



**PENGARUH KOMPETENSI KARYAWAN TERHADAP PENINGKATAN  
PELAYANAN PRIMA NASABAH  
(Studi Kasus Pada BTN Syariah (Persero) Tbk. Cabang Cilegon)**

Muhammad Diandra Darmawan<sup>1</sup>, Aldi Akbar<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Prodi Manajemen, STIE Pelita Buana, Makassar, Indonesia

<sup>2</sup> Prodi Administrasi Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia

<sup>1)</sup> [aldiakbar@gmail.com](mailto:aldiakbar@gmail.com)

---

**INFO ARTIKEL**

Diterima 05 Januari 2021

Direvisi 28 Januari 2021

Diterima 17 Maret 2021

**Kata Kunci:**

Kompetensi, Karyawan, Pelayanan,  
Manajemen SDM

**Keywords:**

Competence, Employee, Service, HR  
Management

---

**ABSTRAK**

**ABSTRAK**

Zaman sekarang, penting untuk mengadopsi dan mensosialisasikan nilai-nilai (*values*) baru yang sesuai dengan tuntutan lingkungan organisasi kepada semua unsur dalam organisasi. Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian *explanation* atau penelitian penjelasan. Sedangkan didalam penelitian penjelasan itu sendiri dapat dikelompokkan menjadi *deskriptif*, *komparatif* dan *asosiatif*. Hasil penelitian menunjukkan Kompetensi Karyawan di tingkatkan sampai nilai optimal sesuai dengan skor ideal instrumen yaitu  $5 \times 145 = 725$ , maka nilai Peningkatan Pelayanan Prima Nasabah Bank syariah dapat dilihat sebagai berikut:  $\hat{Y} = 34,15 + 0,18 (725) = 164,65$ .

**ABSTRACT**

Nowadays, it is important to adopt and socialize new values that are in accordance with the demands of the organizational environment to all elements in the organization. In conducting this research, the author uses the method of explanation research or explanation research. While in the research explanation itself can be grouped into descriptive, comparative and associative. The results showed that Employee Competence was increased to the optimal value in accordance with the ideal score of the instrument, namely  $5 \times 145 = 725$ , then the value of Improved Customer Service for Islamic Banks can be seen as follows:  $= 34.15 + 0.18 (725) = 164.65$ .

---

\* Corresponding author at:

Universitas Telkom

Jl. Terusan Buah Batu

Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40275

E-mail address: [aldi.akbar@gmail.com](mailto:aldi.akbar@gmail.com)

ORCID ID: 0000-0002-4565-6906

● First Author: Aldi Akbar

● Published by School of Communication & Business, Telkom University.

## 1. Pendahuluan

Sesuai dengan pendapat Gilang et al. (2019), pergeseran pandangan tentang Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai refleksi dari adanya revitalisasi peran Sumber Daya Manusia (SDM) dalam kegiatan organisasi yang memandang “manusia tidak lagi dianggap sebagai biaya tetapi dianggap sebagai aset (modal), Karyawan tidak lagi difokuskan untuk ‘berkompetisi’ pada kemajuan diri sendiri, tetapi lebih pada kerjasama untuk kepentingan bersama”. Inilah konsekuensi dari pergeseran paradigma manajemen memasuki ke gelombang ke tiga (*third wave*) dalam manajemen (termasuk dalam manajemen. Oleh karena itu pembangunan yang dilaksanakan oleh negara Indonesia adalah bertujuan untuk memajukan kesejahteraan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, untuk mencapai tujuan tersebut dapat dilakukan melalui pembangunan secara terus menerus berkesinambungan dan berkelanjutan serta mengikutsertakan peran dan partisipasi masyarakat secara keseluruhan yang diharapkan dapat mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur baik materiil maupun spiritual berdasarkan Pancasila dan UUD 1945 (Saragih et al., 2018).

Salah satu hal yang ikut serta menunjang keberhasilan pembangunan ekonomi adalah stabilnya sektor perbankan yang merupakan jantung dalam sistem perekonomian sebuah negara dan sebagai alat dalam pelaksanaan kebijakan moneter (Silvianita & Tan, 2017). Sejak terjadi krisis moneter tahun 1997 sektor perbankan mulai mengalami gejala krisis kepercayaan dari masyarakat, namun mulai tahun 1999 lambat laun terus menunjukkan perkembangan ke arah perbaikan meskipun masih mengalami tahapan-tahapan yang sulit dalam rangka konsolidasi dan menyeimbangkan posisi keuangan. Bank sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Augustrianto et al., 2019).

