



SOCIETY
JURNAL PRODI TADRIS IPS

Volume 11, Nomor 2, Desember 2020
ISSN (p) : 2087-0493, ISSN (e) : 2715-5994



**PENGARUH KOMPETENSI DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PEMBIAYAAN DI BANK PEMBIAYAAN RAKYAT
SYARIAH (BPRS) CABANG PANGKALPINANG**

Rizki Amaliyah

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Yogyakarta, Indonesia, amaliyahrizki398@gmail.com

ABSTRACT

Sharia People's Financing Bank (BPRS) Pangkalpinang Branch as a bank synonymous with financing products with the aim of improving the welfare of the people. BPRS employees are required to have competence and professional performance in order to be able to compete with other banks in increasing customer satisfaction. The purpose of this study was to analyze the influence of competence and employee performance on customer satisfaction financing at the Sharia Rural Bank (BPRS) Pangkalpinang Branch. The type of this research is descriptive-quantitative. Furthermore, the sampling technique of this study used random sampling techniques with a total sample of 95 respondents. The data analysis techniques used were instrument test, classical assumption test, multiple linear regression test, and hypothesis testing. This study uses SPSS Version 22.0 software. The results of this study indicate that: (1) the variable competence and employee performance with the coefficient of determination has a contribution effect on the satisfaction of financing customers at BPRS Pangkalpinang Branch by 39.9%. While the remaining 60.1% is influenced by other variables which are not researched. (2) The competency and employee performance variables simultaneously influence the satisfaction of financing customers at BPRS Pangkalpinang Branch. It can be seen from $F_{count} 32.168 > F_{table} 3.10$ with a significance level of $0.000 < 0.05$. (3) The competency and employee performance variables have a partial effect on financing customer satisfaction at BPRS Pangkalpinang Branch. It can be seen from the t_{count} value of 2.535 and 4.873 $> t_{table} 1.66159$, respectively, with a significance level of 0.013 and $0.000 > 0.05$, respectively.

Keywords: *Competence, Employee Performance, Financing Customer Satisfaction*

ABSTRAK

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Cabang Pangkalpinang sebagai bank identik dengan produk pembiayaan dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan umat. Karyawan BPRS dituntut untuk memiliki kompetensi dan profesional kinerja agar mampu bersaing dengan perbankan lainnya dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Adapun tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kompetensi dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Cabang Pangkalpinang. Adapun jenis penelitian ini adalah deskriptif-kuantitatif. Selanjutnya teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik random sampling dengan jumlah sampel sebanyak 95 responden. Teknik analisa data yang digunakan adalah uji instrumen, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, dan uji hipotesis. Penelitian ini menggunakan software SPSS Versi 22.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Variabel kompetensi dan kinerja karyawan secara koefisien determinasi mempunyai pengaruh sumbangan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan di BPRS Cabang Pangkalpinang sebesar 39,9%. Sedangkan sisanya sebesar 60,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. (2) Variabel kompetensi dan kinerja karyawan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan di BPRS Cabang Pangkalpinang dapat dilihat dari $F_{hitung} 32,168 > F_{tabel} 3,10$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. (3) Variabel kompetensi dan kinerja karyawan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pembiayaan di BPRS Cabang Pangkalpinang dapat dilihat dari nilai t_{hitung} berturut-turut 2.535 dan 4.873 $> t_{tabel} 1.66159$ dengan tingkat signifikansi berturut-turut yaitu 0,013 dan 0,000 $> 0,05$.

Kata Kunci: *Kompetensi, Kinerja Karyawan, Kepuasan Nasabah Pembiayaan.*

PENDAHULUAN

Eksistensi dari sektor perbankan kini menempati posisi yang sangat strategis dalam menjembatani kebutuhan investasi dan juga modal kerja disektor riil. (Muhammad, 2011). Ditinjau dari segi menentukan keuntungan yang diperoleh, bank terbagi menjadi dua jenis yaitu bank konvensional dan bank syariah. Menurut Undang-Undang tentang Perbankan Syariah Nomor 21 Tahun 2008, tentang Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan juga Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.

Berdasarkan data Statistik Perbankan Syariah terdapat 1.849 Bank Umum Syariah, yang terdiri dari sebanyak 472 Kantor Pusat Operasional (selanjutnya disingkat KPO), 1.188 Kantor Cabang Pembantu (selanjutnya disingkat KCP) dan ada sekitar 189 Kantor Kas (selanjutnya disingkat KK). Unit Usaha Syariah (UUS) berjumlah 336, yang terdiri dari 151 KPO, 135 KCP, dan 50 KK. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah berjumlah 289, yang terdiri dari 101 KPO dan 187 KK. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank syariah yang mana kegiatannya tidak memberikan jasa lalu lintas pembayaran.

