321 |
| 27 | 4,210 | 3,354 | 2,960 | 2,728 | 2,572 | 2,459 | 2,373 | 2,305 |
| 28 | 4,196 | 3,340 | 2,947 | 2,714 | 2,558 | 2,445 | 2,359 | 2,291 |
| 29 | 4,183 | 3,328 | 2,934 | 2,701 | 2,545 | 2,432 | 2,346 | 2,278 |

$F_1 = \text{Jumlah Variabel} - 1 = 3 - 1 = 2$

$F_1 = 2$

$F_2 = n - K - 1 = 21 - 2 - 1 = 18$

Jadi untuk melihat nilai F Tabelnya dapat dilihat pada baris ke- 2 dengan nomor 18 yang nilainya sebesar 3, 555.