Perbankan di Indonesia dalam melakukan aktivitas bisnisnya, yaitu dalam memenuhi fungsi dasarnya masih menghadapi berbagai permasalahan yang mendasar yang masih terjadi hingga saat ini (Saragih et al., 2018). Banyak bank-bank yang belum mampu secara maksimal di dalam mengelola sumber daya mereka, sebagai contoh banyak bank yang kesulitan di dalam mengatur sirkulasi keuangan mereka, di satu sisi bank-bank yang mengalami under-liquid akan kesulitan di dalam melakukan aktivitas bisnisnya secara maksimal dikarenakan kekurangan modal sebagai dasar beraktivitas (Miranda et al., 2017). Di sisi lain, bank-bank yang mengalami over-liquid juga akan

mengalami permasalahan, mereka akan kesulitan di dalam menyalurkan dana-dana tersebut dan berisiko terjadinya kredit tidak tertagih.

Banyaknya permasalahan perbankan seperti yang telah dicontohkan diatas, mengindikasikan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat selaku sumber dan tujuan atas aliran dana yang dihimpun oleh bank mengalami proses yang tidak stabil dan berubah-ubah. Kepercayaan masyarakat terhadap perbankan sesungguhnya sangat dipengaruhi oleh kinerja yang dicapai oleh dunia perbankan itu sendiri, dan bagaimana upaya manajemen perbankan mengantisipasi setiap perubahan yang terjadi pada lingkungannya baik nasional maupun global. Perubahan-perubahan dimaksud menyangkut masalah teknologi informasi, kebijakan atau regulasi pemerintah dan otoritas moneter, serta tuntutan konsumen yang semakin variatif, diantaranya adanya pelayanan karyawan sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut UU RI No 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya. Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok bank sedangkan memberikan jasa bank lainnya hanya kegiatan pendukung. Kegiatan pendukung salah satunya adalah memberikan pelayanan kepada nasabah Bank sesuai dengan azas-azas atau prinsip yang tercantum dalam Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peningkatan kualitas jasa yang diberikan termasuk jasa pelayanan usaha perbankan kepada para nasabah/pelanggan saat ini sangatlah dibutuhkan. Hal ini dapat digunakan sebagai kualitas jasa yang dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif sehingga dapat menarik konsumen baru, maupun menguatkan loyalitas konsumen lama akan terus menggunakan produk dari perusahaan dimaksud dan kemungkinan dapat dijadikan sarana promosi kepada calon pelanggan. Implementasi kualitas jasa yang dilakukan oleh suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa adalah dengan memberikan kualitas pelayanan (*service*) yang terbaik bagi konsumen dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan konsumen atau pelanggan. Kualitas yang di berikan oleh perusahaan, akan menimbulkan persepsi konsumen terhadap kualitas yang diberikan kepadanya. Sering kali terdapat perbedaan antara harapan konsumen dengan persepsi konsumen terhadap kualitas yang diberikan oleh perusahaan Untuk mengetahui apakah perusahaan telah memberikan kualitas jasa yang sesuai dengan harapan konsumen, maka perlu dilakukan evaluasi dari konsumennya maupun oleh perusahaan itu sendiri.

Berdasarkan pada latar belakang masalah diatas, penulis meng-identifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut: Bagaimana kompetensi yang dimiliki karyawan pada Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syari'ah Cilegon? Bagaimana pelayanan prima kepada nasabah Bank syariah pada Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syari'ah Cilegon ? Bagaimana pengaruh kompetensi karyawan terhadap peningkatan pelayanan prima nasabah Bank Syari'ah pada Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syari'ah Cilegon ?