Di Bangka Belitung terdapat 27 BPRS, yang terbagi dalam satu kantor pusat, enam kantor cabang, dan dua puluh kantor kas. Tujuan dari pendirian BPRS dalam perkonomian adalah sebagai kegiatan meningkatkan kesejahteraan ekonomi umat serta juga membina semangat Ukhuwah Islamiyah menuju kepada kualitas hidup yang memadai. (Nur Rianto, 2012)

Adapun kegiatan usaha dari BPRS yaitu penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan yaitu berupa tabungan, investasi dalam bentuk deposito dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan. Pembiayaan atau *financing* yaitu pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain guna untuk mendukung proyek investasi yang telah direncanakan. Kehadiran BPRS di beberapa wilayah Bangka Belitung, salah satunya yaitu di wilayah Kota Pangkalpinang memberikan angin segar kepada masyarakat di daerah tersebut untuk dapat memenuhi kebutuhan usaha sesuai dengan prinsip sesuai syariah yang terbebas dari penetapan bunga.

Menurut Dede Oktober sebagai Kepala bagian Marketing BPRS, saat ini jumlah keseluruhan nasabah pembiayaan di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Cabang Pangkalpinang berjumlah 1.884

nasabah. Persaingan industri sektor perbankan syariah khususnya di wilayah Bangka Belitung terus mengalami perubahan yang sangat cepat. Masing-masing perbankan berusaha menarik nasabah khususnya ditujukan kepada nasabah pembiayaan dengan cara pengembangan dan penambahan produk baru dan ini merupakan tantangan bagi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Cabang Pangkalpinang sendiri untuk bisa bersaing dengan Bank Umum Syariah (BUS) yang beroperasi di wilayah kota Pangkalpinang dalam memberikan pelayanan produk dan juga jasa yang terbaik agar dapat mempertahankan loyalitas nasabah, karena penentuan segmentasi nasabah sangat penting dalam memetakan kebutuhan produk dan juga jasa sektor perbankan khususnya dari sisi pembiayaan dengan tujuan dalam rangka meningkatkan kualitas kinerja sehingga lebih kompetitif.

Peranan dari karyawan sangat penting untuk menunjang keberhasilan dari sebuah perusahaan, terutama yaitu perusahaan yang bergerak di sektor jasa. Alasannya karena karyawan memiliki kemampuan dalam hal mempengaruhi persepsi pembeli. Karyawan merupakan bagian penting dari sektor jasa itu sendiri, sehingga bagi pelanggan, karyawan juga berfungsi sebagai komunikator sekaligus

mewakili citra sebuah perusahaan. Kegagalan karyawan menyampaikan citra yang tidak baik kepada pelanggan, akan memberikan dampak buruk terhadap persepsi mereka kepada perusahaan (Pantja, 2005).

Kinerja ditunjukkan melalui kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga perusahaan berdasarkan persepsi pelanggannya dapat meng evaluasi kualitas layanan karyawan, selain melalui praktek SDM seperti penilaian dari rekan kerja, dan atasan. Kualitas pelayanan yang baik akan menentukan sikap konsumen dalam menilai, memutuskan sekaligus memberikan kesan terhadap pelayanan yang diberikan, karena sering kali konsumen yang merasa puas akan cenderung lebih loyal terhadap perusahaan (Wirdayani, 2017).

Kepuasan dari konsumen terhadap pelayanan perusahaan akan menjadi sangat penting dalam hal mempertahankan posisi perusahaan di pasar serta dapat menciptakan efektivitas dan efisiensi perusahaan (Tjiptono, 2000). Hingga saat ini telah banyak dilakukan penelitian mengenai topik tingkat kepuasan nasabah dengan hasil yang beragam. Diana Pusfita(2014) meneliti tingkat dari kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan dalam pembiayaan

gadai emas di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) di Bangka Belitung Cabang Pangkalpinang. Hasil menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang merasa cukup puas dengan presentase sebanyak 41,2%.

Hanifurridwan (2017) meneliti tentang pengaruh dari kinerja marketing terhadap kepuasan dari nasabah Bank Syariah Mandiri (BSM) cabang Salatiga. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kinerja marketing dan kepuasan nasabah secara individual. Hal ini dibuktikan dari nilai signifikansi $0.000 < 0.05$ dan berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, nilai adjusted R^2 adalah 0.734, hal ini menunjukkan 73,4% variabel dependen (Kepuasan Nasabah) dijelaskan oleh variabel kinerja marketing. Sedangkan sisanya ($100\% - 73,4\% = 26,6\%$) dijelaskan variabel lainnya diluar model.

Tantri Mentari (2012), beliau meneliti pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Muamalat Indonesia (BMI) Bangka Belitung Cabang Pangkalpinang. Dalam penelitian ini adapun skala yang dipakai yaitu menggunakan skala interval. Skala ini sering digunakan untuk mengukur gejala kehidupan sosial. Hasil dari

penelitian ini menunjukkan bahwa Responden yang menyatakan tinggi kepuasan nasabah dengan persentase sebesar 22,91% sementara responden yang menyatakan tingkat kepuasan nasabah tergolong rendah sebesar 14,59% dan responden yang menyatakan tingkat kepuasan nasabah tergolong sedang sebesar 62,5%.

