PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA, FASILITAS, DAN PELATIHAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PRIMA DI KSPPS MUI JATIM SE-GRESIK

SKRIPSI

Oleh :

VIKA NAFIDATUL JANNAH

NIM : G74214072

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

SURABAYA

2018

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama	: Vika Nafidatul Jannah
NIM	: G74214072
Fakultas/Prodi	: Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
Judul Skripsi	: Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusi, Fasilitas, dan Pelatihan terhadap Kualitas Pelayanan Prima di KSPPS-MUI Jatim Se-Gresik

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 05 Agustus 2018

Saya yang menyatakan,

METERAI TEMPEL
TGL 20
79CAFADF951047650 22
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Vika Nafidatul Jannah

NIM. G74214072

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Vika Nafidatul Jannah NIM. G74214072 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Surabaya, 16 juli 2018

Pembimbing

Akhmad Yunan Atho'illah, M.Si

NIP. 198101052015031003

PENGESAHAN

Skripsi yang telah ditulis oleh Vika Nafidatul Jannah ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Muaqasah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel pada hari Senin, 30 Juli 2018 dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu Proram Studi Ekonomi Syariah.

Majelis Munaqasah Skripsi

Penguji I	Penguji II
Akh. Yunan Atho'illah, M.Si	Dr. Iskandar Ritonga, M.Ag
NIP. 198101052015031003	NIP. 196506151991021001
Penguji III	**Penguji IV**
Deasy Tantriana, MM	Hastanti Agustin Rahayu, SE, M.Acc,AK,CA BKP
NIP. 198312282011012009	NIP. 198308082018012001

Surabaya, Agustus 2018

Mengesahkan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Isam

Uiversitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Dekan,

Dr. H. Ah. Ali Arifin, MM

NIP. 196212141993031002

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Vika Nafidatul Jannah
NIM : G74214072
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan bisnis islam / Ekonomi syariah
E-mail address : rifadelapan@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
☑ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA, FASILITAS, DAN PELATIHAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PRIMA DI KSPPS MUI JATIM SE-GRESIK

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara ***fulltext*** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 6 Agustus 2018

Penulis

( )
Vika Nafidatul Jannah

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul **"Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Fasilitas, dan Pelatihan terhadap Kualitas Pelayanan Prima di KSPPS-MUI Jatim Se-Gresik"** merupakan penelitian kuantitatif yang dilakukan untuk menguji apakah terdapat pengaruh secara simultan maupun parsial antara kompetensi sumber daya manusia, fasilitas, dan pelatihan terhadap kualitas pelayanan prima di KSPPS-MUI Jatim Se-Gresik.

Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Pengujian hipotesis dilakukan dengan cara statistik yaitu uji F (simultan) dan uji T (parsial). Subjek penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja di KSPPS-MUI Jatim Se-Gresik yang berjumlah 30 orang. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dimana teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada pegawai KSPPS-MUI Jatim Se-Gresik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama atau simultan terdapat pengaruh signifikan antara variabel kompetensi sumber daya manusia (X_1), fasilitas (X_2), dan pelatihan (X_3) terhadap kualitas pelayanan (Y) dengan nilai f hitung > f tabel yaitu sebesar 107,353 > 2,98 dan nilai signifikansi < 0,05 yaitu 0,000 dengan sumbangsih persentase variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 91,7% dan sisanya 8,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini. Sedangkan pengujian secara parsial menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia (X_1) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan prima (Y) dengan nilai t hitung > t tabel yaitu 2,373 > 2,056 dan nilai signifikansi < 0,05 yaitu 0,025. Untuk variabel fasilitas (X_2) secara parsial terdapat pengaruh terhadap kualitas pelayan prima (Y) dengan nilai t hitung > t tabel yaitu 2,340 > 2,056 dan nilai signifikansi < 0,05 yaitu 0,027. Dan yang terakhir untuk variabel pelatihan (X_3) secara parsial terdapat pengaruh terhadap kualitas pelayanan prima (Y) dengan nilai t hitung > t tabel yaitu 2,245 > 2,056 dan nilai signifikansi < 0,05 yaitu 0,034.

Dari hasil penelitian ini diharapkan supaya bisa menjadi acuan oleh KSPPS MUI untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat menjadi pelayanan yang prima.

Kata Kunci: Kompetensi Sumber Daya Manusia, Fasilitas, Pelatihan, Pelayanan Prima

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

		Halaman
SAMPUL DALAM		i
PERNYATAAN KEASLIAN		ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING		iii
PENGESAHAN		iv
ABSTRAK		v
KATA PENGANTAR		vi
DAFTAR ISI		viii
DAFTAR TABEL		x
DAFTAR GAMBAR		xi
DAFTAR TRANSLITERASI		xii
BAB I	PENDAHULUAN	1
	A. Latar Belakang	1
	B. Rumusan Masalah	6
	C. Tujuan Penelitian	6
	D. Kegunaan Hasil Penelitian	7
BAB II	KAJIAN PUSTAKA	9
	A. Landasan Teori	9
	B. Penelitian Terdahulu yang Relevan	37
	C. Kerangka Konseptual	44
	D. Hipotesis	45
BAB III	METODE PENELITIAN	47
	A. Jenis Penelitian	47
	B. Waktu dan Tempat Penelitian	47
	C. Populasi dan Sampel	47
	D. Variabel Penelitian	48
	E. Definisi Operasional	49
	F. Uji Validitas dan Reliabilitas	56
	G. Data dan Sumber Data	57
	H. Teknik Pengumpulan Data	58

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

I. Teknik Analisis Data 59
BAB IV HASIL PENELITIAN 64
A. Deskripsi Umum Objek Penelitian 64
B. Uji Validitas dan Reliabilitas 72
C. Analisis Data 74
BAB V PEMBAHASAN 86
A. Pembahasan Hasil Penelitian 86
BAB VI PENUTUP 92
A. Kesimpulan 92
B. Saran 93
DAFTAR PUSTAKA 94
LAMPIRAN 98

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jumlah Pegawai Per-Kantor 48

Tabel 4.1 Lokasi KSPPS-MUI Jatim Se-Gresik 68

Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden 69

Tabel 4.3 Usia Responden 70

Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir Responden 70

Tabel 4.5 Jabatan Responden 61

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kompetensi (X_1) 72

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Fasilitas (X_2) 72

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Pelatihan (X_3) 73

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Pelayanan Prima (Y) 73

Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas 74

Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas 75

Tabel 4.12 Haasil Uji Multikolinieritas 76

Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda 78

Tabel 4.14 Hasil Uji koefisien Determinasi 80

Tabel 4.15 Hasil Uji F 82

Tabel 4.26 Hasil Uji T 84

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 44

Gambar 4.1 Struktur Lembaga 66

Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas 77

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini lembaga keuangan sangat penting dan berperan bagi kehidupan masyarakat, baik lembaga keuangan konvensional maupun lembaga keuangan syariah. Perbedaan paling pokok dari lembaga keuangan konvensional dengan lembaga keuangan syariah adalah penetapan sistem bagi hasil sebagai alternatif dari sistem bunga. Islam menegaskan bahwa bunga tidak diperbolehkan karena dianggap sebagai riba dan riba dilarang dalam Islam. Praktik riba dianggap sebagai tambahan sesuai persyaratan yang melebihi dari modal asal. Larangan riba salah satunya terdapat dalam Q.S. Ar-Rum (30) ayat 30:[1]

وَمَاءَاتَيْتُمْ مِن رِّبًا لِّيَرْبُوْافِيْ اَمْوَالِ النّاَ سِ فَلاَيَرْبُوْاعِنْدَاللهِ وَمَاءَاتَيْتُمْ مِنْ زَكَوةٍتُرِيْدُوْنَ وَجْهَ

اللهِ فَأُولَئِكَ هُمُ الْمُضْعِفُوْنَ

> "Dan suatu tambahan (riba) yang kamu berikan agar harta manusia bertambah, maka tidak bertambah dalam pandangan Allah. Dan apa yang kamu berikan kepada zakat yang kamu maksudkan untuk memperoleh keridaan Allah, maka itulah orang-orang yang melipat gandakan (pahalanya)".[2]

---

[1] Al-Qur'an, 30:39

[2] Departemen Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an dan Terjemahan, (Bandung: Diponegoro, 2009), 408.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ayat diatas menjelaskan bahwa riba (tambahan) dilarang di dalam Islam. Dan hal itu yang melandasi sebagian besar masyarakat untuk berpindah dari lembaga keuangan konvensional ke lembaga keuangan syariah. Salah satu LKS (Lembaga Keuangan Syariah) yang banyak diminati adalah KSPPS (Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah).

KSPPS merupakan lembaga keuangan syariah non bank yang berorientasi terhadap semua kalangan masyarakat. Kehadiran KSPPS adalah solusi bagi sebagian kelompok ekonomi masyarakat yang membutuhkan dana untuk mengembangkan usahanya. KSPPS merupakan lembaga ekonomi masyarakat yang berupaya untuk mengembangkan usaha-usaha produktif untuk meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan yang di dasarkan pada prinsip syariah. Di Indonesia, koperasi adalah salah satu bentuk badan hukum yang dikenal sudah cukup lama. Pelopor pengembangan perkoperasian di Indonesia adalah Bung Hatta, dan sampai saat ini beliau dikenal sebagai bapak koperasi Indonesia.[3]Salah satu ayat yang menjelaskan tentang KSPPS (Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah) yaitu Q.S Al-Imran (3) ayat 130:[4]

[3] Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya,* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), 260.
[4] Al-Qur'an, 3:130

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

يَاَيُّهَاالَّذِيْنَ آمَنُوْا لَاتَأْكُلُوْاالرِّبَوااَضْعَافًامُّضَعَفَةً وَاتَّقُوااللهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُوْنَ

Artinya: "wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kepada Allah agar kamu beruntung".[5]

Ayat tersebut menerangkan bahwa KSPPS diperbolekhan dalam Islam karena tidak mengandung unsur tambahan (riba) dan menerapkan sistem bagi hasil. Objek penelitian yang diambil oleh peneliti adalah KSPPS MUI Jatim. KSPPS MUI Jatim berdiri pada tanggal 05 mei 2012 yang diresmikan oleh wakil bupati Gresik yaitu Drs. H. Moh. Qosim, M.Si dan ketua Majelis Ulama Indonesia Provinsi Jawa Timur Drs. KH. Abd. Shomad Bukhori. KSPPS Mui berada di Jl. Raya Bungah KM.18 Bungah Gresik.[6] KSPPS MUI memiliki lima cabang pembantu di Gresik yakni di daerah Sidayu, Sekapuk, Dukun, Menganti, dan Manyar.

Dalam lembaga keungan syariah yang ditawarkan bukan hanya produk dan jasa, tetapi sumber daya manusia yang mumpuni juga menjadi salah satu bahasan dalam persaingan antar koperasi. Kompetensi, fasilitas, dan pelatihan menjadi faktor yang memengaruhi pelayanan. Karyawan atau pegawai wajib memiliki kompetensi yang mumpuni. Baik pengetahuan, keterampilan, maupun pengalaman kerja. Jika karyawan tidak memiliki

[5] Departemen Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an dan Terjemahan..., 66.
[6] Danifatus Sunnah Mabdalif, "Implementasi dan Implikasi Sedekah Terpimpin pada Pembiayaan di Kopersi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (Mitra Usaha Ideal) Bungah dalam Perspektif Ekonomi Islam" (Skripsi—UIN Sunan Ampel Surabaya, 2017), 58.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kompetensi yang cukup baik maka bisa jadi akan menghambat suatu pekerjaan. Sebaliknya jika karyawan memiliki kompetensi yang cukup baik maka perusahaan akan diuntungkan.

Fasilitas dan pelatihan juga diperlukan dalam perusahaan (Lembaga Keuangan Syariah). Sebuah perusahaan dituntut untuk memiliki fasilitas yang memadai dan juga pelatihan yang diadakan untuk menambah pengetahuan atau wawasan dari peserta (karyawan). Selain kompetensi, fasilitas, dan pelatihan, pelayanan juga merupakan bagian yang paling penting dalam suatu lembaga keuangan.

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai kegiatan atau usaha. Suatu lembaga keuangan yang tidak memiliki pelayanan yang bagus dapat dipastikan lembaga keuangan tersebut tidak akan memiliki nasabah atau anggota yang banyak dan loyal karena pelayanan termasuk salah satu faktor yang sangat penting dalam sebuah kegiatan atau usaha, terlebih dalam usaha yang bersifat jasa. Peran pelayanan juga akan semakin besar jika antar perusahaan saling bersaing. Persaingan yang ada dalam lembaga keuangan tidak hanya dari segi jumlah dan mutu, tetapi juga dalam hal pelayanan. Lembaga keuangan yang memiliki kualitas pelayan yang baik akan dapat menarik nasabah atau anggota dengan mudah, karena pelanggan tidak hanya membutuhkan produk dari lembaga keuangan tersebut, tetapi juga kualitas pelayanan yang baik dan bagus. Agar terwujud pelayan prima dalam sebuah perusahaan (KSPPS), maka para pegawai hendaknya memiliki keyakinan dan nilai positif dalam melayani, memiliki

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

keterampilan dan sikap yang baik dalam memberi pelayanan kepada pelanggan atau nasabah.

Penelitian oleh Monica Pratiwi pada tahun 2013 yang berjudul *"Pegaruh Kompetensi dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah"* hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kompetensi dan fasilitas terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan dua variable yaitu kompetensi dan fasilitas terhadap kualitas pelayanan dengan objek penelitian yang dilakukan di perpustakaan daerah. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti menggunakan tiga variabel yaitu kompetensi, fasilitas, dan pelatihan terhadap kualitas pelayanan prima dengan objek penelitian yang dilakukan pada KSPSS MUI Jatim.