## 2. Tinjauan Pustaka

Terdapat beberapa pengertian tentang manajemen sumber daya manusia yang dikutip oleh H.Malayu S.P. Hasibuan dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia, 2001 : 10-11, sebagai berikut: Dale Yoder (2001 : 110), mengemukakan pengertian Sumber Daya Manusia sebagai berikut: *"Personnel management is the provision of leadership and direction of people in their working or employment relationship* (Manajemen Personalia adalah penyedia kepemimpinan dan pengarahan para karyawan dalam pekerjaan atau hubungan kerja mereka)". Sedangkan Andrew F. Sikula, mengemukakan bahwa *"Manajemen Sumber Daya Manusia adalah Personal administration is the implementation of human resources (man power) by and within an enterprise,* (Administrasi kepegawaian adalah penempatan orang-orang kedalam suatu perusahaan)". Selanjutnya menurut Sedarmayanti dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi Dalam Manajemen Pegawai Negeri Sipil (2010:13), mengemukakan bahwa *"Manajemen Sumber Dya Manusia (MSDM), adalah kebijakan dan praktik menentukan aspek "manusia" atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen, termasuk kerekrut, menyaring, melatih, memberi penghargaan dan penilaian".* Kemudian menurut pendapat Edwin B. Flippo yang dikutip oleh Sedarmayanti dalam bukunya Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, menyatakan sebagai berikut *"Manajemen Sumber Daya Manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan kegiatan-kegiatan, pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan Sumber Daya Manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat", (2009:5)* Pengertian lain dikemukakan oleh French dalam Sedarmayanti (2009:5), menyetakan bahwa *"Manajemen Sumber Daya Manusia adalah sebagai penarikan, seleksi, pengembangan, penggunaan dan pemeliharaan Sumber Daya Manusia oleh organisasi".* Apabila kedua pendapat di atas (Edwin B. Flippo dan French) digabungkan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: *"Manajemen Sumber Daya Manusia adalah penarikan*

(recruitment), seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan Sumber Daya Manusia untuk mencapai tujuan individu maupun organisasi”.

Kompetensi didefinisikan (Mitrani et.al, 1992; Spencer and Spencer, 1993) ; “*an underlying characteristics of an individual which is related to criterion-referenced effective and or superior performance in a job or situation* (sebagai karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya ). Berdasarkan definisi tersebut bahwa kata “*underlying characteristic*” mengandung makna kompetensi adalah bagian kepribadian yang mendalam dan melekat kepada seseorang serta perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan. Sedangkan kata “*causally related*” berarti kompetensi adalah suatu yang menyebabkan atau memprediksi perilaku dan kinerja. Sedangkan kata “*Criterionreferenced*” mengandung makna bahwa kompetensi sebenarnya memprediksi siapa yang berkinerja baik dan kurang baik, diukur dari kriteria atau standar yang digunakan. Misalnya, kriteria volume penjualan yang mampu dihasilkan oleh seseorang tenaga. Kompetensi dapat berupa penguasaan masalah, ketrampilan kognitif maupun ketrampilan perilaku, tujuan,perangai, konsep diri, sikap atau nilai. Setiap orang dapat diukur dengan jelas dan dapat ditunjukkan untuk membedakan perilaku unggul atau yang berprestasi rata-rata. Penguasaan masalah dan ketrampilan relatif mudah diajarkan, mengubah sikap dan perilaku relatif lebih sukar. Sedangkan mengubah tujuan dapat dilakukan tetapi prosesnya panjang,lama dan mahal. Penentuan tingkat kompetensi dibutuhkan agar dapat mengetahui tingkat kinerja yang diharapkan untuk katagori baik atau rata-rata.

Dalam pelaksanaan manajemen dikembangkan kearah strategi yang lebih relevan yakni dengan menerapkan strategi efektif yang dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan dengan menerapkan berbagai cara dan metoda yang dianggap paling efektif. Sejalan dengan ini Lecuna et al. (2017) mengemukakan: “Pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat”.

Pelayanan bentuk lainnya selalu bersifat profit oriented yang lebih menekankan pada aspek profit semata. Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima dalam bentuk apapun merupakan pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan untuk mensejahterakan rakyat dalam hal ini termasuk pelayanan prima kepada seluruh nasabah Bank, dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah pada Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Cilegon. Kemudian terdapat definisi pelayanan yang sangat simpel, sebagaimana

dikemukakan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Cosby (1997:448), yang dikutip oleh Ratminto & Atik Septi Winarsih dalam bukunya Manajemen Pelayanan Pengembangan model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal, menyatakan bahwa "Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan", (2010:2).