Jika pada penelitian sebelumnya lebih memfokuskan hanya dari kualitas pelayanan, maka adapun dalam penelitian ini variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Cabang Pangkalpinang ada dua yaitu variabel kompetensi dan kinerja Karyawan. Karyawan merupakan salah satu dari aspek peranan yang sangat penting sebagai upaya mencapai target serta memberikan kontribusi untuk meraih keunggulan kompetitif. Hal penting yang harus dilakukan oleh karyawan BPRS adalah meningkatkan profesionalisme dalam hal kinerja dan juga kompetensi dalam memberikan kepuasan pelayanan terhadap nasabah. Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan adapun rumusan masalah yang akan diteliti yaitu apakah kompetensi dan kinerja karyawan berpengaruh terhadap nilai kepuasan nasabah, kemudian adapun tujuan dari

penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kompetensi dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Cabang Pangkalpinang.

Kajian Pustaka

Kepuasan Nasabah

Nasabah didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik yaitu rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Nasabah yaitu merupakan orang yang sering berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (Nur Rianto, 2012). Salah satu tujuan utama perusahaan jasa dalam perbankan adalah menciptakan rasa kepuasan nasabah. Kepuasan Nasabah yaitu persepsi seorang nasabah bahwa harapannya telah terpenuhi dan diperoleh hasil optimal bagi setiap nasabah dan pelayanan perbankan dengan memperhatikan sifat atau karakter dari kemampuan seorang nasabah. Kemudian melayani dengan baik kebutuhan dari nasabah sehingga dapat berkesinambungan dengan sebaik-baiknya (Doni, 2017).

Kepuasan nasabah merupakan hasil penilaian dari nasabah terhadap apa yang diharapkan oleh nasabah atas menggunakan suatu produk/jasa. Kemudian dari harapan tersebut

dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan menggunakan produk dan jasa tersebut. Apabila keinginan yang diterimanya lebih besar atau (minimal sama) daripada harapannya, maka pelanggan puas, sebaliknya jika kinerja yang diberikan dari pemakaian produk atau jasa tersebut lebih kecil daripada apa yang telah diharapkannya maka pelanggan tidak puas. Adapun cara yang digunakan untuk mengukur kepuasan Nasabah adalah sebagai berikut:

a. Sistem Keluhan dan Saran

Pihak bank meminta keluhan dan saran dari nasabah dengan membuka kotak saran baik melalui surat, telepon bebas pulsa, *customer hot line*, kartu komentar, maupun dari sarana keluhan lainnya. Jadi, Informasi ini dapat sangat memungkinkan oleh pihak bank mengantisipasi dan dapat cepat merespon kritik dan saran tersebut, konsumen akan menilai dari sisi kecepatan dan juga ketanggapan pihak bank dalam menangani kritik dan juga saran yang akan diberikan.

b. Survey kepuasan nasabah

Perusahaan melakukan survei untuk mendeteksi keluhan dari seorang nasabah, diharapkan dari survei ini yaitu didapatkan umpan balik yang positif dari konsumen. survey ini dapat dilakukan melalui media telepon, atau

wawancara pribadi ataupun pelanggan diminta mengisi angket.

c. Pembeli bayangan

Pihak bank menempatkan seseorang tertentu baik orang lain maupun dari level manajemen sendiri yaitu sebagai pembeli ke perusahaan lain ataupun ke perusahaan sendiri. Jadi, Pembeli bayangan ini akan memberikan hasil laporan dari keunggulan maupun kelemahan dari para petugas yang melayaninya. Kemudian, dilaporkan segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan pengambilan keputusan oleh manajemen. Hal ini sebagai upaya mencari solusi dari sudut pandang konsumen.

d. Analisa nasabah yang lari

Nasabah yang hilang atau *loss* akan dihubungi, kemudian diminta alasan untuk mengungkapkan apa yang menjadi alasan mereka berhenti, atau pindah perusahaan lain, apakah ada sesuatu masalah yang sedang terjadi yang tidak bisa diatasi atau terlambat diatasi, misalkan ada nasabah yang menutup rekeningnya, maka pihak bank menghubungi nasabah tersebut dan kemudian segera menanyakan apa alasan penutupan dan apabila jika terjadi masalah ataupun ketidakpuasan terhadap kualitas dari pelayanan bank

maka harus dicarikan jalan keluar agar tidak ada lagi nasabah yang pindah atau menutup rekeningnya.