Penelitian oleh Chairul Azhar pada tahun 2011 dengan judul *"Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Pelayanan Front Liner Bank BRI Syariah di Jakarta"* hasil penelitian menunjukkan variabel pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis terletak pada variabel dan objek penelitian. Dalam penelitian ini hanya menggunakan satu variabel saja yaitu pelatihan dengan objek penelitian yang dilakukan di perbankan syariah. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti menggunakan tiga variabel yaitu kompetensi, fasilitas, dan pelatihan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terhadap kualitas pelayanan prima yang akan dilakukan di lembaga keuangan syariah non bank.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti bermaksud untuk meneliti lebih lanjut dengan menggunakan variabel kompetensi sumber daya manusia, fasilitas, dan pelatihan sebagai variabel independen, kualitas pelayanan prima sebagai variabel dependen dengan objek penelitian yang dilakukan di KSPPS MUI Jatim Se-Gresik dengan judul penelitian **"Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Fasilitas, dan Pelatihan terhadap Kualitas Pelayanan Prima di KSPPS MUI Jatim Se-Gresik"**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka penulis mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh antara kompetensi SDM, fasilitas, dan pelatihan secara simultan terhadap kualitas pelayanan prima di KSPPS MUI Jatim Se-Gresik ?
2. Apakah terdapat pengaruh antara kompetensi SDM, fasilitas, dan pelatihan secara parsial terhadap kualitas pelayanan prima di KSPPS MUI Jatim Se-Gresik ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara kompetensi SDM, fasilitas, dan pelatihan secara simultan terhadap kualitas pelayanan prima di KSPPS MUI Jatim Se-Gresik.
2. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara kompetensi SDM, fasilitas, dan pelatihan secara parsial terhadap kualitas pelayanan prima di KSPPS MUI Jatim Se-Gresik.

D. Manfaat Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian tersebut diharapkan dapat memberi manfaat, yakni:

1. Manfaat Teoritis

   Adapun temuan penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan/pengetahuan bagi calon peneliti yang tertarik untuk melakukan penelitian di lembaga keuangan syariah khususnya di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Mitra Usaha Ideal (KSPPS-MUI).

2. Manfaat Praktis

   a. Manfaat bagi lembaga

      Hasil penelitian ini diharapkan dapat memotivasi para pegawai agar lebih meningkatkan kompetensi, fasilitas, dan pelatihan agar dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Manfaat bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa tambahan wawasan yang mencakup kompetensi sumber daya manusia, fasilitas, pelatihan, dan pelayanan prima.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II
KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Manajemen Sumber Daya Manusia

Pada era globalisasi persaingan antar perusahan semakin tajam, sehingga sumber daya manusia (SDM) sangat lah penting bagi sebuah perusahaan. Sumber daya manusia (SDM) yang diperlukan saat ini adalah sumber daya manusia yang sanggup menguasai tekhnologi dengan cepat dan responsif terhadap perubahan tekhnologi. Perusahaan tidak akan mampu bertahan apabila hanya di dominasi dengan teknologi saja. Agar perusahaan tersebut mampu terus bertahan maka diperlukan tunjangan SDM yang andal.

Dari pernyataan diatas maka dapat dikatakan bahwa tanpa adanya sumber daya manusia (SDM), organisasi tidak akan berjalan dengan baik dan tidak berarti apa-apa.

Secara harfiah, sumber daya manusia menurpakan terjemahan dari "*human resources*", tetapi ada beberapa ahli yang menyamakan sumber daya manusia dengan tenaga kerja.

Kiggundu mengarikan manajemen sumber daya manusia sebagai pemanfaatan dan pengembangan pegawai dalam rangka tercapainya sasaran dan tujuan individu maupun organisasi yang efektif.[1]

[1] Ismail Nawawi Uha, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: CV. Dwi Putra Pustaka Jaya, 2013), 3.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Schuler, *et al.* mendefinisikan manajemen sumber daya manusia sebagai pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat berperan dan sangat penting dalam memberikan kontribusi pada tujuan-tujuan organisasi dan menggunakan beberapa fungsi kegiatan untuk memastikan bahwa SDM tersebut digunakan dengan efektif untuk kepentingan individu maupun kelompok.[2]

Menurut Rivai dan Sagala, manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu bidang manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian.[3]

Dari beberapa pengertian para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia secara umum ialah suatu aktivitas pengoptimalan potensi yang ada pada tiap individu di suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2. **Kompetensi Sumber Daya Manusia**

a. Pengertian Kompetensi

Dalam suatu organisasi keberadaan suatu kompetensi bukan lah hal yang baru. Menurut Organisasi Industri Psikologi Amerika gerakan kompetensi telah dimulai pada tahun 1960 dan awal 1970 (Mitrani, Palziel, and Fitt, 1992). Menurut gerakan tersebut (OIPA)

---

[2] Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber...*, 6.

[3] Veitzal Rivai dan Ella Jauvani Sagala, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik,* (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), 1.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

banyak hasil studi yang menunjukkan bahwa hasil dari test pengetahuan, sikap, dan prestasi belajar di sekolah maupun diploma tidak bisa memprediksi keberhasilan dalam kehidupan.[4]

Secara harfiah, kompetensi berasal dari kata *competence* yang artinya kemampuan, kecakapan, dan wewenang. Sedangkan secara etimologi, kompetensi didefinisikan sebagai dimensi prilaku keunggulan atau keahlian seorang staff maupun pemimpin yang memiliki keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik.[5]

Arthur Andersen mengartikan kompetensi sebagai karakteristik dasar yang terdiri dari pengetahuan *(knowledge),* kemampuan *(skill),* dan atribut personal *(personal attributs)* lainnya yang dapat membedakan seseorang yang performent dan tidak performent. Artinya, inti dari sistem kompetensi ialah sebagai alat penentu untuk memprediksi kinerja dan keberhasilan seseorang pada suatu posisi.[6]

Menurut McClelland kompetensi *(competency)* sebagai karakteristik mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung terhadap kinerja yang sangat baik. Dengan kata lain, kompetensi adalah apa yang para *outstanding performers* lakukan

[4] Ismail Nawawi Uha, *Manajemen Sumber...,* 87.
[5] Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber...*, 202.
[6] Ismail Nawawi Uha, *Manajemen Sumber...*, 90.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

lebih sering pada lebih banyak situasi dengan hasil yang lebih baik daripada apa yang dilakukan para *average pervormers.*[7]

Sedangkan menurut Spencer dan Spencer, mengartikan kompetensi sebagai sesuatu yang mendasari karakteristik dari suatu individu yang dihubungkan dengan hasil yang diperoleh dalam suatu pekerjaan. Dapat juga diartikan sebagai suatu kepribadian yang melekat pada diri sesorang serta perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai pekerjaan.[8]

Dari beberapa definisi yang dipaparkan oleh para ahli diatas maka, penulis menyimpulkan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melakukan atau melaksanakan pekerjaan dengan dilandasi oleh pengetahuan, kemampuan dan personalia untuk mencapai sebuah tujuan dalam organisasi.

b. Kategori dan Karakterisrik Kompetensi

Menurut Spencer and Spencer kompetensi dapat dibagi menjadi 2 (dua) kategori yaitu *"threshold"* dan *"differentiating"* menurut kriteria yang digunakan untuk memprediksi kinerja suatu pekerjaan. *Threshold competencies* adalah karakteristik utama yang harus dimiliki oleh seseorang agar dapat melaksanakan pekerjaannya (biasanya pengetahuan atau keahlian dasar seperti kemampuan untuk membaca). Sedangkan *differentiating*

---

[7] Veithzal Rivai Zainal et al., *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015), 230.
[8] Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber...*, 202.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

competencies adalah faktor-faktor yang membedakan individu yang berkinerja tinggi dan rendah.[9]

Spencer and Spencer menjelaskan bahwa kompetensi dikategorikan ke dalam 2 (dua) bentuk yaitu, *hard competency* adalah kompetensi yang dapat diamati dan mudah dikembangkan yang terdiri dari pengetahuan *(knowledge)* dan kemampuan *(skill),* dan *soft competency* adalah kompetensi yang sulit dipahami dan sulit dikembangkan tetapi bisa dipelajari, yang terdiri dari karakteristik pribadi *(trait)*, konsep diri *(selfconcept)*, dan motif *(motive)*.[10]

1) Pengetahuan *(Knowledge)*

Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki/dikuasai oleh seseorang dalam bidang tertentu.[11] Pengetahuan seorang pegawai turut menentukan berhasil atau tidaknya pelaksanaan tugas yang diberikan padanya. Apabila sebuah perusahaan memiliki seorang pegawai yang mempunyai kompetensi berupa pengetahuan yang cukup maka peusahaan itu akan sangat beruntung karena pengetahuan sangat lah penting untuk meningkatkan efesiensi sebuah perusahaan. Sebaliknya apabila perusahaan tersebut tidak memiliki karyawan yang mempunyai

---

[9] Ismail Nawawi Uha*, Manajemen Sumber…*, 95

[10] Agustina Hanafi, "Pengaruh Kompetensi, Motivasi, dan Kepuasan Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT. Multi Data Palembang" *Konferensi Nasional Riset Manajemen VII,* (10-12 Oktober 2014), 4.

[11] Veithzal Rifai Zainal et al*., Manajemen Sumber...*, 230.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengetahuan yang cukup maka perusahaan tersebut akan kesulitan dan bahkan bisa menghabiskan sumber daya baik berupa tenaga maupun waktu sehingga perusahaan tidak dapat mencapai tujuannya dengan tepat dan benar.

2) Keterampilan *(Skill)*

Skill merupakan kemampuan seseorang untuk melakukan sesuatu dengan baik.[12] Keterampilan lebih mengarah pada kemampuan sesorang dalam melakukan kegiatan. Jika seseorang memiliki ketrampilan baik dalam perusahaannya, maka hal itu dapat mempermudah perusahaan tersebut untuk mencapai tujuannya. Sebaliknya jika seseorang tidak memiliki keterampilan yang baik dalam perusahaannya, maka hal itu dapat mempersulit perusahaan tersebut untuk mencapai tujuan.

3) Karakteristik Pribadi *(Trait)*

Karakteristik pribadi adalah watak yang membuat orang untuk berperilaku atau bagaimana seseorang merespon dengan cara tertentu. Misalnya, percaya diri dan kontrol diri.[13] apabila seseorang memiliki kepercayaan diri yang cukup tinggi maka dapat dikatakan karakteristik pribadi orang tersebut cukup baik karena percaya diri adalah kunci dari segala hal. Sebaliknya jika orang tersebut tidak memiliki kepercayaan diri maka semua akan

[12] Wibowo, *Manajemen Kinerja,* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016), 278.
[13] Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber...*, 207.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sia-sia bahkan jika kita melakukan suatu pekerjaan dan tidak di dasari dengan kepercayaan diri maka bisa jadi pekerjaan tersebut akan tersendat-sendat dan kacau. Pengendalian diri/kontrol diri juga merupakan karakteristik pribadi sesorang, bagaimana agar kita bisa tetap tenang dibawah tekanan.

4) Konsep Diri *(Self Concept)*

Konsep diri adalah sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang.[14] Selain pengetahuan, keterampilan, dan karakteristik pribadi, seorang pegawai atau karyawan juga harus mempunyai sikap dan perilaku yang baik. Pegawai atau karyawan yang mempunyai perilaku baik dan mendukung pencapaian suatu perusahaan, maka dapat dipastikan secara otomatis karyawan tersebut dapat menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dengan baik dan tepat.

5) Motif *(motive)*

Motif adalah kebutuhan dasar atau pola pikir yang menggerakkan, menggarahkan, dan menyeleksi perilaku individual. Misalnya kebutuhan untuk berprestasi.[15]

---

[14] Ibid.

[15] Veithzal Rivai Zainal et al., *Manajemen Sumber*..., 234.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Tujuan Penilaian Kompetensi SDM

Ada beberapa tujuan mengapa seorang pegawai perlu dilakukan penilaian kompetensi. Tujuan tersebut antara lain:[16]

1) Untuk mengetahui nilai kompetensi pegawai apakah meningat dari setiap periode atau malah menurun.
2) Sebagai acuan untuk menetapkan posisi dimana pegawai tersebut akan ditempatkan dan jabatan seperti apa yg layak untuk diberikan padanya.
3) Untuk mengetahui kendala-kendala yang menyebabkan kompetensi sulit meningkat.
4) Nilai kompetensi pegawai dapat dijadikan sebagai acuan untuk memperngaruhi nilai reputasi suatu perusahaan terutama dalam mengajak *stokcholders* untuk bermitra dan berinvestasi diperusahaan yang bersangkutan.

d. Manfaat Penggunaan Kompetensi

Ruky, memaparkan bahwa konsep kompetensi menjdi semakin populer dan sudah banyak digunakan oleh perusahaan besar dengan berbagai alasan, yaitu:[17]

1) Memperjelas standar kerja dan harapan yang ingin dicapai. dalam hal ini, model kompetensi akan mapu menjawab dua

[16] Ariza Andriana Putri, "Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan, Konsep Diri, Karakteristik Pribadi, dan Motif Sumber Daya Manusia terhadap Prestasi Kerja Karyawan di BMT UGT Sidogiri se-Surabaya" (Skrpsi—UIN Sunan Ampel Surabaya, 2018), 24.
[17] Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber*..., 208

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pertanyaan mendasar yakni pengetahuan, keterampilan, karakteristik, dan perilaku apa saja yang dibutukan dalam pekerjaan dan yang berpengaruh langsung dengan prestasi kerja.

2) Sebagai alat seleksi karyawan. Hal ini dapat membantu suatu organisasi dalam memilih calon karyawan/pegawai yang baik bagi organisasi tersebut. Dengan kejelasan terhadap perilaku efektif yang diharapkan dari karyawan/pegawai, organisasi dapat mengarahkan ke sasaran yang selektif serta tidak menghabiskan banyak biaya yang tidak perlu untuk perekrutan. Caranya dengaan mengembangkan perilaku yang dibutuhkan untuk setiap fungsi jabatan dan memfokuskan wawancara seleksi pada perilaku yang dicari.

3) Dengan kompetensi yang diterapkan pada suatu perusahaan diharapkan dapat memaksimalkan produktivitas yaitu memperbanyak volume atau kuantitas barang/jasa yang dihasilkan.

4) Sebagai dasar untuk pengembangan sistem remunerasi. Model kompetensi dapat digunakan untuk mengembangkan sistem remunerasi yang akan dianggap lebih adil. Kebijakan remunerasi akan lebih terarah dengan mengaitkan sebanyak mungkin keputusan dengan satu set perilaku yang diharapkan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang ditampilkan oleh karyawan. Memudahkan adaptasi terhadap perubahan.

5) Memudahkan adaptasi terhadap perubahan. Dalam era globalisasi yang sangat cepat, sifat dari suatu pekerjaan juga sangat cepat berubah dan kebutuhan akan kemampuan baru akan terus meningkat. Model kompetensi memberi sarana untuk menetapkan keterampilan apa saja yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan yang selalu berubah.