### **3. Metode**

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian *explanation* atau penelitian penjelasan. Sedangkan didalam penelitian penjelasan itu sendiri dapat dikelompokkan menjadi *deskriptif*, *komparatif* dan *asosiatif*. Dan metode penjelasan yang dipilih adalah penelitian *asosiatif*. Menurut Sugiyono (2004:11) penelitian asosiatif adalah penelitian yang berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala. Penelitian ini berfungsi dan bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih. Metode penelitian deskriptif menurut Nazir (2004:54) adalah metode yang bertujuan untuk membuat deskripsi gambaran, lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki. Yang menjadi anggota populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pejabat dan karyawan pada Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syari'ah Cilegon dan nasabah Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syari'ah Cilegon, sebanyak 145 orang terdiri dari karyawan sebanyak 51 orang (Direktur, Kepala Bagian dan staf/pelaksana) dan perwakilan dari pelanggan / nasabah Bank Syari'ah sebanyak 94 orang yang diambil atau ditetapkan secara aksidental tiap hari delapan orang yang datang ke kantor Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syari'ah Cilegon, selama 12 hari kerja.

### **4. Hasil dan Pembahasan**

Variabel Kompetensi Karyawan berdasarkan teori yang dijadikan tolok ukur memiliki enam indikator yang merupakan pernyataan dalam kuesioner dan harus mendapatkan tanggapan responden. Berdasarkan jumlah populasi sebanyak 145 orang, keseluruhannya diberikan angket yang harus diisi dan dikembalikan kepada peneliti. Berdasarkan hasil perhitungan diketahui bahwa skor terendah 20 dan skor tertinggi 10. dengan demikian rentang skor yang ada adalah 10 (20-10). Dengan memperhatikan angka tersebut, maka angka minimum yang mungkin dapat dicapai adalah

10 sedangkan angka maksimum yang mungkin bisa dicapai adalah 20, nilai rata-rata mencapai 17,8 dan standar deviasi 1,6. Berdasarkan tolok ukur yang ditetapkan bahwa Pelayanan Prima menggunakan teori tentang prinsip pelayanan umum sebagaimana dikemukakan oleh Surjadi dalam bukunya Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik, dengan tujuh indikator kemudian untuk pelayanan prima tersebut dikembangkan menjadi sembilan indikator, yang kemudian dibuat angket dan disebar kepada seluruh responden untuk memperoleh tanggapan. Dari seluruh angket yang disebar kemudian dikumpulkan kembali untuk dilakukan analisis. Skor data variabel Peningkatan Pelayanan Prima Nasabah Bank Syari'ah (Y) dengan jumlah pernyataan kuesioner sebanyak 9 butir, dan berdasarkan hasil perhitungan diketahui skor terendah 10 dan skor tertinggi 25. dengan demikian rentang skor terendah 10 dan skor tertinggi 25. dengan demikian rentang skor yang ada adalah 15 (25-10). Bila dilihat dari angka tersebut, maka angka minimum yang mungkin dicapai adalah 10 sedangkan angka maksimum yang mungkin bisa dicapai adalah 25, nilai rata-rata mencapai 22,3 dan standar deviasinya 1,6.

Uji Validitas adalah mengkorelasikan skor setiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir, dan syarat minimum untuk dianggap valid yaitu bila " $r$ " = 0,294 ke atas, berdasarkan data yang terkumpul dari variabel bebas (KKompetensi Karyawan) maka terdapat hasil yang ditunjukkan pada tabel lampiran.

Sedangkan untuk mengetahui besaran signifikansi variabel pelaksanaan Pelayanan Prima Nasabah, signifikansi nilai korelasi dilakukan dengan derajat kebebasan ( $dk = n - 2$ ) dengan kaidah penilaian : Jika  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel berarti valid dan sebaliknya. Jika instrumen itu valid, maka dilihat kriteria penafsiran sebagaimana terlampir. Adapun hasil uji validitas untuk variabel bebas (Kompetensi Karyawan) adalah sebagai berikut:

**Tabel: 1. Hasil Uji Validitas Variabel Bebas (Kompetensi Karyawan)**

Korelasi antara	Nilai Korelasi (r)	Nilai r tabel (n=145, $\alpha$ =5%)	Keterangan	Kesimpulan
Item No. 1 dengan Total	0,457	0,294	r Positif r hitung $>$ r tabel	Valid
Item No. 2 dengan Total	0,422		r Positif r hitung $>$ r tabel	Valid
Item No. 3 dengan Total	0,546		r Positif r hitung $>$ r tabel	Valid

Item No. 4 dengan Total	0,535		r Positif r hitung > r tabel	Valid
Item No. 5 dengan Total	0,519		r Positif r hitung > r tabel	Valid
Item No. 6 dengan Total	0,430		r Positif r hitung > r tabel	Valid

Sumber: Hasil Olah Data Penulis

Penafsiran pada tabel di atas, didasarkan pada kriteria penafsiran menurut Sugiyono (2003 : 214). Dari hasil Uji Validitas instrumen di atas, terlihat bahwa semua instrumen Valid dan Signifikan. Kemudian butir semua instrumen Valid dapat dipergunakan untuk uji selanjutnya. Sedangkan uji validasi variabel terikat (Peningkatan Pelayanan Prima Nasabah Bank syariah) adalah sebagai berikut:

**Tabel: 2. Hasil Uji Validitas Variabel Bebas (Kompetensi Karyawan)**

Korelasi antara	Nilai Korelasi (r)	Nilai r tabel (n=145,α=5%)	Keterangan	Kesimpulan
Item No. 1 dengan Total	0,610	0,294	r Positif r hitung > r tabel	Valid
Item No. 2 dengan Total	0,655		r Positif r hitung > r tabel	Valid
Item No. 3 dengan Total	0,576		r Positif r hitung > r tabel	Valid
Item No. 4 dengan Total	0,509		r Positif r hitung > r tabel	Valid
Item No. 5 dengan Total	0,586		r Positif r hitung > r tabel	Valid
Item No. 6 dengan Total	0,493		r Positif r hitung > r tabel	Valid
Item No. 7 dengan Total	0,298		r Positif r hitung > r tabel	Valid
Item No. 8 dengan Total	0,537		r Positif r hitung > r tabel	Valid
Item No. 9 dengan Total	0,338		r Positif r hitung > r tabel	Valid

Sumber: Hasil Olah Data Penulis

Penafsiran pada tabel di atas, didasarkan pada kriteria penafsiran menurut Sugiyono (2003 : 214). Dari hasil Uji Validitas instrumen di atas, terlihat bahwa semua instrumen Valid dan Signifikan. Kemudian butir semua instrumen Valid dapat dipergunakan untuk uji selanjutnya. Setelah dihitung dengan menggunakan alat bantu microsoft excel diperoleh koefisien korelasi variabel bebas (Kompetensi Konsumen) sebesar 0,526 dan variabel terikat (Peningkatan



Pelayanan Prima Nasabah bank Syariah) sebesar 0,698 koefisien-koefisien korelasi tersebut selanjutnya dimasukkan dalam rumus Spearman Brown.

**Tabel: 3. Rangkuman Hasil Perhitungan Reliabilitas Instrumen**

Variabel	Koefisien Korelasi (r )	Harga (r )	r tabel	Hasil
Kompetensi Karyawan	0,348	0,516	0,294	Reliabel
Peningkatan Pelayanan Prima Nasabah Bank Syariah	0,721	0,837	0,294	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data Penulis

Dari tabel di atas, terlihat bahwa semua instrumen penelitian reliabel dan dapat diandalkan. Sebagaimana telah dikemukakan pada Bab I, bahwa data yang dikumpulkan melalui angket digunakan untuk mengukur variabel bebas (Kompetensi Karyawan) dan variabel terikat (Peningkatan Pelayanan Prima Nasabah Bank Syariah). Setelah dilakukan uji validitas, dan reliabilitas ternyata data tersebut seluruhnya valid, dan reliabel (secara lengkap lihat lampiran).