Adapun cara menangani dari keluhan yang disampaikan oleh seorang nasabah adalah bersikap empati terhadap nasabah yang marah. Dalam menghadapi nasabah yang emosi atau marah, petugas bank harus bersikap penuh empati, dan juga mendengarkan dengan seksama dan penuh pengertian dan Biarkan mereka meluapkan atau mengungkapkan semua keluhan dan tunjukkan pengertian anda, serta hadapilah dengan cara bijaksana. Kemudian, tangani keluhan dengan cepat dan akurat. Setelah mendengarkan keluhan dan memahami masalah yang dihadapi nasabah, segera hadapi dengan cepat tanggap, ramah, dan juga meyakinkan. Kemudian jelaskan cara penyelesaiannya.

Kompetensi

Secara etimologi, kompetensi diartikan sebagai sebuah dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin ataupun staf yang mempunyai keterampilan, pengetahuan dan juga perilaku yang baik-baik. Menurut Peraturan Pemerintah No.101 Tahun 2000, kompetensi merupakan kemampuan ataupun karakteristik yang dimiliki oleh

seseorang atau pegawai negeri sipil yang berupa pengetahuan sikap perilaku yang diperlukan dalam tugas dan jabatannya (Pasal Menurut Edi (2009) Karakteristik kompetensi terdapat lima aspek sebagai berikut:

- a. *Motives* adalah sesuatu dimana seseorang secara konsisten dapat mengembangkan sebuah tujuan yang memberi tantangan pada dirinya dan bertanggungjawab penuh untuk mencapai suatu tujuan tersebut serta mengharapkan adanya timbal balik untuk memperbaiki dirinya.
- b. *Traits* adalah sebuah watak yang membuat seseorang dalam berperilaku, merespons sesuatu hal dengan cara tertentu. Misalnya percaya diri, kontrol diri, stres.
- c. *Self concept* adalah sebuah sikap dan nilai yang dimiliki oleh dalam diri seseorang. Kemudian, Sikap dan nilai diukur melalui tes kepada responden untuk mengetahui bagaimana nilai yang dimiliki seseorang. Misalnya, seseorang yang dinilai menjadi pemimpin memiliki sikap atau perilaku kepemimpinan sehingga perlu adanya tes tentang *leadership ability*.
- d. *Knowledge* adalah informasi yang dimiliki oleh seseorang dalam hal bidang tertentu. Pengetahuan

merupakan kompetensi yang sangat kompleks. Pengetahuan sering gagal untuk memprediksi sisi kinerja dari SDM karena skor pengetahuan tersebut tidak berhasil dalam mengukur pengetahuan dan keahlian seperti apa seharusnya dilakukan dalam pekerjaan.

- e. *Skills* adalah kemampuan dimiliki seorang karyawan dalam hal melaksanakan suatu pekerjaan tertentu baik secara fisik mental. Contohnya seorang programmer komputer membuat suatu program yang berkaitan dengan SDM.

Menurut Wibowo (2012) kompetensi berdasarkan stratanya dapat dibagi menjadi:

a. *Core competencies*

Kompetensi inti yang selalu dihubungkan dengan strategi dalam organisasi sehingga harus dimiliki oleh semua karyawan dalam organisasi.

b. *Managerial competencies*

Kompetensi yang mencerminkan suatu aktivitas manajerial dan juga kinerja yang diperlukan dalam peran tertentu.

c. *Funcional competencies*

Kompetensi yang menjelaskan mengenai suatu kemampuan dan peran tertentu yang diperlukan dan dihubungkan dengan teknis dan keterampilan profesional.

Kinerja

Kinerja adalah singkatan dari kinetika energi kerja, kemudian adapun dalam Bahasa Inggris adalah *performance*. Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator dari suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam kurun waktu tertentu (Wirawan, 2015). Kinerja sebuah perusahaan merupakan fungsi dari hasil-hasil pekerjaan atau kegiatan yang ada dalam perusahaan yang dipengaruhi oleh faktor-faktor intern dan ekstern perusahaan.

Sebagai asset utama bagi perusahaan, maka sumber daya manusia dalam perusahaan harus ditingkatkan produktivitasnya dengan menciptakan kondisi dan juga lingkungan kerja yang dapat mendorong karyawan untuk meningkatkan kompetensi, kemampuan dan keterampilan yang dimiliki secara optimal, meningkatkan komitmen terhadap perusahaan serta bisa mengembangkan karir karyawan (Angga, 2015).