6) Menyelaraskan perilaku kerja dengan nilai-nilai organisasi. Model kompetensi ini merupakan cara yang paling mudah untuk mengkomunikasikan hal-hal apa saja yang harus menjadi fokus dalam unjuk usaha karyawan.

e. Faktor yang Memengaruhi Kompetensi

Kompetensi merupakan kemampuan yang dapat dipengaruhi. Michael Zwell mengemukakan bahwa ada beberapa faktor yang memengaruhi kecakapan kompetensi seseorang, yaitu sebagai berikut:[18]

1) Keyakinan dan Nilai-nilai

Keyakinan seseorang terhadap diri sendiri maupun terhadap orang lain sangat memengaruhi perilaku. Jika orang tersebut percaya atau yakin bahwa dirinya tidak kreatif dan

[18] Wibowo, *Manajemen Kinerja,* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), 126.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

inovatif maka mereka tidak akan pernah berusaha untuk berpikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu. Oleh karena itu, setiap orang harus selalu berpikir positif terhadap dirinya maupun orang lain dan menunjukkan bahwa mereka adalah orang yang berpikir ke depan.

2) Keterampilan

Keterampilan merupakan salah satu kompetensi yang memiliki banyak peran. Berbicara di depan umum merupakan keterampilan yang dapat dipelajari, dipraktikkan, dan diperbaiki. Keterampilan menulis juga dapat diperbaiki yaitu dengan intruksi dan praktik. Dengan memperbaiki keterampilan menulis dan bicara di depan umum maka individu akan dapat meningkatkan kecakapannya dalam kompetensi tentang perhatian terhadap komunikasi. Pengembangan keterampilan dapat berdampak baik bagi budaya organisasi dan kompetensi individual.

3) Pengalaman

Pengalaman merupakan bagian dari kompetensi yang diperlukan, tetapi untuk menjadi seorang ahli tidak cukup hanya dengan pengalaman. Pengalaman juga merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kompetensi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) Karakteristik Kepribadian

Dalam kepribadian termasuk banyak faktor yang diantaranya sulit untuk berubah. Tapi bukan berarti kepribadian adalah sesuatu yang tidak dapat dirubah. Karena pada kenyataannya, kepribadian sesorang dapat berubah sepanjang waktu. Orang berinteraksi dan merespon dengan lingkungan sekitarnya. Dalam sebuah perusahaan atau organisasi, kepribadian dapat memengaruhi keahlian seorang manajer dan pekerja dalam sejumlah kompetensi termasuk dalam penyelesaian konflik, kemampuan bekerja dalam tim, memberi pengaruh dan membangun hubungan.

Meskipun dapat berubah, tetapi kepribadian tidak cenderung berubah dengan mudah. Tidaklah baik mengharapkan seseorang untuk memperbaiki kompetensinya dengan cara mengubah kepribadiannya.

5) Motivasi

Motivasi merupakan faktor yang dapat berubah dalam kompetensi. Seorang atasan dapat memberikan dorongan, apresiasi kepada bawahan. Perhatian individual dari seorang atasan dapat memotivasi bawahan untuk bekerja lebih baik lagi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6) Isu emosional

Hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi. Takut membuat kesalahan adalah salah satu dari hambatan emosianal yang dapat mengurangi penguasaan kompetensi seseorang.

7) Kemampuan intelektual

Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis.

8) Budaya organisasi

Budaya organisasi memengaruhi kompetensi sumber daya manusia dalam kegiatan seperti seleksi dan rekrrutmen karyawan dan praktik pengambilan keputusan.

3. **Fasilitas**

a. Pengertian Fasilitas

Lupiyoadi mengemukakan bahwa fasilitas adalah sarana untuk mempermudah dan melancarkan pelaksanaan fungsi. Fasilitas merupakan komponen individual dari penawaran yang mudah ditambahkan atau dikurangi tanpa menubah model dan kualitas jasa. Fasilitas juga merupakan alat untuk membedakan program lembaga yang satu dengan program lembaga lainnya. [19]

[19] Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Revisi,* (Jakarta: Salemba Empat, 2006), 150.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menurut Yazid, fasilitas merupakan bagian dari bukti fisik jasa yang mencakup seluruh aspek fasilitas fisikorganisasi atau *the servicescape* (mencakup: buatan manusia, lingkungan yang diciptakan, lingkungan fisik jasa). *Servicescape* berperan sebagai paket dari jasa yang ditawarkan dalam suatu cara yang berbeda dengan cara menawarkan barang. Dengan demikian, *servicescape* itu merupakan penampilan *tangible* organisasi dan menjadi sangat penting dalam membentuk harapan konsumen.[20] Sedangkan menurut Moenir, fasilitas adalah segala jenis peralatan atau perlengkapan dan pelayanan kerja yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam melaksanakan pekerjaan, dan juga sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu atau segala sesuatu yang dipakai, digunakan, ditempati, dan dinikmati oleh seorang pengguna.[21]

Dari pemaparan para ahli diatas, peneliti dapat meniyimpulkan bahwa fasilitas adalah segala sesuatu yang dipergunakan dan dinikmati guna menunjang pengorganisasian yang diatur dengan tata letak tertentu dalam suatu ruangan yang nyaman. Fasilitas tidak hanya berupa fisik tetapi ada juga fasilitas jasa. Fasilitas jasa berarti suatu usaha yang diberikan oleh instansi atau perusahaan

[20] Mochammad Toriq, "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada SPBU Pertamina 54.612.64 di Sidoarjo", *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen,* No. 8, (2014), 4.
[21] Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia,* (Jakarta: PT. Bumi Aksara), 119.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kepada pelanggan berupa pelayanan yang dapat dikonsumsi atau dinikmati tetapi tidak dapat dimiliki.

b. Unsur-unsur Fasilitas Jasa

Mudie dan Cottam mengemukakan bahwa terdapat unsur-unsur yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas jasa, antara lain:[22]

1) Pertimbangan/perencanaan spasial

Aspek-aspek seperti propors, simetri, tekstur, warna dan lain-lain dipertimbangkan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai ataupun orang lain yang melihatnya.

2) Perencanaan ruangan

Unsur yang satu ini mencakup perencanaan arsitektur dan interior, seperti penempatan atau letak peralatan dan perlengkapan lainnya dalam ruangan.

3) Peralatan/perlengkapan

Perlengkapan mempunyai banyak fungsi, diantaranya adalah sebagai sarana untuk membantu pegawai dalam melaksanakan tugas dan melayani pelanggan, melindungi barang-barang berharga yang berukuran kecil, sebagai pajangan, sebagai tanda penyambutan untuk para pelanggan,

[22] Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa,* (Yogyakarta: Andi, 2004), 46.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan sebagai alat yang menunjukkan status pengguna atau pemiliknya.

4) Tata cahaya

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam mendesain tata cahaya adalah warna, jenis dan sifat aktivitas yang dilakukan di dalam ruangan, dan suasana yang diinginkan.

5) Warna

Warna berperan penting dalam perencanaan ruangan. Warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi dalam ruangan, dan dapat menimbulkan kesan rileks.

6) Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis

Aspek yang paling penting dalam unsur ini adalah penampilan visual. Seorang pegawai atau karyawan harus memiliki penampilan yang menarik. Tidak hanya penampilan fisik, pegawai atau karyawan juga harus dapat melayani pelanggan dengan baik dan dengan bahasa yang santun.

4. Pelatihan Sumber Daya Manusia

a. Pengertian Pelatihan

Rivai dan Simamora mengemukakan bahwa pelatihan *(training)* adalah proses sitematis pengubahan tingkah laku para karyawan dalam suatu arah untuk meningkatkan upaya pencapaian tujuan-tujuan organisasi. Pelatihan berkaitan dengan kemampuan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan keahlian pegawai untuk melaksanakan pekerjaan saat ini, memiliki orientasi saat ini dan membantu pegawai untuk mencapai keahlian dan kemampuan tertentu agar berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya.[23]

Andrew E. Sikula berpendapat bahwa pelatihan *(training)* adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisasi, pegawai non manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan yang terbatas.[24]

Menurut Rivai dan Sagala pelatihan didefinisikan sebagai bagian pendidikan yang menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan diluar sistem pendidikan yang berlaku dalam jangka pendek dengan metode yang lebih mengutamakan praktik daripada teori. Selain itu, pelatihan juga diartikan sebagai suatu kegiatan untuk meningkatkan kinerja saat ini dan kinerja yang akan datang.[25]

Dari pemaparan para ahli diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelatihan adalah suatu proses yang dilakukan

---

[23] Meldona dan Siswanto, *Perencanaan Tenaga Kerja,* (Malang: Uin-Maliki Press, 2012), 217.

[24] Anwar Prabu Mangkunegara, *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia,* (Bandung: Refika Aditama, 2006), 50.

[25] Suprasetyawati, "Pengaruh Pelatihan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Teller dan Customer Service PT. Bank Panin Tbk Surabaya", *Manajemen Kinerja,* Vol. 2 Nomor 1, (Januari, 2016), 49.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

untuk memperbaiki keterampilan kerja karyawan serta untuk membantu pencapaian tujuan perusahaan.

Pelatihan *(training)* merupakan investasi organisasi yang penting dalam sumber daya manusia. Pelatihan melibatkan segenap sumber daya manusia untuk mendapatkan keterampilan dan pengetahuan sehingga mereka akan dapat menuggunakannya dalam pekerjaan. Pada dasarnya, pelatihan diperlukan karena adanya kesenjangan antara keterampilan pekerja sekarang dengan keterampilan pekerja yang dibutuhkan untuk menempati posisi baru.

b. Tujuan Pelatihan

Ada beberapa tujuan mengapa pelatihan (*training)* sangat diperlukan dalam suatu organissi atau perusahan. Diantaranya yaitu:[26]

1) Memperbaiki kinerja. Jika sebuah perusahaan yang tidak puas atas kinerja karyawannya dikarenakan karyawan tersebut kurang memiliki pengetahun dan keterampilan mak perusahaan tersebut dapat mengikutkan karyawannya dalam program pelatihan, karena hal tersebut dapat memungkingkan memperbaiki kinerjanya.

[26] Meldona dan Siswanto, *Perencanaan Tenaga*..., 218.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Mengurangi waktu belajar bagi karyawan baru supaya menjadi kompeten dalam pekerjaannya. Tidak sedikit seorang karyawan yang belum memiliki keahlian dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menjadi *"job competent",* yakni mampu mencapai output dan standart kualitas yang diinginkan. Salah satu penyebabnya adalah sistem seleksi karyawan tidak sempurna, artinya meskipun hasil dari tes, wawancara, ataupun data lainnya itu menunjukkan bahwa karyawan tersebut mempunyai probabilitas yang tinggi akan kesuksesan pekerjaan, namun ada saat-saat tertentu yang menunjukkan bahwa prediksi tersebut tidaklah valid. Maka dari itu pelatihan digunakan untuk mengisi *gap* antara kinerja karyawan baru yang diprediksikan dengan kinerja aktualnya.

3) Mempersiapkan karyawan untuk promosi. Salah satu cara untuk menarik, mempertahankan, dan memotivasi karyawan adalah dengan melalui progam yang sistematis yakni progam pelatihan. Pelatihan memungkingkan karyawan dapat menguasai keahlian yang dibutuhkan untuk pekerjaan berikutnya di jenjang organisasi yang lebih tinggi dan mempermudah transisi dari pekerjaan saat ini ke pekerjaan/posisi berikutnya yang mungkin melibatkan tanggung jawab yang lebih besar.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Manfaat Pelatihan

Selain bermanfaat untuk seorang karyawan, pelatihan juga bermanfaat bagi sebuah perusahaan. Manfaat dari pelatihan tersebut antara lain:[27]

1) Manfaat untuk karyawan

a) Membantu karyawan untuk memecahkan masalah dan membuat keputusan yang lebih efektif.

b) Mendorong pencapaian pengembangan diri dan percaya diri.

c) Memberikan informasi tentang meningkatnya pengetahuan, keterampilan komunikasi, kepemimpinan, dan sikap.

d) Meningkatkan kepuasan kerja.

e) Memberikan jalan untuk pertumbuhan masa depan.

f) Membantu menghilangkan rasa takut untuk memulai atau melaksanakan tugas baru.

2) Manfaat untuk perusahaan

a) Mengarahkan untuk meningkatkaan profitabilitas atau sikap yang lebih posesif terhadap orientasi profit.

b) Memperbaiki moral atau sikap SDM.

c) Memperbaiki pengetahuan dan keahlian kerja.

[27] Ibid., 222.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d) Meningkatkan hubungan antara atasan dan bawahan.

e) Membantu pengembangan perusahaan

f) Membantu karyawan untuk mengetahui tujuan perusahaan.

d. Metode Pelatihan

Pelatihan sangat penting bagi perusahaan, karena pelatihan dilaksanakan untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan atau pegawai. Pelatihan sumber daya manusia akan meningkatkan pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan.

Wilson Bangun mengemukakan bahwa ada beberapa metode dalam pelatihan sumber daya manusia, antara lain:[28]

1) Metode *On The Job Training*

Metode ini merupakan metode yang paling banyak digunakan oleh suatu perusahaan untuk melatih tenaga kerjanya. Dimana para karyawan atau pegawai dilatih tentang pekerjaan barunya dengan supervisi langsung seorang pelatih yang berpengalaman (karyawan lain). Para karyawan atau pegawai mempelajari pekerjaan dengan mengerjakannya ditempat kerja yang sesungguhnya. Perusahaan yang menggunakan metode ini akan lebih efektif dan efisien, karena selain biaya yang dikeluarkan lebih murah, pegawai atau

[28] Wilson Bangun, *Manajemen Sumber Daya Manusia,* (Jakarta: Erlangga, 2012), 210.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

karyawan yang dilatih juga akan lebih mengenal pelatih dengan baik.