Setelah seluruhnya dinyatakan memenuhi syarat, maka selanjutnya untuk menganalisisnya tentang seberapa kuat pengaruh antara variabel X (Kompetensi Karyawan) terhadap Variabel Y (Peningkatan Pelayanan Prima Nasabah Bank Syariah), penulis menggunakan analisis Korelasi Produk Moment sebagai rumusnya, Uji Signifikansi, Koefisien Determinasi dan analisis persamaan regresi sederhana sehingga dari pengaruh yang diperoleh dapat menaksir variabel Y apabila variabel X diketahui. Berdasarkan perhitungan di atas, koefisien korelasi (r) antara Kompetensi Karyawan adalah sebesar 0,994 atau 99,4%, berdasarkan tabel interpretasi koefisien korelasi, dapat diketahui bahwa hubungan antara Kompetensi Karyawan terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Nasabah Bank syariah terbukti adanya hubungan yang positif dan sangat kuat. Berdasarkan rumus Koefisien Korelasi Determinasi pada Bab I, maka dapat dihitung sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

$$KD = (0,994)^2 \times 100\%$$

$$KD = 98,8\%$$

Dari perhitungan Koefisien penentu/koefisien diterima (KD) sebesar 98,8% berarti Kompetensi Karyawan memberi kontribusi 98,8% terhadap Peningkatan Pelayanan Prima Nasabah Bank Syariah, sedangkan sisanya sebesar 1,2% merupakan faktor lain yang tidak ditinjau dalam

penelitian ini yang ikut serta mempengaruhi Peningkatan Pelayanan Prima Nasabah Bank Syariah yang perlu dilakukan penelitian lebih lanjut.

Berdasarkan harga a dan b melalui perhitungan di atas, maka persamaan regresi Kompetensi Karyawan dan Peningkatan Pelayanan Prima Nasabah Bank Syariah adalah sebagai berikut:  $\hat{Y} = 34,15 + 0,18X$ . Persamaan regresi yang telah ditentukan tersebut dapat digunakan untuk melakukan prediksi (ramalan) berapa nilai dalam variabel terikat akan terjadi bila nilai dalam variabel bebas ditetapkan. Hal ini berarti bila Kompetensi Karyawan di tingkatkan sampai nilai optimal sesuai dengan skor ideal instrumen yaitu  $5 \times 145 = 725$ , maka nilai Peningkatan Pelayanan Prima Nasabah Bank syariah dapat dilihat sebagai berikut:  $\hat{Y} = 34,15 + 0,18 (725) = \mathbf{164,65}$ . Jadi diperkirakan nilai Kompetensi Karyawan menjadi 164,65. Jika nilai Kompetensi Karyawan dinaikkan menjadi 725. Sehingga dari persamaan di atas dapat diartikan, bahwa bila Peningkatan Pelayanan Prima Nasabah Bank Syariah agar bertambah 1, maka nilai rata-rata Kompetensi Karyawan harus dinaikkan sebesar 34,15.

## 5. Kesimpulan

Sebagai langkah akhir dari pelaksanaan penelitian adalah menguraikan beberapa temuan yang dijadikan kesimpulan untuk mengetahui ada/tidak adanya pengaruh dari Kompetensi Karyawan terhadap peningkatan pelayanan Prima Nasabah Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Cilegon. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, penulis menetapkan kesimpulan sebagai berikut: Pengaruh Kompetensi Karyawan pada Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Cilegon, mencapai prosentase sebesar 88,94%; dan Peningkatan Pelayanan Prima Nasabah Bank Syariah pada Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Cilegon, mencapai prosentase sebesar 86,88%; Koefisien Korelasi antar Kompetensi Karyawan dengan Peningkatan Pelayanan Prima Nasabah Bank Syariah diperoleh nilai korelasi (r) sebesar 0,994. Sedangkan t hitung sebesar 108 > t tabel sebesar 2,021, ini berarti terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Kompetensi Karyawan terhadap Peningkatan Pelayanan Prima Nasabah Bank Syariah pada Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Cilegon; Koefisien determinasi diperoleh sebesar 98,8% ini menandakan bahwa Kompetensi Karyawan sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat Pelayanan Prima Nasabah bank syariah pada Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Cilegon, sebesar 98,8%. Sedangkan sisanya yaitu 1,2 % berarti ada faktor lain yang turut

mempengaruhi Peningkatan Pelayanan Prima Nasabah Bank Syariah. Sedangkan Persamaan regresi Kompetensi Karyawan dan Peningkatan Pelayanan Prima Nasabah Bank syariah yaitu  $\hat{Y} = 34,15 + 0,18X$ . Selanjutnya persamaan regresi tersebut dapat digunakan untuk melakukan prediksi (ramalan) berapa nilai dalam variabel terikat (Peningkatan Pelayanan Prima Nasabah Bank Syariah) akan terjadi bila nilai dalam variabel bebas (Kompetensi Karyawan) ditetapkan.