Perencanaan kinerja merupakan bagian awal manajemen kinerja karyawan sepanjang satu tahun. Adapun perencanaan dari kinerja adalah sebagai berikut:

- a. Tugas dan kewajiban yang ternilai yaitu pekerjaan yang dilaksanakan yang sesuai dengan prosedur.
 - b. Kompetensi yang diperlukan harus ternilai sehingga karyawan dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, serta perilaku kerja, dan sifat pribadi yang harus dilakukan dan juga dimiliki agar dapat melaksanakannya dengan baik.
 - c. Standar pengukuran kinerja melaksanakan suatu pekerjaan ini diformulasikan sebagai sasaran atau target kinerja.
 - d. Menentukan cara pegawai akan mencapai kinerjanya.
 - e. Proses pengukuran kinerja dan instrumen yang akan digunakan serta juga waktu pelaksanaannya harus memahami teknik pengukuran kinerja.
 - f. Merencanakan pengembangan kompetensi jika karyawan belum memiliki kompetensi sepenuhnya.
- Adapun faktor yang dapat mempengaruhi sebuah kinerja menurut Bintoro (2017) adalah sebagai berikut:
- a. Faktor individual, faktor yang terdiri dari kemampuan dan keahlian, latar belakang dan demografi.
 - b. Faktor psikologis yang terdiri dari persepsi ataupun pandangan serta juga

sikap dan kepribadian, pembelajaran dan motivasi.

- c. Faktor organisasi yang terdiri dari sumber daya manusia, kepemimpinan, struktur dan penghargaan

Adapun tujuan peningkatan kinerja adalah sebagai berikut:

- a. Untuk memenuhi kebutuhan perusahaan yang menginginkan hasil dari kinerja yang bermutu.
- b. Untuk meningkatkan suatu kemampuan dari sistem perusahaan supaya efektif, dan bermutu.
- c. Untuk membantu para karyawan dalam mengembangkan tingkat nilai pengetahuan keterampilan dan juga sikap dalam bekerja maupun kepribadian.

Metodologi Penelitian

Jenis Penelitian

Adapun jenis dari penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif menggambarkan objek penelitian pada saat keadaan sekarang ini berdasarkan fakta-fakta sebagaimana adanya, kemudian diinterpretasikan dalam bentuk survey dengan cara menyebar angket kepada nasabah pembiayaan di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Cabang Pangkalpinang.

Lokasi Penelitian

Tempat yang dijadikan sebagai lokasi pada penelitian ini adalah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Cabang Pangkalpinang yang terletak di Jalan Perniagaan Blok B1-B2 Komplek BTC Pangkalpinang Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian. Adapun Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pembiayaan di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Cabang Pangkalpinang yang berjumlah 1.884 nasabah.

Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 95 nasabah pembiayaan. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *random sampling* yaitu teknik yang paling sederhana (simpler). Sampel diambil secara acak, tanpa memperhatikan tingkatan yang ada dalam populasi, tiap elemen populasi memiliki peluang yang sama dan diketahui untuk terpilih sebagai subjek

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Setelah semua data terkumpul maka langkah selanjutnya adalah melalui analisis data.

Tahapan analisis data dalam penelitian ini

menggunakan analisis statistik dengan rumus *deskriptive frekuensi* untuk menggambarkan data dalam bentuk kuantitatif kedalam bentuk *deskriptive*. Kemudian selanjutnya *frequencies* tersebut digunakan untuk menghitung jumlah dari responden dalam kategori tertentu. Setelah semua data dalam penelitian ini terpenuhi kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji dan uji hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Setelah dilakukan teknik perhitungan dengan teknik korelasi “*product moment*” diperoleh koefisien korelasi butir untuk 22 butir instrumen (kuesioner) dengan sampel sebanyak 95 orang ($n= 95$ orang), dengan $\alpha = 0,05$ didapat r_{tabel} 0,202 ($df = n-2$ atau $df = 95-2= 93$), artinya bila r hitung $< r$ tabel maka butir instrumen tersebut tidak valid dan apabila r hitung $> r$ tabel maka butir instrumen tersebut dapat digunakan (valid). Hasil dari pengujian nilai koefisien korelasi untuk hasil uji validitas instrumen Kompetensi, Kinerja, Kepuasan diperoleh rata-rata nilai lebih besar dari

r -tabel dan seluruh instrumen sebanyak 22 pertanyaan dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas/keandalan adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran dipercaya dan juga diandalkan adapun uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Metode pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas menggunakan batasan dari 0,6. Apabila nilai reliabilitas instrumen pada nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$ maka dapat disimpulkan instrumen tersebut reliabel.

Hasil perhitungan dari uji reliabilitas instrumen pada nilai *Cronbach's Alpha* berturut-turut yaitu sebesar 0,607, 0,738, dan 0,660 dan juga dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* variabel Independen dan variabel dependen yaitu $> 0,6$. Dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan yang berkaitan langsung dengan variabel independen (kompetensi dan kinerja) dan juga variabel dependen (kepuasan) dalam kuesioner dikatakan reliabel.