2) Metode *Of The Job Training*

Metode ini adalah kebalikan dari metode *of the job training*, dimana karyawan atau pegawai dalam keadaan tidak bekerja secara langsung dengan tujuan agar terpusat pada kegiatan pelatihan saja. Pelatih bukan seseorang yang ada dalam organisasi atau perusahaan, tetapi pelatih didatangkan dari luar organisasi atau para peserta mengikuti pelatihan diluar organisasi. Hal itu dilakukan karena kuranag atau ketidak tersediannya pelatih dalam perusahaan. Keuntungan menggunakan metode ini, para peserta tidak merasa bosan dilatih langsung oleh atasannya. Metode ini juga materinya lebih luas sehingga para peserta dapat menambah wawasan dan pengetahuan. Selain keuntungan, metode ini juga memiliki kelamahan yakni, biaya yang dikeluarkan untuk pelatihan relatif besar dan pelatih juga belum mengenal peserta pelatihan secara lebih mendalam sehingga memerlukan waktu yang cukup lama dalam pelatihan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e. Faktor-faktor yang Memengaruhi Pelatihan

Menurut Veithzal Rivai ada beberapa faktor dalam melakukan pelatihan sumber daya manusia, antara lain:[29]

1) Tujuan pelatihan

Tujuan pelatihan adalah untuk meningkatkan keterampilan kerja agar peserta mampu mecapai kinerja secara maksimal dan meningkatkan pepahaman peserta terhadap etika kerja yang harus diterapkan. Tujuan pelatihan harus konkrit dan dapat diukur.[30]

2) Metode pelatihan

Metode pelatihan yang digunakan adalah metode dengan teknik partisipatif yaitu simulasi, konferensi, diskusi kelompok, games, latian dalam kelas, test, kerja tim, dan study banding.[31]

3) Materi

Materi pelatihan dapat berupa pengelolaan (manajemen), komunikasi keja, disiplin dan etika kerja, kepemimpinan dan laporan kerja.

---

[29] Veithzal Rivai Zainal, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik,* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010), 225.

[30] Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan,* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), 62.

[31] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) Peserta

Peserta pelatihan adalah seluruh karyawan perusahaan yang memenuhi kualifikasi persyaratan seperti karyawan tetap dan karyawan mendapat rekomendasi dari pimpinan.

5) Pelatih (instruktur)

Pelatih/instruktur pelatihan juga harus memenuhi persyaratan. Pelatih harus mampu menguasai apa ang berhubungan dengan materi pelatihan, pelatih juga harus bisa membangkitkan motivasi para karyawan.

6) Lingkungan yang menunjang

Lingkungan yang digunakan untuk pelatihan harus dapat membuat para peserta nyaman agar para peserta dapat beradaptasi dengan baik .

5. **kualitas Pelayanan Prima**

a. Pengertian Kualitas

Menurut Goetsh dan Davis kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.[32] Sedangkan menurut Krajewski, kualitas dapat ditinjau dari sudut pandang produsen dan konsumen. Jika ditinjau dari sudut pandang produsen kualitas merupakan produk yang dalam produksinya sudah

[32] Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*..., 51.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memenuhi standar yang dibuat oleh perusahaannya. Sedangkan jika ditinjau dari sudut pandang konsumen kualitas merupakan nilai atau kecocokan untuk digunakan. Dimana kelangsungan perusahaan tergantung pada konsumen, jika konsumen puas maka perusahaan juga akan diuntungkan.

b. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata atau tidak berwujud yang tidak dapat dimiliki tetapi dapat dinikmati. Secara harfiah pelayan prima berarti pelayanan yang sangat baik atau yang terbaik. Dikatakan sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan. Pelayanan akan menjadi prima, jika karyawan dalam perusahaan dapat memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan).[33]

Dari beberapa definisi diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayan prima adalah suatu usaha yang dilakukan oleh perusahaan untuk melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya sehingga dapat memberi kepuasan kepada pelanggan baik itu berupa produk maupu jasa.

c. Tujuan dan fungsi pelayanan prima

Pelayanan prima memiliki tujuan sebagai berikut:[34]

---

[33] M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah,* (Bandung: Alfabeta, 2010), 211.
[34] Daryanto dan Ismanto setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima,* (Yogykarta: Gava Media, 2014), 1.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan.
2) Untuk menciptakan kepercayaan an kepuasan kepada pelanggan.
3) Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu juga.
4) Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang/jasa yang ditawarkan.
5) Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
6) Untuk mempertahankan pelanggan agar tetap loyal.

Pelayanan prima juga memiliki fungsi sbagai berikut:[35]

1) Melayani pelanggan dengan ramah, cepat, dan tepat.
2) Menciptakan susasana agar pelanggan merasa dipentingkan.
3) Memenangkan persaingan pasar.
4) Menciptakan pangsa pasar yang baik terhadap produk/jasa
5) Memuaskan pelanggan.
6) Memberikan keuntungan bagi perusahaan.

[35] Ibid., 2.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Pelayan prima berdasarkan konsep A3

Pelayanan prima berdasarkan konsep A3 adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan menggunakan pedekatan *attitude* (sikap), *attention* (perhatian), dan *action* (tindakan).[36]

1) Pelayanan prima berdasarkan *attitude* (sikap) adalah pemberian pelayanan kepada pelanggan yang difokuskan pada perbaikan sikap. Pelayan prima berdasarkan sikap ini meliputi:
   a) Pelayanan dengan penmpilan serasi.
   b) Pelayanan dengan pikiran yang positif.
   c) Pelayanan prima dengan sikap saling menghargai.
2) Pelayanan prima berdasarkan *attention* (perhatian) adalah pelayanan yang diberikan sepenuhnya kepada pelanggan agar meraka merasa diperhatikan dan dipentingkan. Pelayan prim berdsrkan perhtian memiliki tiga prinsip pokok, antara lain:
   a) Memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan dari kolega dan pelanggan.
   b) Mengamati dan mendengarkan perilaku dari kolega dan pelanggan.
   c) Mencurahkan perhatian penuh kepada kolega dan pelanggan.

[36] Ibid., 119.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Pelayanan prima berdasarkan *action* (tindakan) dapat dilaksanakan dengan cara berikut:

1) Mencatat kebutuhan pelanggan.

2) Menegaskan kembali kebutuhan pelanggan.

3) Mewujudkan kebutuhan pelanggan.

4) Mengucapkan terimasih kepada pelanggan dengan harapan pelanggan akan kembali lagi.

e. Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan prima[37]

1) Keandalan

Merupakan konsistensi kinerja yang berarti bahwa perusahaan menyediakan pelayanan yang benar pada waktu yang tepat, dan juga berarti perusahaan menjunjung tinggi janjinya. Perusahaan dapat memberi pelatihan kepada para pegawai agar pegawai memiliki keandalan maupun kemampuan yang baik dalam melayani pelanggan.

2) Responsif

Merupakan kesediaan dan kesiapan karyawan untuk memberikan pelayanan.

3) Kompetensi

Berarti memiliki kemampuan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk melayani.

[37] Sciffman dan Kanuk, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Indeks, 2008), 51.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) Aksesibilitas

Meliputi kemudahan untuk dihubungi.

5) Kesopanan

Meliputi rasa hormat, sopan, dan keramahan karyawan.

6) Komunikasi

Berarti membiarkan konsumen mendapat informasi yang dibutuhkan dan bersedia mendengarkan konsumen.

7) Kredibilitas

Meliputi kepercayaan, keyakinan, dan kejujuran.

8) Keamanan

Yaitu aman dari bahaya, risiko, atau kerugian.

9) Empati

Yaitu berusaha untuk mengerti kebutuhan dan keinginan konsumen.

10) Fisik

Meliputi fasilitas, penampilan karyawan, dan peralatan yang digunakan untuk melayani konsumen.

B. Penelitian Terdahulu yang Relevan

1. Andhi Witono pada tahun 2003 dalam penelitian yang berjudul "Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan" merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan 12 responden. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kompetensi pegawai

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.[38] Perbedaan penelitian skripsi tersebut dengan penelitian skripsi ini terletak pada variabel dan objek penelitian. Pada penelitian skripsi tersebut menggunakan variabel independen (X) kompetensi terhadap kualitas pelayanan sebagai variabel dependen (Y) dengan objek penelitian pada PT. Jamsostek (PERSERO) Kantor Cabang Jember. Sedangkan penelitian skripsi ini menggunakan kompetensi sumber daya manusia, fasilitas, dan pelatihan sebagai vriabel independen (X) dan kualitas pelayanan prima sebagai variabel dependen (Y) dengan objek penelitian pada KSPPS.

2. Nimas Ayu Ritmaratri pada tahun 2015 dalam penelitian yang berjudul "Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja fisik, dan Semangat Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang" merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan 30 responden. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel kompetensi, lingkungan kerja fisik, dan semangat kerja berpengaruh simultan terhadap variabel kualitas pelayanan.[39] Perbedaan penelitian skripsi tersebut dengan penelitian skripsi ini adalah pada variabel dan objek penelitian. Skripsi tersebut menggunakan kompetensi, lingkungan kerja fisik, dan

[38] Andhi Witono "Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan" (Skripsi – Universitas Jember, 2003), 78.

[39] Nimas Ayu Ritmaratri "Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja Fisik dan Semangat Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang" (Skripsi—Universitas Negri Semarang, 2015), 86.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

semangat kerja sebagai variabel indepeden (X) dan kualitas pelayan sebagai variabel dependen (Y) dengan objek penelitian pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Magelang. Sedangkan penelitian skripsi ini menggunakan kompetensi sumber daya manusia, fasilitas, dan pelatihan sebagai variabel independen (X) dan kualitas pelayanan prima sebagai variabel dependen (Y) dengan objek penelitian pada KSPPS.

3. Ariza Andriana Putri pada tahun 2018 dalam penelitian yang berjudul "Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan, Konsep diri, Karakteristik pribadi dan Motif Sumber Daya Manusia terhadap Prestasi Kerja Karyawan di BMT UGT Sidogiri se-Surabaya" merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan 58 responden. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa jika diuji secara parsial, variabel pengetahuan (X1) dan konsep diri (X3) berpengaruh terhadap variabel prestasi kerja (Y) dan varibel keterampilan (X2) karakteristik pribadi (X4) dan motif (X5) tidak berpengaruh terhadap variabel prestasi kerja (Y). Tetapi jika diuji secara simultan, variabel pengetahuan (X1), keterampilan (X2), konsep diri (X3), karakteristik pribadi (X4) dan motif (X5) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel prestasi kerja (Y).[40] Perbedaan skripsi tersebut dengan skripsi ini terletak pada variabel dan objek penelitian. Skripsi tersebut menggunakan pengetahuan,

[40] Ariza Andriana Putri "Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan, Konsep Diri, Karkteristik Pribadi dan Motif terhadap Prestasi Kerja Karyawan di BMT UGT Sidogiri se-Surabaya" (Skripsi—UIN Sunan Ampel Surabaya, 2018), 118.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

keterampilan, konsep diri, karakteristik pribadi, dan motif sebagai variabel independen (X) dan prestasi kerja karyawan sebagai variabel dependen (Y). Sedangkan penelitian skripsi ini menggunakan kompetensi, fasilitas, dan pelatihan sebagai variabel independen (X) dan kualitas pelayanan prima sebagai variabel dependen (Y) dengan objek penelitian pada KSPPS.

4. Monika Pratiwi pada tahun 2013 dalam penelitian yang berjudul "Pengaruh Kompetensi dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah" merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan 116 responden. Penelitian skripsi tersebut menunjukkan bahwa kompetensi dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.[41] Perbedaan penelitian skripsi tersebut dengan penelitian skripsi ini adalah pada variabel dan objek penelitian. Penelitian tersebut menggunakan variabel independen (X) kompetensi dan fasilitas terhadap kualitas pelayanan sebagai variabel dependen (Y) dengan objek penelitian pada perpustakaan daerah provinsi Jawa Tengah. Sedangkan penelitian skripsi ini menggunakan kompetensi sumber daya manusia, fasilitas, dan pelatihan sebagai variabel independen (X) dan kualitas pelayanan prima sebagai vriabel dependen (Y) dengan objek penelitian pada KSPPS.

[41] Monika Pratiwi "Pengaruh Kompetensi dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah" (Skripsi—Universitas Negri Semarang, 2013), 95.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Ahmad Mutaqin pada tahun 2006 dalam penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Bus PO. Timbul Jaya di Wonogiri" merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan 120 responden. Jika diuji secara parsial, penelitian skripsi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berbengaruh lebih besar terhadap kepuasan pelanggan bus PO. Timbul Jaya. Sedangkan jika diuji secara simultan, kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersamaan berbengaruh terhadap kepuasan pelanggan bus PO. Timbul Jaya.[42] Perbedaan penelitian skripsi tersebut dengan penelitian skripsi ini terleta k pada variabel dan objek penelitian. Skripsi tersebut menggunakan kualitas pelayanan dan fasilitas sebagai variabel independen (X) dan kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen (Y) dengan objek penelitian pada PO.Timbul Jaya di Wonogiri. Sedangkan penelitian skripsi ini menggunakan kompetensi sumber daya manusia, fasilitas, dan pelatihan sebagai variabel independen (X) dan kualitas pelayanan prima sebagai variabel dependen (Y) dengan objek penelitian pada KSPPS.
6. Chairul Azhar pada tahun 2011 dalam penelitian yang berjudul "Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Pelayanan *Front Liner* Bank BRI Syariah di Jakarta" merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan 42 responden. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa

[42] Ahmad Mutaqin "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Bus PO. Timbul Jaya di Wonogiri" (Skripsi—Universitas Negri Semarang, 2006), 61.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

variabel independen (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen (Y).[43] Perbedaan penelitian skripsi tersebut dengan penelitian skripsi ini terletak pada variabel penelitian dan objek penelitian. Skripsi tersebut menggunakan pelatihan sebagai variabel independen (X) dan kualitas pelayanan sebagai variabel dependen (Y) dengan objek penelian pada Bank BRI Syariah. Sedangkan penelitian skripsi ini menggunakan kompetensi sumber daya manusia, fasilitas, pelatihan sebagai variabel independen (X) dan kualitas pelayanan prima sebagai variabel dependen (Y) dengan objek penelitian pada KSPPS.

7. Arif Muzakkir pada tahun 2017 dalam penelitian yang berjudul "Pengaruh Pelatihan, Kompensasi, dan Motivasi terhadap Prestasi kerja Karyawan Pada PT. PLN (PERSERO) Rayon Sinjai" merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan 60 responden. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen.[44] Perbedaan penelitian skripsi tersebut dengan penelitian skripsi ini terletak pada variabel dan objek penelitian. Skripsi tersebut menggunakan pelatihan, kompensasi, dan motivasi sebagai variabel independen (X) dan prestasi kerja karyawan sebagai variabel dependen (Y) dengan menggunakan objek penelitian pada PT. PLN. Sedangkan

---

[43] Chairul Azhar "Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Pelayanan *Front Liner* Bank BRI Syariah di Jakarta" (Skripsi—UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2011), 99.