Bertolak dari kesimpulan di atas, maka dikemukakan saran sebagai berikut: Dalam upaya meningkatkan pengembangan pegawai, disarankan agar PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk., Kantor Cabang Syari'ah Cilegon, memiliki system pengembangan karyawan yang jelas dan dapat diketahui oleh seluruh pegawai; Menetapkan kebijakan pelaksanaan sosialisasi tentang system pengembangan Karyawan khususnya dalam peningkatan pengembangan diri Karyawan, kepada seluruh pegawai secara terbuka dan terus menerus; Untuk meningkatkan pelayanan prima, disarankan agar meningkatkan pengawasan melekat dari pimpinan yang terus menerus dan berkesinambungan.

### **Daftar Pustaka**

- Augustrianto, A., Silvianita, A., Ferari, E. (2019) Hofstede's organization culture on deviant workplace behavior (Case study on workers at plaza Toyota Bandung). *Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems*, 11(3 Special Issue), pp.720-725
- Gilang, A., Fakhri, M., Syarifuddin, S., Pradana, M., Utami, D.P. (2019). Ethical leaderships and organizational culture of student organization at Indonesian Private University. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 2019, Thailand, IEOM Society International, pp. 70-78.
- Kolvereid, L. (2016). Preference for Self-employment Prediction of New Business Start-up Intentions and Efforts. *The International Journal of Entrepreneurship and Innovation* 17 (2): 100–109. <https://doi.org/10.1177/1465750316648576>
- Lecuna, A., Cohen, B., & Chavez, R. (2017). Characteristics of high-growth entrepreneurs in Latin America. *International Entrepreneurship and Management Journal*, 13(1), 141-159.
- Magolda, P., & Delman, L. (2016). Campus custodians in the corporate university: Castes, crossing borders, and critical consciousness. *Anthropology & Education Quarterly*, 47(3), 246-263. <https://doi.org/10.1111/aeq.12155>
- Mulyana, D. (2005). *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung.

- Mangkunegara, M. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Alfabeta Bandung.
- Miranda, F., A. Chamorro-Mera, and S. Rubio. (2017). Entrepreneurship in Spanish Universities: An Analysis of the Determinants of Entrepreneurial Intention. *European Research on Management and Business Economics* 23 (2): 216–233. <https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2017.01.001>
- Priharti, W., Sumaryo, S., Saraswati, T., & Nurfadilah, M. R. (2020). IoT Based Logistics Vehicle Security Monitoring System. *MS&E*, 771(1), 012012.
- Saragih, R., Fakhri, M., Pradana, M., Gilang, A., & Vidjashesa, G. A. (2018). Ethical Leadership's Effect on Employee Discipline: Case of An Indonesian Telecommunication Company. In *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*.
- Saraswati, T. G., & Basri, M. H. (2016). Simulation model for evaluating intensive care unit capacity. *Актуальні проблеми економіки*, (3), 414-420.
- Ratminto & Atik S. W. (2013). *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Celeban Timur UH. III/548 Yogyakarta 55167.
- Silvianita, A., Tan, C.-L. (2017). A model linking the knowledge management (KM) enabler, KM capability and operational performance in indonesian automobile industry. *Advanced Science Letters*, 23(1), pp. 640-642.
- Spencer, M. Lyle and Spencer, M. Signe. (1993). *Competence at Work Modelas for Superior Performance*, John Wily & Son, Inc, New York, USA.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Manajemen Menciptakan Pelyanan Prima*,
- Wardhana, Aditya, Budi Rustandi K. dan Syahputra, (2015). *Metode Riset Bisnis*, PT. Karya Manunggal Lithomas, Bandung.
- Wijaya, A.W. (2006). *Administrasi Kepegawaian*, Rajawali; 2006.
- Winarno, A., Hermana, D. (2019). Commitment, work engagement, and research performance of lecturers, in Indonesia private universities. *Malaysian Online Journal of Educational Management*, 7(4), 45-63.