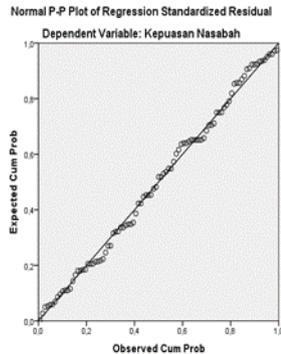
Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan metode Normal

Probability Plots. Hasil analisis data penelitian sebagai berikut:

Gambar I.1 Uji Normalitas



Berdasarkan gambar I.1 diatas dapat disimpulkan bahwa data diatas menyebar disekitar garis diagonal, mengikuti arah dari garis diagonal, maka dapat dinyatakan bahwa residual berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Uji mutikolinieritas dilakukan dengan menghitung nilai dari Tolerance dan VIF. Untuk mendeteksi dari ada atau tidaknya sebuah multikolinearitas umumnya dengan melihat nilai tolerance dan VIF pada hasil regresi linier. Jika tolerance lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas

Tabel I.1 Uji Multikolinearitas

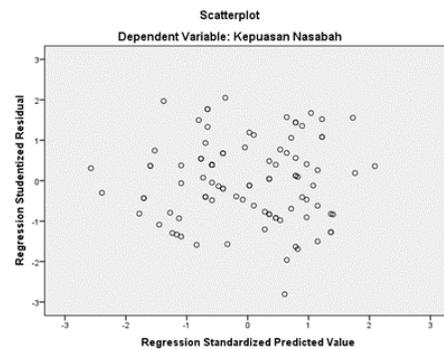
Model	Tolerance	VIF
Kompetensi	,685	1,461
Kinerja	,685	1,461

Berdasarkan dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai tolerance semua variabel independen lebih besar dari 0,1 yaitu 0, 685 dan 0,685 dan VIF yang kurang dari 10 yaitu 1,461 dan 1,461. Jadi, dari data diatas dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.

3. Uji heteroskedastisitas

Metode pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas dengan melihat dari scatterplot yaitu jika titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas dan dibawah angka 0 dan pada sumbu Y maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi dan adapun hasilnya dikemukakan berikut ini:

Gambar I.2 Uji heteroskedastisitas



Berdasarkan gambar I.2 diatas, bahwa data terpencar disekitar angka 0 (0 pada sumbu Y) dan tidak membentuk suatu pola atau trend garis

garis tertentu. Dengan demikian, data tersebut dapat dikatakan bersifat heteroskedastisitas dan memenuhi persyaratan untuk analisa regresi.

4. Uji Autokorelasi

Uji *Autokorelasi* adalah suatu keadaan dimana terjadinya korelasi residual untuk pengamatan satu dengan pengamatan yang lain yang disusun menurut runtun waktu. Model regresi yang baik itu mensyaratkan tidak adanya masalah *autokorelasi*. Untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi dengan menggunakan uji Durbin-Watson (DW TEST).

Tabel I.2 Uji Autokorelasi

Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
2,302	2,193

Dari hasil sebuah perhitungan dengan program SPSS yaitu pengaruh di variabel independent terhadap variabel dependent (Y) dapat dinilai dari nilai statistik Durbin Watson sebesar 2, 193 ini sesuai dengan kriteria bahwa pada signifikasi 0,05 dengan nilai $n=95$ dan $k= 2$. Didapat $dL= 1,6233$ dan $dU = 1,7091$. jadi dapat dapat dihitung nilai $4-dU= 2,2884$ dan $4-dL=2,3725$. Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai Durbin

Watson 2,193 terletak pada daerah dU dan $4-Du$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah autokorelasi pada model regresi.

Uji Hipotesis

1. Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) yaitu teknik analisis data mengukur seberapa jauh dari kemampuan suatu model menerangkan variasi variabel terikat ataupun mengukur ketelitian dari model.

Tabel I.3 Koefisien Determinasi

R Square	Adjusted R Square
,412	,399

Berdasarkan pada tabel I.3 diatas, dapat diketahui bahwa nilai dari koefisien determinasi (*r-square*) adalah 0,399 hal ini dapat didefinisikan bahwa dari sumbangan pengaruh variabel independen yaitu dari (kompetensi dan kinerja) sebesar 39,9 %. Sedangkan sisanya sebesar 60,1% itu di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

2. Uji T

Uji t ini digunakan untuk menunjukkan seberapa besar variabel independen secara parsial terhadap

variabel independen. Jika probabilitas dari signifikasinya lebih kecil dari 0,05 atau kurang dari 5% maka bisa dikatakan bahwa dari variabel independen tersebut berpengaruh signifikansi terhadap variabel dependen atau (Y). Selanjutnya, Hipotesis dapat dikatakan bisa diterima jika taraf signifikansi $< 0,05$ dan hipotesis ditolak jika taraf signifikansi $> 0,05$.