[44] Arif Muzakkir "Pengaruh Pelatihan, Kompensasi dan Motivasi terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada PT. PLN (PERSERO) Rayon Sinjai" (Skripsi—UIN Alauddin, Makassar, 2017), 83.

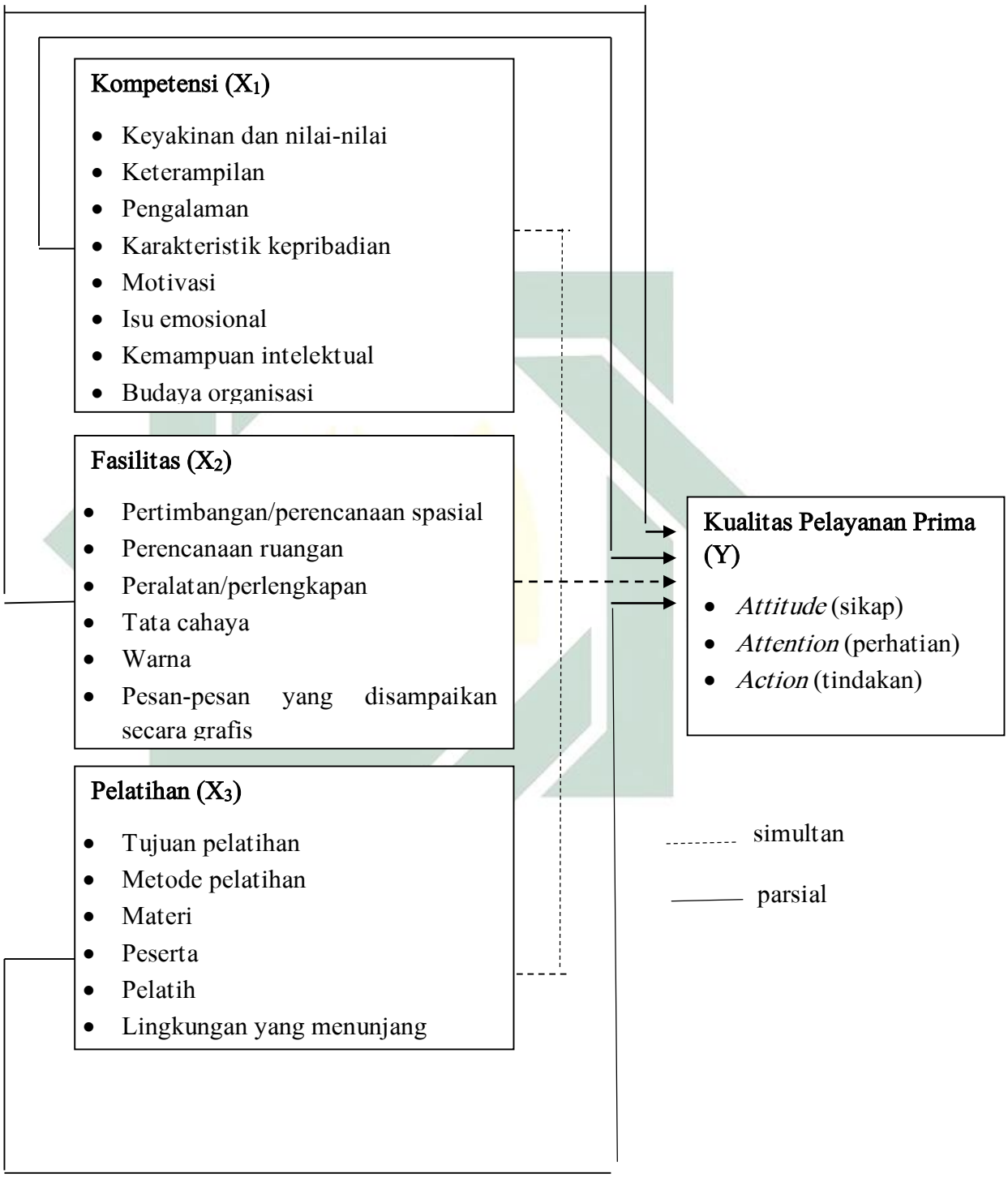
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penelitian skripsi ini menggunakan kompetensi sumber daya manusia, fasilitas, dan pelatihan sebagai variabel independen (X) dan kualitas pelayan prima sebagai variabel dependen (Y) dengan menggunakan objek penelitian pada KSPPS.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Kerangka Konseptual

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

D. Hipotesis

Hipotesis yaitu jawaban sementara dari rumusan masalah penelitian, dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori-teori yang relevan dan belum didasarkan pada fakta-fakta yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga bisa dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.[45] Dalam penelitian ini menggunakan jenis hipotesis asosiatif, yaitu korelasional antara pernyataan-pernyataan yang menunjukkan dugaan tentang hubungan antara dua variabel atau lebih.[46]

Berdasarkan kerangka konseptual, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ha : Secara simultan terdapat pengaruh antara kompetensi sumber daya manusia, fasilitas, dan pelatihan terhadap kualitas pelayan prima di KSPPS MUI Jatim se-Gresik.

H_0 : Secara simultan tidak terdapat pengaruh antara kompetensi sumber daya manusia, fasilitas, dan pelatihan terhadap kualitas pelayanan prima di KSPPS MUI Jatim se-Gresik.

Ha : Secara parsial terdapat pengaruh antara kompetensi sumber daya manusia, fasilitas, dan pelatihan terhadap kualitas pelayanan prima di KSPPS MUI Jatim se-Gresik.

---

[45] Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2005), 51.

[46] Ricki Yuliardi dan Zuli Nuraeni, *Statistika Penelitian Plus Tutorial SPSS,* (Yogyakarta: Innosain, 2017), 21.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

H_0 : Secara parsial tidak terdapat pengaruh antara kompetensi sumber daya manusia, fasilitas, dan pelatihan terhadap kualitas pelayanan prima di KSPPS MUI Jatim se-Gresik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat untuk menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui.[1]

Jenis atau metode yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian asosiatif, yaitu penelitian yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.[2]

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan juni s/d Juli 2018 di KSPPS MUI Jatim se-Gresik.

C. Populasi dan Sampel

Populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri dari subjek dan objek yang memiliki karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil atau ditarik kesimpulannya.[3] Adapun populasi pada penelitian ini adalah seluruh pegawai KSPPS-MUI Jatim Se-Gresik yang berjumlah 30 orang.

---

[1] Kasiram, *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif,* (Malang: UIN-Malang Pers, 2008), 149.

[2] Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian,* (Bandung: Alfabeta, 2011), 50.

[3] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 297.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.[4] Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan teknik sampling jenuh dimana semua anggota populasi diambil dan dijadikan sebagai sampel.[5] Dalam penelitian ini sampel yang digunakan sama dengan populasi yang terdiri dari 30 orang pegawai KSPPS-MUI Jatim Se-Gresik.

Tabel 3.1 Jumlah Pegawai Per-Kantor

Kantor	Jumlah Pegawai
Kantor Pusat	10
Kantor Cabang Dukun	4
Kantor Cabang Sidayu	5
Kantor Cabang Sekapuk	4
Kantor Cabang Menganti	4
Kantor Cabang Manyar	3

D. Variabel Penelitian

1. Variabel bebas merupakan variabel yang memengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya variabel terikat (dependen). Dalam penelitian ini variabel bebas (X) adalah kompetensi sumber daya manusia (X_1), fasilitas (X_2) dan pelatihan (X_3).
2. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi oleh atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.[6] Dalam penelitian ini variabel terikat (Y) adalah kualitas pelayanan prima.

[4] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 118.
[5] Ricki Yuliardi dan Zuli Nuraeni, *Statistika Penelitian Plus Tutorial SPSS,* (Yogyakarta: Innosain, 2017), 13.
[6] Sugiyon, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D,* (Bandung: Alfabeta, 2010), 61.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

E. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah bagian yang mendefinisikan sebuah variabel agar bisa diukur, dengan melihat pada dimensi (indikator) dari suatu variabel atau kondep. Dimensi tersebut dapat berupa karakteristik/sifat, aspek, maupun perilaku.[7] definisi operasional dari variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kompetensi adalah suatu kemampuan yang dimiliki orang seseorang agar tetap konsisten dalam memberikan kinerja yang baik. Indikator-indikator kompetensi sumber daya manusia dalam penelitian ini menggunakan teori Zwell yang terdiri dari:[8]
   a. Keyakinan dan Nilai-nilai

      Keyakinan seseorang terhadap diri sendiri maupun terhadap orang lain sangat memengaruhi perilaku. Jika seseorang tidak memiliki rasa yakin kepada diri sendiri dan orang lain maka mereka tidak akan nyaman dalam melakukan sesuatu. Maka dari itu, setiap orang diharuskan memiliki rasa yakin terhadap diri sendiri maupun orang lain dan menunjukkanbahwa dirinya mampu berpikir kedepan.

   b. Keterampilan

      Keterampilan merupakan salah satu kompetensi yang memiliki banyak peran. Berbicara didepan umum adalah salah satu

[7] Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2011), 98.
[8] Wibowo, *Manajemen Kinerja*..., 126.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

keterampilan yang perlu dimiliki oleh seseorang. Dengan memperbaiki keterampilan berbicara di depan umum maka individu akan dapat meningkatkan kecakapannya dalam kompetensi tentang perhatian terhadap komunikasi. Pengembangan keterampilan dapat berdampak baik bagi budaya organisasi dan kompetensi individual.

c. Pengalaman

Pengalaman merupakan bagian dari kompetensi yang diperlukan, tetapi untuk menjadi seorang ahli tidak cukup hanya dengan pengalaman. Pengalaman juga merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kompetensi.

d. Karakteristik Kepribadian

Dalam kepribadian termasuk banyak faktor yang diantaranya sulit untuk berubah. Tapi bukan berarti kepribadian adalah sesuatu yang tidak dapat dirubah. Karena pada kenyataannya, kepribadian sesorang dapat berubah sepanjang waktu. Orang berinteraksi dan merespon dengan lingkungan sekitarnya. Dalam sebuah perusahaan atau organisasi, kepribadian dapat memengaruhi keahlian seorang manajer dan pekerja dalam sejumlah kompetensi termasuk dalam penyelesaian konflik, kemampuan bekerja dalam tim, memberi pengaruh dan membangun hubungan.

Meskipun dapat berubah, tetapi kepribadian tidak cenderung berubah dengan mudah. Tidaklah baik mengharapkan seseorang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

untuk memperbaiki kompetensinya dengan cara mengubah kepribadiannya.

a. Motivasi

Motivasi merupakan faktor yang dapat berubah dalam kompetensi. Seorang atasan dapat memberikan dorongan, apresiasi kepada bawahan. Perhatian individual dari seorang atasan dapat memotivasi bawahan untuk bekerja lebih baik lagi.

b. Isu emosional

Hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi. Takut membuat kesalahan adalah salah satu dari hambatan emosianal yang dapat mengurangi penguasaan kompetensi seseorang.

c. Kemampuan intelektual

Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis.

d. Budaya organisasi

Budaya organisasi memengaruhi kompetensi sumber daya manusia dalam kegiatan seperti seleksi dan rekrutmen karyawan dan praktik pengambilan keputusan.

2. Fasilitas adalah komponen individual dari penawaran yang mudah ditambahkan atau dikurangi tanpa menubah model dan kualitas jasa. Fasilitas juga merupakan alat untuk membedakan program lembaga

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang satu dengan program lembaga lainnya.[9] Indikator-indikator fasilitas dalam penelitian ini menggunakan teori dari Mudie dan Cottam yang terdiri dari:[10]

a. Pertimbangan/perencanaan spasial

Aspek-aspek seperti proporsi, simetri, tekstur, warna dan lain-lain dipertimbangkan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai ataupun orang lain yang melihatnya.

b. Perencanaan ruangan

Unsur yang satu ini mencakup perencanaan arsitektur dan interior, seperti penempatan atau letak peralatan dan perlengkapan lainnya dalam ruangan.

c. Peralatan/perlengkapan

Perlengkapan mempunyai banyak fungsi, salah satunya adalah sebagai sarana untuk membantu pegawai dalam melaksanakan tugas dan melayani pelanggan..

d. Tata cahaya

Tata cahaya berperan baik dalam pelaksanaan aktivitas organisasi dalam suatu instansi atau perusahaan.

---

[9] Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran*..., 150.
[10] Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*..., 46.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e. Warna

Warna berperan penting dalam perencanaan ruangan. Warna bisa dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi dalam ruangan, dan bisa menimbulkan kesan rileks jika warna yang dipilih sesuai.

f. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis

Aspek yang paling penting dalam unsur ini adalah penampilan visual. Seorang pegawai atau karyawan harus memiliki penampilan yang menarik. Tidak hanya penampilan fisik, pegawai atau karyawan juga harus dapat melayani pelanggan dengan baik dan dengan bahasa yang santun.

3. Pelatihan adalah suatu kegiatan yang dapat mengubah tingkah laku pegawai untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Pelatihan dapat membantu pegawai untuk mencapai kemampuan dan keahlian tertentu agar dapat melaksakan pekerjaannya dengan baik dan benar.[11] Indikator-indikator pelatihan da lam penelitian ini menggunakan teori Veithzal Rivai yang terdiri dari:[12]

a. Tujuan pelatihan

Tujuan pelatihan adalah untuk meningkatkan keterampilan kerja agar peserta mampu mecapai kinerja secara maksimal dan meningkatkan pepahaman peserta terhadap etika kerja yang harus diterapkan. Tujuan pelatihan harus konkrit dan dapat diukur.

---

[11] Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2009), 212.

[12] Veithzal Rivai Zainal, *Manajemen Sumber Daya...,* 225.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Metode pelatihan

Metode pelatihan yang digunakan adalah metode dengan teknik partisipatif yaitu simulasi, konferensi, diskusi kelompok, games, latian dalam kelas, test, kerja tim, dan study banding.[13]

c. Materi

Materi pelatihan dapat berupa pengelolaan, komunikasi kerja, etika kerja, disiplin kerja, kepemimpinan dan laporan kerja.

d. Peserta

Peserta pelatihan adalah seluruh karyawan perusahaan yang memenuhi kualifikasi persyaratan seperti karyawan tetap dan karyawan yang mendapat rekomendasi dari pimpinan.

e. Pelatih (instruktur)

Selain peserta, pelatih/instruktur pelatihan juga harus memenuhi kualifikasi persyaratan. Pelatih harus mampu menguasai apa yang berhubungan dengan materi pelatihan, pelatih juga harus bisa membangkitkan motivasi para peserta (karyawan).

f. Lingkungan yang menunjang

Lingkungan yang digunakan untuk pelatihan harus dapat membuat para peserta nyaman agar para peserta dapat beradaptasi dengan baik.

[13] Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya*..., 62.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Kualitas pelayanan prima adalah suatu usaha yang dilakukan oleh instansi untuk melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya agar pelanggan merasa puas dengan apa yang kita beri. Indikator kualitas pelayanan prima dalam penelitian ini menggunakan konsep A3 yaang terdiri dari:[14]
   a. *Attitude* (sikap) adalah pemberian pelayanan kepada pelanggan yang difokuskan pada perbaikan sikap. Pelayan prima berdasarkan sikap ini meliputi:
      1) Pelayanan dengan penmpilan serasi.
      2) Pelayanan dengan pikiran yang positif.
      3) Pelayanan prima dengan sikap saling menghargai.
   b. *Attention* (perhatian) adalah pelayanan yang diberikan sepenuhnya kepada pelanggan agar meraka merasa diperhatikan dan dipentingkan. Pelayanan prima berdasarkan perhatian memiliki tiga prinsip pokok, antara lain:
      1) Memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan dari kolega dan pelanggan.
      2) Mengamati dan mendengarkan perilaku dari kolega dan pelanggan.
      3) Mencurahkan perhatian penuh kepada kolega dan pelanggan.

[14] Daryanto dan Ismanto setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan*..., 119.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. *Action* (tindakan) dapat dilaksanakan dengan cara berikut:

1) Mencatat kebutuhan pelanggan.

2) Menegaskan kembali kebutuhan pelanggan.

3) Mewujudkan kebutuhan pelanggan.

4) Mengucapkan terimakasih kepada pelanggan dengan harapan pelanggan akan kembali lagi.

F. Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menggambarkan tingkat-tingkat kevalidan dan kebenaran dari suatu instrumen.[15] Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah suatu kuisioner valid atau tidak.

Item bisa dikatakan valid apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, sebaliknya apabila nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka data tersebut dikatakan tidak valid. Dalam penelitian ini diperoleh r tabel (N-2) = (30-2) =28 = 0.3610 atau N = 30 = 0.361

Reliabilitas merupakan suatu instrumen yang cukup dapat dipercaya yang digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabel artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan.[16] Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat seberapa skor-skor yang diperoleh seseorang itu akan menjadi sama jika orang tersebut diperiksa ulang dengan

[15] Arikunto dan Suharsimi, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik,* (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), 160.

[16] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Sutu Pendekatan Praktik,* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 221.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tes yang sama pada kesempatan yang berbeda.[17] Reliabilitas dalam penelitian ini diukur menggunakan teknik *Alpha Cronbach.* Menghitung reliabilitas dengan teknik *Alpha Cronbach*, maka batasan reliabilitas sudah ditentukan. Dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:[18]

- Jika r alpha > 0,60, maka dapat dikatakan bahwa pernyataan reliabel.
- Jika r alpha < 0,60, maka dapat dikatakan bahwa pernyataan tidak reliabel.

G. Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan sumber data sebagai berikut:

1. Data Primer

   Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung (dari tangan pertama) yang dapat berupa observasi, interview, maupun kuisioner.[19] Dalam penelitian ini data primer diperoleh secara langsung dari responden yang merupakan pegawai KSPPS MUI Jatim se-Gresik dengan mengisi kuisioner.

2. Data Sekunder

   Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada (tangan kedua). Dalam penelitian ini data sekunder diproleh dari

---

[17] Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam,* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), 134.

[18] Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS,* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2007), 42.

[19] Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen,* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000), 130.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berbagai sumber baik berupa buku, artikel, jurnal, maupun dari *website* yang berhubungan dengan materi penelitian.

H. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuisioner. Teknik ini merupakan seperangkat pernyataan atau pertanyaan secara tertulis yang diberikan kepada responden untuk dijawab sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Adapun jenis kuisioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah tertutup, dimana responden hanya memilih alternatif jawaban yang disediakan. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengn cara menyebarkan pertanyaan atau pernyataan (kuisioner) untuk diisi oleh pegawai yang bekerja di KSPPS MUI Jatim se-Gresik. Jenis kuisioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal atau skala likert, yaitu skala yang berisi tingkat pilihan alternatif jawaban yaitu sebagai berikut:

1. SS = Sangat Setuju (skor 5)
2. S = Setuju (skor 4)
3. KS = Kurang Setuju (skor 3)
4. TS = Tidak Setuju (skor 2)
5. STS = Sangat Tidak Setuju (skor 1)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

I. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu cara atau kegiatan yang dilakukan untuk merubah data hasil dari penelitian menjadi suatu informasi yang nantinya dapat digunakan untuk mengambil kesimpulan. Setelah pengumpulan data maka dilakukan analisis data dengan menggunakan teknik analisis data:

1. Uji asumsi klasik

   a. Uji Normalitas

   Uji normalitas adalah pengujian tentang kenormalan distribusi data. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel bebas (independen), variabel terikat (dependen) atau keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara melihat *normal probability plot* atau menggunakan metode *kolmogorov smirnov*. Pada uji *kolmogorov smirnov* jika signifikansi diatas atau > 5% (0,05) maka data terdistribusi normal. Sebaliknya jika signifikansi dibawah atau < 5% (0,05) maka data terdistribusi tidak normal.[20]

[20] Wahana Komputer, *Solusi Mudah dan Cepat Menguasai SPSS 17.0 untuk Pengolahan Data Statistik,* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2009), 134.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas merupakan uji yang dilakukan untuk menemukan apakah dalam model regresi terdapat korelasi antar variabel bebas (independen).[21] Cara mengetahui sebuah data bebas dari multikolinieritas adalah dengan cara melihat nili dari *Varience Inflation Factor* (VIF). Jika nilai *Varience Inflation Factor* (VIF) tidak lebih atau ≤ 10 dan nilai *Tolerance* tidak kurang dari 0,1 maka dapat dikatakan bahwa data tersebut terbebas dari multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.[22] Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Sebaliknya jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain berbeda, maka disebut heteroskedastisitas. Cara mengetahui ada tidaknya heteroskedstisitas pada suatu model regresi dapat dilihat dari nilai signifikansi. Jika > 0,05 maka dapaat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

---

[21] Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS,* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013) 105.

[22] Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS,* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), 139.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda digunakan untuk menguji penelitian yang terdiri dari dua variabel bebas atau lebih. Dalam penelitian ini uji regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui seberapa berpengaruh variabel kompetensi sumber daya manusia (X_1), fasilitas (X_2), dan pelatihan (X_3) terhadap variabel kualitas pelayanan prima (Y). Persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 +$$

Keterangan:

Y = Kualitas Pelayanan Prima

X_1 = Kompetensi

X_2 = Fasilitas

X_3 = Pelatihan

a = Konstantaa

b_1, b_2, b_3 = Koefisien regresi

Ɛ = Std. Error

3. Uji Hipotesis

a. Uji F (simultan)

Uji F dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat.[23] Uji ini ditetapkan keputusan

[23] Imam Ghozali, *Apilkasi Analisis Multivariate*..., 98.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berdasarkan F_{hitung} dan F_{tabel}, jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 diolak dan Ha diterima. Sebaliknya jika $F_{hitung} < F_{tabel,}$ maka H_0 diterima dan Ha ditolak.

H_0 = tidak terdapat pengaruh secara simultan antara variabel bebas kompetensi sumberdaya manusia, fasilitas, dan pelatihan terhadap variabel terikat kualitas pelayanan prima di KSPPS MUI Jatim se-Gresik.

Ha = terdapat pengaruh secara simultan antara variabel bebs kompetensi sumber daya manusia, fasilitas, dan pelatihan terhadap varibel terikat kulitas pelayanan prima di KSPPS MUI Jatim se-Gresik.

b. Uji T (parsial)

Dalam penelitian ini uji T menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual terhadap variabel terikat. Uji T digunakan untuk menguji apakah variabel X_1, X_2, dan X_3 benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y secara terpisah (parsial). Dalam penelitian ini tingkat signifikansinya sebesar 5% (0,05). Kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis berdasarkan t_{hitung} dan t_{tabel}, jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan Ha ditolak. Sebaliknya jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan Ha diterima.

H_0 = tidak ada pengaruh secara parsial antara variabel bebas kompetensi sumber daya mnausia, fasilitas, dan pelatihan terhadap

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

varaiabel terikat kualitas pelayanan prima di KSPPS MUI Jatim se-Gresik.

Ha = ada pengaruh secara parsial antara variabel bebas kompetensi sumber daya manusia, fasilitas, dan pelatihan terhadap variabel terikat kualitas pelayanan prima di KSPPS MUI Jatim se-Gresik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya KSPPS MUI Jatim

KSPPS MUI atau Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah merupakan lembaga keuangan mikro syariah yang didirikan di Kecamatan Bungah Kabupaten pada tanggal 05 Mei 2012 dan diresmikan oleh Wakil Bupati Gresik Drs. H. Moh Qosim M.Si dan ketua Majelis Ulama Indonesia Drs. KH. Abd Shomad Bukhori yang bertempat di kantor KSPPS MUI Bungah Gresik.

Sebagai modal awal yang didukung oleh Dewan Perintis yang berjumlah 5 anggota dan dewan pendiri yang terdiri dari 25 anggota, gabungan dari pengurus Majelis Ulama Indonesia Kabupaten Gresik dan tokoh-tokoh yang memiliki kepedulian terhadap perekonomian yang menggunakan system syari'ah.[1]

2. Visi , Misi dan Motto KSPPS MUI Jatim

   a. Visi: KSPPS MUI Jatim memiliki visi "Islami, Sehat, Sejahtera, Bermanfaat, dan Terpercaya (ISBAT)"

   b. Misi: adapun misi KSPPS MUI adalah sebagai berikut:

      1) Mengelola KSPPS MUI sesuai dengan prinsip syari'ah.

[1] KSPPS-MUI Bungah, *Profil KSPPS-MUI Gresik,* (Gresik: KSPPS-MUI, 2012) 1.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Mendorong keluarga KSPPS MUI berperilaku dan bertindak sesuai kaidah-kaidah Islam.
3) Meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia di lingkungan KSPPS MUI.
4) Meningkatkan kesejahteraan, baik anggota maupun masyarakat.
5) Memanfaatkan tekhnologi informasi *up to date* dengan mengedepankan transparansi, akuntabilitas, dan amanah.

c. Motto: KSPPS-MUI Jatim memiliki motto "Amanah-Bebas Riba-Barokah"[2]

3. Dasar Hukum Pendirian KSPPS-MUI Jatim

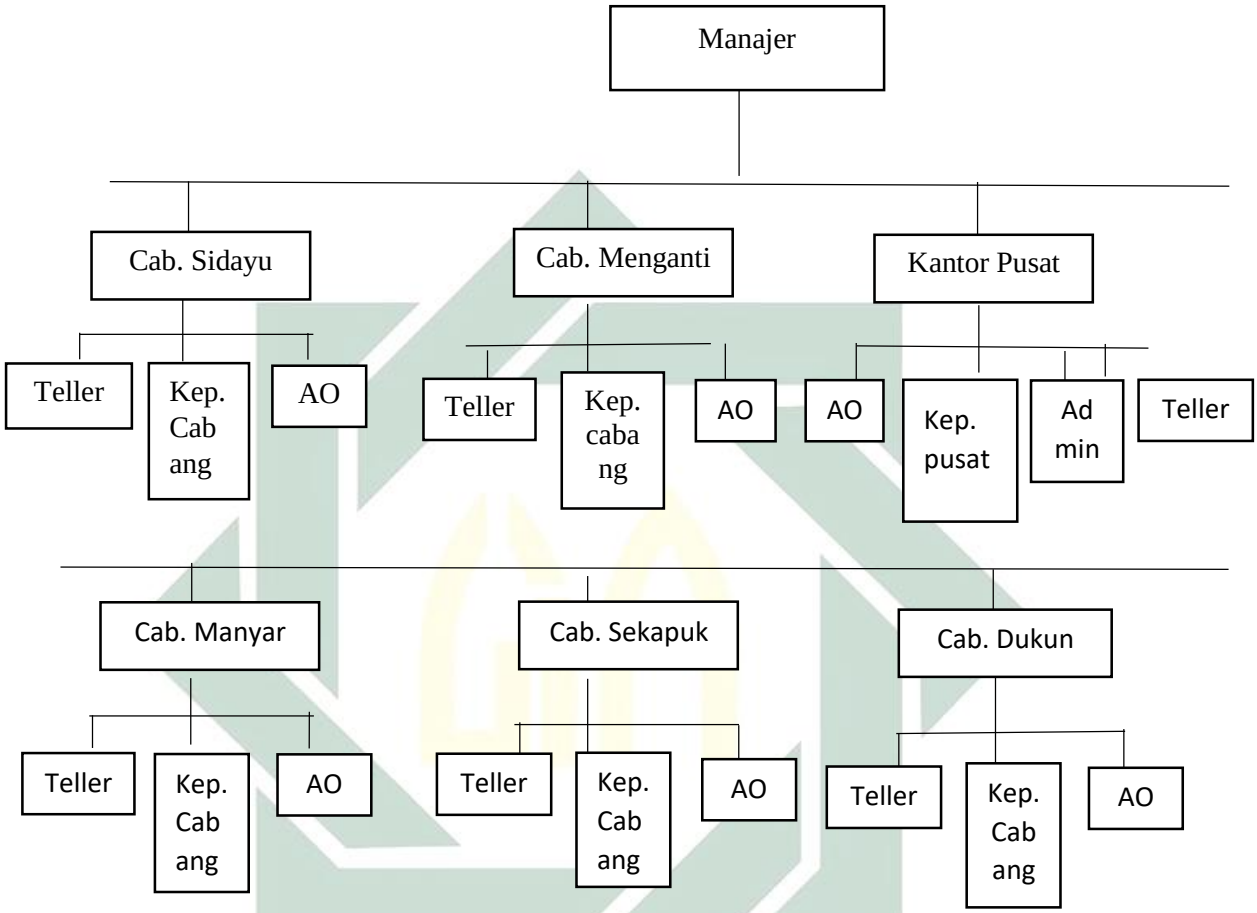
KSPPS-MUI Jatim mendapatkan badan hokum operasional pada tanggal 03 April 2012 dari Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gresik dengan surat keputusan Nomor: 09/BH/XVI-6/437.56/IV/2012.[3]