Tabel I.4 Uji T

Model	Sig.
(Constant)	,000
Kompetensi	,013
Kinerja	,000

Dari perhitungan pada tabel diatas, diperoleh nilai dari t_{hitung} sebesar 2.535 sedangkan t_{tabel} dengan derajat bebas 92 pada α (0,05) sebesar 1.66159. Dengan demikian adapun hasil dari olah variabel kompetensi adalah $t_{hitung} (2.535) > t_{tabel} (1.66159)$, sehingga jelas H_0 ditolak dan H_1 diterima atau jika melihat nilai sign sebesar $0,013 < 0,05$. Kemudian hasil dari variabel kinerja $t_{hitung} (4.873) > t_{tabel} (1.66159)$, sehingga jelas H_0 ditolak dan H_1 diterima jika melihat nilai sign sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi dan kinerja ini masing-masing memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan nasabah

pembiayaan di BPRS Cab Pangkalpinang.

3. Uji F

Uji F atau disebut uji simultan yaitu alat analisis data yang sangat tepat dapat digunakan untuk menguji seberapa besar dari pengaruh variabel independen atau (x) secara bersama-sama terhadap variabel independen. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima dan begitu pula sebaliknya. Hasil uji koefisien simultan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel I.5 Uji F

F	Sig
32,168	,000 ^b

Berdasarkan dari data diatas, kemudian setelah dilakukan analisis dari perhitungan dengan menggunakan program dari SPSS diperoleh F_{hitung} 32,168. Sedangkan nilai dari F_{tabel} dengan derajat bebas pembilang 2 dan penyebut 92 pada α (0,05) sebesar 3,10, dengan demikian $F_{hitung} (32,168) > F_{tabel} (3,10)$, jadi nilai H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga jadi disimpulkan bahwa variabel dari kompetensi dan juga kinerja karyawan secara bersama-sama dan juga serentak memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah

pembiayaan di BPRS Cab. Pangkalpinang.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan.

Dari hasil perhitungan bahwa t -hitung (2.535) > t -tabel (1.66159) dengan tingkat signifikansi sebesar $0,013 < 0,05$, Jadi, hal tersebut menunjukkan bahwa kompetensi mempunyai pengaruh signifikan terhadap tingkat dari kepuasan nasabah pembiayaan di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Cabang Pangkalpinang.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan Emron Edison (2016) yaitu kompetensi merupakan suatu kemampuan dari dalam individu untuk dapat melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan juga memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut dalam sisi pengetahuan (knowledge),serta keahlian atau (*skill*),dan juga sikap (*attitude*). Sedangkan Kepuasan Nasabah adalah sebagai dari sebuah hasil penilaian seorang nasabah terhadap nilai yang sangat mereka harapkan juga dalam menggunakan suatu produk ataupun jasa. Kemudian

dari beberapa harapan tersebut dibandingkan dengan hasil kinerja yang diterimanya dengan menggunakan produk dan jasa tersebut.

Jika kemudian, hal ini dikaitkan dengan penelitian dari tabel diatas, menunjukkan bahwa variabel kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan dari Bank Pembiayaan Rakyat syariah. Hal ini disebabkan kompetensi karyawan di BPRS sangat mampu memenuhi keinginan nasabah, seperti contoh pihak bank dapat memberikan berupa sebuah informasi serta juga menjelaskan berbagai macam produk pembiayaan dengan rinci dan jelas kepada nasabah pembiayaan, dan juga teliti dalam memeriksa transaksi yang dilakukan oleh nasabah serta memiliki komunikasi yang baik dalam melayani nasabah.

2. Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan

Dari hasil perhitungan bahwa t -hitung (4.873) > t -tabel (1.66159) dengan tingkat yang signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ hal tersebut menunjukan bahwa aspek kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan nasabah pembiayaan pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) di Cabang Pangkalpinang.

Menurut Moehariono (2012), Kinerja merupakan suatu gambaran mengenai hal-hal tingkat pencapaian pelaksanaan dari suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, dari visi dan juga misi dalam organisasi yang dituangkan melalui sebuah perencanaan yang strategis suatu organisasi. Hal ini sejalan dengan salah satu faktor kepuasan nasabah (Doni, 2012) yaitu Pelayanan Karyawan yang artinya pelayanan yang diberikan karyawan dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dalam usaha memuaskan nasabah.

Hal utama yang menentukan kepuasan seorang nasabah adalah apa yang sangat diharapkan (*expectations*), pelayanan yang diterima (*perceived performance*). Apabila tingkat *perceived performance* melebihi *expectations* maka nasabah akan merasa puas. Sebaliknya apabila jika *perceived performance* tersebut jauh dibawah dari *expectations* maka nasabah merasa tidak puas. (Nur Rianto, 2012) Oleh karena itu BPRS harus berupaya membangun dan menjaga suatu hubungan jangka

panjang dengan nasabah, serta menegaskan bahwa komitmen nasabah sangat penting agar nasabah puas dan loyal terhadap produk dan kualitas pelayanan yang ada di BPRS.

Jika dikaitkan dengan hasil penelitian diatas dan menunjukkan bahwa variabel dari kinerja karyawan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, karena banyak nasabah yang puas dengan kinerja dari karyawan BPRS. Beberapa faktor kinerja karyawan dalam penelitian ini adalah ketepatan waktu, cepat tanggap dalam melayani nasabah, dan profesionalisme kerja.

KESIMPULAN

Adapun berdasarkan hasil dari penelitian dan juga pembahasan diatas yaitu mengenai pengaruh kompetensi dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Cabang Pangkalpinang, Adapun kesimpulan dari penelitian ini secara Simultan kompetensi dan kinerja karyawan secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah pada Cabang Pangkalpinang, dapat ditunjukkan dengan nilai dari F-hitung (32,168) > F tabel (3,10).

Kemudian, Secara parsial kompetensi dan kinerja karyawan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Cabang Pangkajene, dapat ditunjukkan hasil dari kompetensi dengan nilai thitung $2.535 > t_{tabel} 1.66159$ dengan tingkat signifikansi yaitu $0,013 > 0,05$. Sementara kinerja dengan nilai thitung $4.873 > t_{tabel} 1.66159$ dengan tingkat signifikansi $0,000 > 0,05$.

Dari kedua faktor yang diteliti kinerja merupakan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Cabang Pangkajene, dapat ditunjukkan dengan nilai t hitung yaitu sebesar 4.873.

SARAN

Penelitian ini memiliki keterbatasan, hanya menggunakan dua variabel saja dalam menguji kepuasan nasabah, sementara masih banyak variabel yang dapat digunakan untuk menguji kepuasan nasabah. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya agar dapat memperluas lagi objek penelitian dengan menambahkan perusahaan perbankan syariah lainnya, baik itu bank umum ataupun unit usaha syariah yang terdaftar di OJK, serta juga diharapkan dapat

memperluas dari cakupan penelitian dengan menambahkan variabel lainnya yang diduga dapat mempengaruhi nilai perusahaan, agar mendapatkan hasil kontribusi yang lebih baik.

Dalam upaya untuk meningkatkan kinerja dan juga kompetensi karyawan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Cabang Pangkajene. Dilihat dari aspek kompetensi, dibutuhkan peningkatan kegiatan pendidikan dan pelatihan secara periodik agar karyawan memiliki semangat kerja yang tinggi juga dilengkapi dengan beberapa fasilitas kerja yang memadai dalam lingkungan kerja yang harmonis. Kemudian, dari aspek kinerja disarankan agar karyawan meningkatkan rasa tanggungjawab, disiplin kerja, dalam rangka meningkatkan loyalitas karyawan terhadap perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, M. Nur Rianto (2012) Lembaga Keuangan Syariah. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Bintoro (2017) Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan. Yogyakarta: Gava Media.
- Djati, S. Pantja. 2005. Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan

- Pelanggan. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 7, No. 1
- Edison, Emron (2016) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Ferrinadewi, Erna & Didit Darmawan, 2004, *Perilaku Konsumen : Analisis Model*
- Gunawan, Imam. 2016. *Pengantar Statistika Inferensial*. Jakarta: Rajawali Press.
- Hanifurridwan,” *Pengaruh Kinerja Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Salatiga*”, Skripsi, Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri, Salatiga, 2016. diakses tanggal 10 Oktober 2020
- <http://www.bprsbabel.com>, diakses pada tanggal 5 November 2020
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Bank Syariah*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. 2010. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Keputusan, Atmajaya Press, Yogyakarta
- Mentari, Tantri (2012) “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Pangkalpinang”. Skripsi. Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, STAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.
- Moeheriono (2012) *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Muhammad (2016) *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Noor, Juliansyah (2015) *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Priansa, Donni Juni (2017) *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Kotemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Priyatno, Dwi (2016) *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.
- Pusfitasari, Diana (2014) “Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan dalam Pembiayaan Gadai Emas di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bangka Belitung Cabang Pangkalpinang”. Skripsi. Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, STAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.

- Riduwan. 2010. Dasar-Dasar Statistika. Bandung: Alfabeta
- Shaputra, Angga Rahyu. (2015). Pengaruh Kompetensi, Komitmen Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Wilayah Pekanbaru. Jurnal Tepak Manajemen Bisnis. Vol. 7 No 1
- Siregar, Sofyan. 2017. Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Soemita, Andri (2009) Bank dan Lembaga Keuangan Syariah. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono (2014) Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabet.
- Sujarweni, Wiratna (2015) Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sutanto, Herry. 2013. Manajemen Pemasaran Bank Syariah. Bandung: Pustaka Setia.
- Sutrisno, Edi (2009) Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Prenada media Group.
- Tjiptono, F (2000) Total Quality Management. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahab, Wirdayani. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru. Jurnal Kajian Ekonomi Islam. Vol 2, No 1.
- Wibowo. (2012). Manajemen Kinerja. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wirawan. (2015). Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba Empat.