[2] Ibid., 3.
[3] Ibid., 1.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Struktur Lembaga dan Deskripsi Tugas

Gambar 4.1 Struktur Lembaga



Deskripsi tugasnya:

a. Manajer: tugas umum manajer yaitu mengkoordinasikan semua kegiatan usaha, organisasi, administrasi dan tata laksana serta memberikan pelayanan administratif kepada pengawas dan pengurus.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Kepala kantor pusat dan kantor cabang: Mempertanggungjawabkan seluruh aktifitas operasional maupun keuangan secara berkala kepada kepada manajer.

c. Teller: melayani penyetoran dan penarikan tabungan umum, melayani setoran pembiayaan, mencatat setiap transaksi pemasukan atau pengeluaran keuangan, menyusun dan menyerahkan laporan keuangan kepada kepala cabang secara berkala.

d. Admin:

1) Pengetikan akad dan surat-surat lainnya yang dibutuhkan.
2) Pengarsipan.
3) Tutup kas (mengembalikan uang ke brankas).
4) Backup system.
5) Setiap akhir minggu mencetak rek.koran tabungan pusat di kantor cabang begitu juga sebaliknya.
6) Mengarsip dan mengeluarkan jaminan (untuk ganti plat/balik nama/tukar jaminan).

e. Account officer (AO)

1) Mengenalkan, menawarkan, serta menjual produk (simpanan, pembiayaan, jasa) KSPPS-MUI melalui promosi sesuai dengan target yang direncanakan.
2) Melayani kebutuhan anggota dan atau calon anggota.
3) Mampu melihat dan melaporkan perubahan dalam pasar yang terkait dalam pemasaran yang sedang dilakukan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) Membuat program-program pemasaran yang jitu dan efektif untuk memperoleh anggotayang lebih besar.
5) Mencari anggota potensial baik untuk tabungan dan pembiayaan.
6) Melaksanakan survey dan analisa pengajuan pembiayaan kepada manajer ataupun kepala cabang.
7) Bertanggungjawab terhadap penagihan pembiayaan.
8) Melaksanakan dan bertanggung jawab terhadap seluruh tugas yang diberikan oleh atasan.

5. Lokasi Perusahaan

Tabel 4.1 Lokasi KSPPS-MUI Jatim Se-Gresik

No	PUSAT/CABANG	Alamat
1	Bungah	Jl. Raya Bungah KM.18 Bungah Gresik
2	Sidayu	Jl. KH. Zaini RT.02/RW.02 Mriyunan Tengah
3	Sekapuk	Jl. Raya Pasar Sekapuk RT.01/RW.01 Sekapuk
4	Dukun	Jl. Raya Sembungan Kidul RT.02/RW.01 Dukun
5	Manyar	Jl. Kyai Sahlan N0.19 RT.02/RW.01 Sidorukun Manyar
6	Menganti	Jl. Raya Hulaan No.09 Menganti

6. Produk dan Jasa KSPPS-MUI

a. Simpanan

1) Tabungan Umum Syari'ah
2) Tabungan Peduli Siswa
3) Tabungan Qurban
4) Tabungan Haji/Umroh
5) Deposito Berjangka

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Pembiayaan

Pembiayaan yang ditawarkan oleh KSPPS-MUI Jatim antara lain:

1) *Murabahah*
2) *Rahn Maal Ijarah*
3) *Qord*
4) *Mudharabah*
5) Kafalah Haji

c. Layanan Multi Jasa

1) PPOB (*Point payment Online Banking*)
   a) Pembayaran listrik
   b) Pembayaran cicilan motor/mobil (WOM, BAF, ADIRA, FIF)
   c) Pembayaran PDAM
   d) Pembayaran tagihan TELKOM
   e) Pulsa
   f) BPJS

7. Identifikasi Responden

Dalam penelitian ini yang menjadi sasaran penelitian adalah pegawai yang bekerja di KSPPS-MUI Jatim. Penelitian ini menggunakan jumlah sampel sebanyak 30 responden.

Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Laki-laki	14	46,7
Perempuan	16	53,3
Jumlah	30	100

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki adalah 15 orang atau sebesar 50% dan responden yang berjenis kelamin perempuan juga berjumlah 15 orang atau sebesar 50%. Ini menunjukkan bahwa responden berdasarkan jenis kelamin memiliki jumlah yang sama.

Tabel 4.3 Usia Responden

Usia Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Usia 21-25	18	60
Usia 26-30	8	26,6
Usia 31-35	2	6,7
Usia 36-40	2	6,7
Jumlah	30	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang berusia 21-25 tahun berjumlah 18 orang atau sebesar 60%, usia 26-30 tahun berjumlah 8 orang atau sebesar 26,6%, usia 31-35 tahun berjumlah 2 orang atau sebesar 6,7%, dan usia 36-40 tahun juga berjumlah 2 orang atau sebesar 6,7%.

Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
SD/MI	0	0
SMP/MTS	2	6,7
SMA/SMK/MA	6	20
Sarjana (S1/S2/S3)	22	73,3
Jumlah	30	100

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa tidak ada responden yang pendidikan terakhirnya SD/MI, responden yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pendidikan terakhirnya SMP/MTS berjumlah 2 orang atau sebesar 6,7%, responden yang pendidikan terakhirnya SMA/SMK/MA berjumlah 6 orang atau sebesar 20%, dan responden yang pendidikan terakhirnya Sarjana (S1/S2/S3) berjumlah 22 orang atau sebesar 73,3%.

Tabel 4.5 Jabatan Responden

Jabatan	Frekuensi	Persentase (%)
Manajer	1	3,3
Kepala Kantor Pusat	1	3,3
Kepala Kantor Cabang	5	16,7
Kabag Bisnis	1	3,3
Admin	2	6,7
Teller	6	20
Account Officer	14	46,7
Jumlah	30	100

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah responden sebagai Manajer sebanyak 1 orang atau sebesar 3,3%. Responden sebagai Kepala Kantor Pusat berjumlah 1 orang atau sebesar 3,3%. Responden sebagai Kepala Kantor Cabang berjumlah 5 orang atau sebesar 16,7%. Responden sebagai Kabag Bisnis berjumlah 1 orang atau sebesar 3,3%. Responden sebagai Admin berjumlah 2 orang atau sebesar 6,7%. Jumlah Teller 6 orang atau sebesar 20%. Dan jumlah Account Officer (AO) sebanyak 14 orang atau sebesar 46,7%.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Hasil Uji Validitas

Hasil uji validitas variabel kompetensi (X_1) adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kompetensi (X_1)

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0,378	0.361	Valid
X1.2	0,430	0.361	Valid
X1.3	0,362	0.361	Valid
X1.4	0,649	0.361	Valid
X1.5	0,512	0.361	Valid
X1.6	0,594	0.361	Valid
X1.7	0,602	0.361	Valid
X1.8	0,676	0.361	Valid
X1.9	0,392	0.361	Valid
X1.10	0,570	0.361	Valid
X1.11	0,528	0.361	Valid
X1.12	0,525	0.361	Valid
X1.13	0,640	0.361	Valid
X1.14	0,586	0.361	Valid
X1.15	0,473	0.361	Valid
X1.16	0,654	0.361	Valid
X1.17	0,716	0.361	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Diketahui nilai dari r hitung > r tabel, dengan r tabel dalam penelitian ini adalah 0,361. Maka item kuisioner dikatakan valid.

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Fasilitas (X_2)

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
X2.1	0,660	0,361	Valid
X2.2	0,458	0,361	Valid
X2.3	0,638	0,361	Valid
X2.4	0,589	0,361	Valid
X2.5	0,577	0,361	Valid
X2.6	0,567	0,361	Valid
X2.7	0,450	0,361	Valid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

X2.8	0,683	0,361	Valid
X2.9	0,635	0,361	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Diketahui nilai dari r hitung > r tabel, dengan r tabel pada penelitian ini adalah 0,361, maka item kuisioner dikatakan valid.

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Pelatihan (X_3)

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
X3.1	0,458	0,361	Valid
X3.2	0,735	0,361	Valid
X3.3	0,526	0,361	Valid
X3.4	0,680	0,361	Valid
X3.5	0,615	0,361	Valid
X3.6	0,570	0,361	Valid
X3.7	0,401	0,361	Valid
X3.8	0,609	0,361	Valid
X3.9	0,471	0,361	Valid
X3.10	0,397	0,361	Valid
X3.11	0,506	0,361	Valid
X3.12	0,428	0,361	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Diketahui nilai dari r hitung > r tabel, dengan r tabel dalam penelitian ini adalah 0,361. Maka item kuisioner dikatakan valid.

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Pelayanan Prima (Y)

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Y.1	0,604	0,361	Valid
Y.2	0,658	0,361	Valid
Y.3	0,700	0,361	Valid
Y.4	0,516	0,361	Valid
Y.5	0,696	0,361	Valid
Y.6	0,825	0,361	Valid
Y.7	0,560	0,361	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Diketahui nilai r hitung > r tabel, dengan r tabel dalam penelitian ini adalah 0,361. Maka item kuisioner dikatakan valid.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas variabel Kompetensi (X_1), Fasilitas (X_2), Pelatihan (X_3), dan Pelayanan Prima (Y).

Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Reliabilitas Minimum	Keterangan
Komperensi	0,847	0,60	Reliable
Fasilitas	0,757	0,60	Reliabel
Pelatihan	0,769	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan Prima	0,777	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Berdasarkan tabel 4.10 diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada keseluruhan kuisioner > 0,60. Itu artinya semua variabel dikatakan reliabel.

C. Analisis Data

1. Hasil Uji Normalitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah distribusi data itu normal. Dengan menggunakan metode *Kolmogrov Smirnov* dimana dasar pengambilan keputusannya adalah jika signifikansi diatas 5% atau 0,05 berarti data terdistribusi secara normal.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kompetensi (X1)	Fasilitas (X2)	Pelatihan (X3)	Unstandardized Residual
N		30	30	30	30
Normal Parameters[a]	Mean	4.2824	4.3556	4.3417	.0000000
	Std. Deviation	.28668	.29527	.28479	.08620585
Most Extreme Differences	Absolute	.151	.130	.129	.153
	Positive	.151	.130	.129	.153
	Negative	-.081	-.092	-.107	-.104
Kolmogorov-Smirnov Z		.824	.712	.709	.839
Asymp. Sig. (2-tailed)		.505	.691	.696	.483

a. Test distribution is Normal.

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai signifikansi keseluruhan variabel lebih dari 5% atau 0,05 sehingga nilai residual dikatakan normal

2. Hasil Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah ada atau tidak korelasi antar variabel bebas dalam model regresi, dimana dasar pengambilan keputusannya adalah jika nilai VIF < 10 dan nilai Tolerance > 0,1 maka model dapat dikatakan bebas dari multikolinieritas.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.12 Haasil Uji Multikolinieritas

Coefficients[a]

Model		Correlations			Collinearity Statistics	
		Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)					
	Kompetensi (X1)	.912	.422	.127	.194	5.156
	Fasilitas (X2)	.937	.417	.125	.120	8.300
	Pelatihan (X3)	.935	.403	.120	.121	8.256

a. Dependent Variable: Pelayanan prima (Y)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai VIF seluruh variabel < 10 dan nilai Tolerance > 0,1, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas dan tidak terdapat korelasi antara variabel bebas kompetensi, fasilitas, dan pelatihan.

3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

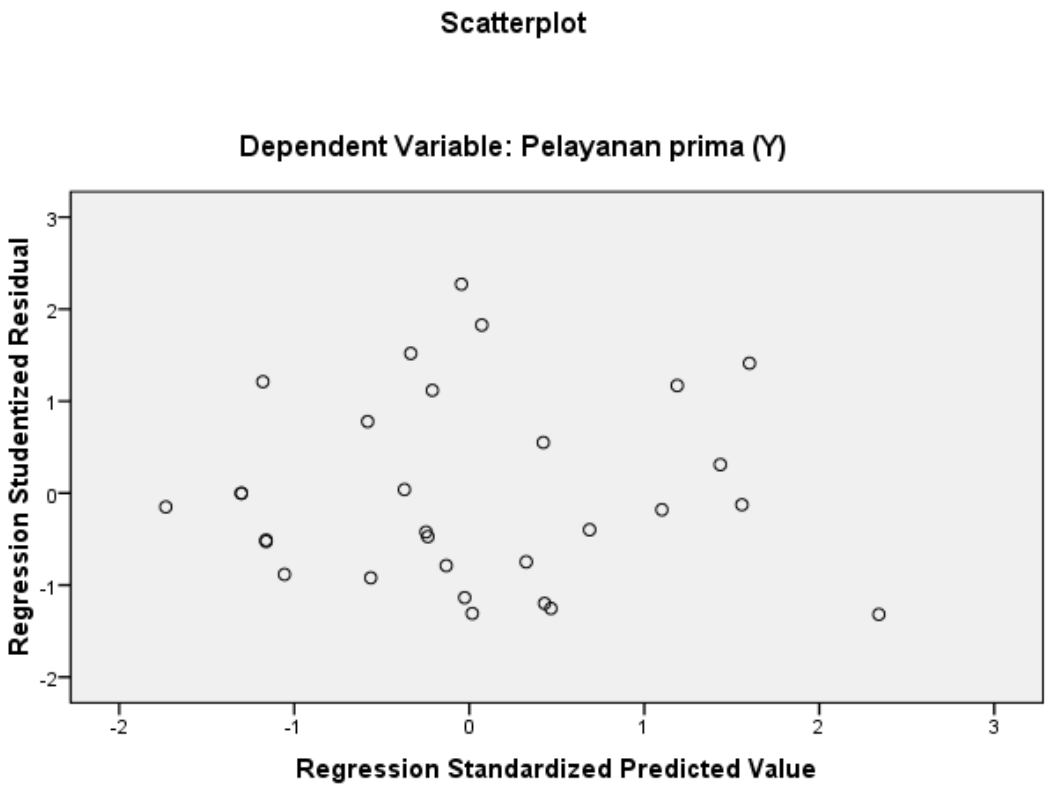
Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahu apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *varience* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.[4] Terjadinya heteroskedastisitas

[4] Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate*…, 139.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

adalah apabila varian residual tidak mempunyai persamaan antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya.

Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa titik-titik data tidak membentuk pola tertentu dan menyebar secara rata dibawah dan diatas angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi ini.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi liner bergandadilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan:

Y = Kualitas Pelayanan Prima

a = Konstanta

b_1, b_2, b_3 = Koefisien regresi

X_1 = Kompetensi

X_2 = Fasilitas

X_3 = Pelatihan

Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.309	.264		-1.170	.253
	Kompetensi (X1)	.318	.134	.289	2.373	.025
	Fasilitas (X2)	.386	.165	.361	2.340	.027
	Pelatihan (X3)	.383	.171	.346	2.245	.034

a. Dependent Variable: Pelayanan prima (Y)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

$$Y = -0{,}309 + 0{,}318X_1 + 0{,}386X_2 + 0{,}383X_3$$

a. Nilai Konstanta = -0,309

   Jika variabel kompetensi sumber daya manusia, fasilitas, dan pelatihan sebasar 0, maka kualitas pelayanan prima menjadi -0,309

b. Koefisisen regresi variabel kompetensi = 0,318

   Koefisien regresi menunjukkan nilai positif yang berarti jika variabel bebas X_2, X_3 nilainya tetap atau konstan dan variabel kompetensi mengalami kenaikan satu satuan maka kualitas pelayanan prima akan mengalami kenaikan sebesar 0,318 atau 31,8%

c. Koefisien regresi variabel fasilitas = 0,386

   Koefisien regresi menunjukkan nilai negatif. Berarti jika variabel bebas X_1, X_3 nilainya tetap atau konstan dan variabel fasilitas mengalami peningkatan satu satuan maka nilai variabel kualitas pelayanan prima akan turun sebesar 0,386 atau 38,6%

d. Koefisien regresi variabel pelatihan = 0,383

   Koefisien regresi menunjukkan nilai positif yang berarti jika variabel bebas X_1, X_2, nilainya tetap atau konstan dan variabel pelatihan mengalami kenaikan satu satuan maka kualitas pelayanan prima akan mengalami kenaikan sebesar 0,383 atau 38,3%

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel kompetensi sumber daya manusia (X_1), fasilitas (X_2), dan pelatihan (X_3) secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan prima (Y).

Tabel 4.14 Hasil Uji koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.962[a]	.925	.917	.09104

a. Predictors: (Constant), Pelatihan (X3), Kompetensi (X1), Fasilitas (X2)

b. Dependent Variable: Pelayanan prima (Y)

Berdasarkan tabel diatas dilihat dari Adjusted $_{Rsquare}$ bahwa besarnya pengaruh variabel kompetensi sumber daya manusia, fasilitas, dan pelatihan terhadap kualitas pelayanan prima adalah 0,917 atau 91,7%. Sedangkan sisanya 8,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan pada penelitian ini. Nilai R = 0,962 menunjukkan bahwa antara variabel bebas mempunyai pengaruh yang kuat dan positif terhadap variabel terikat yaitu kualitas pelayan prima karena menunjukkan > 50% koefisien korelasi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6. Hasil Pengujian Hipotesis

a. Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahu apakah terdapat pengaruh secara bersama-sama atau simultan antara variabel kompetensi sumber daya manusia (X_1), fasilitas (X_2), dab pelatihan (X_3) terhadap kualitas pelayanan prima (Y) dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 atau 5%. Untuk mencari nilai f tabel adalah sebagai berikut:

f tabel = (df 1 ; df 2)

df 1 = k - 1

df 2 = n - k

keterangan:

k = jumlah variabel bebas dan terikat

n = jumlah responden

sehingga jika dimasukkan ke rumus f tabel adalah sebagai berikut:

f tabel = (4 - 1 ; 30 – 4) = (3 ; 26)

maka angka df yaitu (df 1 ; df 2) = (3 ; 26) angka tersebut dapat dilihat dalam tabel f dengan probalilita 0,05 atau 5% sehingga diperoleh nilai 2,98. Uji ini ditetapkan keputusan berdasarkan F hitung dan F tabel, jika F hitung > F tabel, maka H_0 ditolak dan Ha diterima. Sebaliknya jika F hitung < F tabel, maka H_0 diterima dan Ha ditolak.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

H_0 = tidak terdapat pengaruh secara simultan antara variabel bebas kompetensi sumberdaya manusia, fasilitas, dan pelatihan terhadap variabel terikat kualitas pelayanan prima di KSPPS MUI Jatim se-Gresik.

Ha = terdapat pengaruh secara simultan antara variabel bebs kompetensi sumber daya manusia, fasilitas, dan pelatihan terhadap varibel terikat kulitas pelayanan prima di KSPPS MUI Jatim se-Gresik.

Tabel 4.15 Hasil Uji F

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.670	3	.890	107.353	.000[a]
	Residual	.216	26	.008		
	Total	2.885	29			

a. Predictors: (Constant), Pelatihan (X3), Kompetensi (X1), Fasilitas (X2)

b. Dependent Variable: Pelayanan prima (Y)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai f hitung dari f tabel yaitu 107,353 > 2,98 dan nilai signifikansi < 0,05 yaitu 0,000. Maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya secara bersama-sama atau simultan variabel kompetensi sumber daya manusia (X_1), fasilitas (X_2), dan pelatihan (X3) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan prima (Y) di KSPPS-MUI Jatim Se-Gresik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Uji t (Parsial)

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh secara individu (parsial) antara variabel kompetensi sumber daya manusia (X_1), fasilitas (X_2), dan pelatihan (X3) terhadap kualitas pelayanan prima (Y). tingkat signifikansi yang digunakan dalam uji t yaitu sebesar 0,05 atau 5%. Rumus menentukan t tabel adalah sebagai berikut:

t tabel = $(\frac{\text{tingkat signifikansi}}{2}$; n – k - 1)

Keterangan:

n = jumlah responden

k = jumlah variabel bebas

t tabel = $(\frac{0,05}{2}$; 30 – 3 – 1) = (0,025 ; 26) sehingga didapatkan angka 0,025 ; 26 yang kemudian dicari pada distribusi t tabel sehingga diperoleh nila t tabel sebesar 2,056.

Kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis berdasarkan t hitung dan t tabel, jika t hitung < t tabel maka H_0 diterima dan Ha ditolak. Sebaliknya jika t hitung > t tabel maka H_0 ditolak dan Ha diterima.

H_0 = tidak ada pengaruh secara parsial antara variabel bebas kompetensi sumber daya mnausia, fasilitas, dan pelatihan terhadap varaiabel terikat kualitas pelayanan prima di KSPPS MUI Jatim se-Gresik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ha = ada pengaruh secara parsial antara variabel bebas kompetensi sumber daya manusia, fasilitas, dan pelatihan terhadap variabel terikat kualitas pelayanan prima di KSPPS MUI Jatim se-Gresik.

Tabel 4.16 Hasil Uji t

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.309	.264		-1.170	.253
	Kompetensi (X1)	.318	.134	.289	2.373	.025
	Fasilitas (X2)	.386	.165	.361	2.340	.027
	Pelatihan (X3)	.383	.171	.346	2.245	.034

a. Dependent Variable: Pelayanan prima (Y)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui pengaruh dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) dengan melihat pada t hitung dan t tabel.

1) Kompetensi Sumber Daya Manusia (X_1)

Berdasarkan tabel 4.16 diatas didapatkan nilai dari t hitung sebesar 2,373 dan nilai signifikansi 0,025 artinya nilai dari t hitung > t tabel yaitu 2,373 > 2,056 dan nilai signifikansi < 0,05 yaitu 0,025 maka H_0 ditolak dan Ha dierima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat perngaruh signifikan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

antara variabel kompetensi sumber daya manusia (X_1) terhadap kualitas pelayanan prima (Y) di KSPPS-MUI Jatim Se-Gresik.

2) Fasilitas (X_2)

Berdasarkan tabel 4.16 diatas didapatkan nilai dari t hitung sebesar 2,340 dan nilai signifikansi 0,027 artinya nilai dari t hitung > t tabel yaitu 2,340 > 2,056 dan nilai signifikansi < 0,05 yaitu 0,027 maka H_0 ditolak dan Ha diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat perngaruh signifikan antara variabel fasilitas (X_2) terhadap kualitas pelayanan prima (Y) di KSPPS-MUI Jatim Se-Gresik.

3) Pelatihan (X_3)

Berdasarkan tabel 4.16 diatas didapatkan nilai dari t hitung sebesar 2,245 dan nilai signifikansi 0,034 artinya nilai dari t hitung > t tabel yaitu 2,245 > 2,056 dan nilai signifikansi < 0,05 yaitu 0,034 maka H_0 ditolak dan Ha diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat perngaruh signifikan antara variabel pelatihan (X_3) terhadap kualitas pelayanan prima (Y) di KSPPS-MUI Jatim Se-Gresik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V
PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Fasilitas, dan Pelatihan terhadap Kualiatas Pelayanan Prima di KSPPS-MUI Jatim Se-Gresik

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa variabel kompetensi sumber daya manusia (X_1), fasilitas (X_2), dan pelatihan (X_3) secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan prima (Y) di KSPPS-MUI Jatim Se-Gresik. Hal ini dibuktikan oleh pengujian hipotesis, yaitu hasil yang didapatkan dari uji f dengan melihat pada f hitung dan f tabel. Pada tabel 4.15 diketahui bahwa nilai f hitung sebesar 107,353 dan signifikan sebesar 0,000 itu artinya nilai f hitung > f tabel yaitu 107,353 > 2,98 dan nilai signifikansi < 0,05 yaitu 0,000 yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga menghasilkan kesimpulan bahwa secara bersama-sama atau simultan terdapat pengaruh signifikan antara variabel kompetensi (X_1), fasilitas (X_2), dan pelatihan (X_3) terhadap kualitas pelayanan prima (Y) di KSPPS-MUI Jatim Se-Gresik.

Dari tabel 4.14 hasil pengujian koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai dari Adjusted Rsquare sebesar 0,917 artinya besarnya pengaruh variabel kompetensi sumber daya manusia, fasilitas, dan pelatihan terhadap kualitas pelayanan prima adalah 0,917 atau 91,7%. Sedangkan sisanya 8,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini. Adjusted Rsquare adalah nilai Rsquare yang telah disesuaikan, nilai ini

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memang selalu lebih kecil dari nilai Rsquare. Adjusted Rsquare digunakan untuk regresi lebih dari dua variabel sebagai koefisien determinasi.[1] Nilai R = 0,962 atau 96,2% menunjukkan bahwa variabel bebas memiliki pengaruh yang kuat dan positif terhadap variabel terikat yaitu kualitas pelayan prima karena menunjukkan > 50% koefisien korelasi. Dengan persmaan Y sebagai berikut $Y = -309 + 0{,}318X_1 + 0{,}386X_2 + 0{,}383X_3$. Dari persamaan regresi tersebut terlihat bahwa jika variabel kompetensi (X_1) fasilitas (X_2) dan pelatihan (X_3) mengalami peningkatan maka semakin tinggi juga kualitas pelayanan prima di KSPPS-MUI Jatim Se-Gresik.

B. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kualiatas Pelayanan Prima di KSPPS-MUI Jatim Se-Gresik

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peran pelayanan akan lebih besar apabila kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat dapat terlaksana. Oleh karena itu, masalah layanan mendapat perhatian besar dari masyarakat maupun manajemen itu sendiri baik secara khusus maupun dalam kaitannya dengan kegiatan di lembaga keuangan.

KSPPS-MUI sebagai lembaga yang bergerak di bidang jasa (simpan pinjam dan pembiayaan) mempunyai peran yang cukup penting dalam kehidupan masyarakat sekitar , dimana lembaga tersebut dapat membantu

[1] Singgih Santoso, *Aplikasi SPSS pada Statistika Parametik*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2012), 236.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

masyarakat sekitar dalam memenuhi kebutuhannya dengan melakukan pembiayaan. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maka pegawai hendaknya selalu berupaya memberikan layanan yang terbaik. Oleh karena itu, tingginya kompetensi pegawai merupakan faktor yang dominan dalam membantu pegawai untuk mewujudkan kualitas pelayanan prima, dimana pegawai memiliki pengetahuan, keyakinan, dan keterampilan dalam melakukan pelayanan atau memenuhi kebutuhan masyarakat sekitar.

Untuk mengetahui adanya pengaruh secara parsial antara variabel kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan prima di KSPPS-MUI Jatim Se-Gresik dapat dilakukan dengan pengujian secara parsial atau uji t. Dari data yang sudah dioleh dengan SPSS pada bab IV dapat diketahui hasil analisis apakah terdapat pengaruh signifikan antara variabel kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan prima.

Dari hasil uji parsial atau uji t pada tabel 4.16 menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 2,373 dan nilai signifikansi 0,025 artinya nilai dari t hitung > t tabel yaitu 2,373 > 2,056 dan nilai signifikansi < 0,05 yaitu 0,025 maka H_0 ditolak dan Ha dierima. Sehingga secara parsial variabel kompetensi sumber daya manusia (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan prima (Y) di KSPPS-MUI Jatim Se-Gresik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengaruh kompetensi sumber daya manusia yang signifikan menandakan bahwa pegawai KSPPS-MUI cukup banyak yang menggunakan kompetensi sumber daya manusia sebagai

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengukur untuk kualitas pelayanan prima. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nimas Ayu Ritmaratri yang menyatakan bahwa variabel kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.[2] Begitu juga dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Andhi Witono yang menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.[3] Jika dilihat dari kedua penelitian tersebut maka dapat dikatakan bahwa pegawai KSPPS-MUI banyak yang menggunakan variabel kompetensi untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil regresi linier berganda menunujukkan nilai positif yang artinya jika kompetensi naik maka kualitas pelayanan prima juga akan naik.

C. Pengaruh Fasilitas terhadap Kualiatas Pelayanan Prima di KSPPS-MUI Jatim Se-Gresik

Adanya pengaruh secara parsial antara variabel fasilitas terhadap kualitas pelayanan prima di KSPPS-MUI Jatim Se-Gresik dapat diketahui dengan melakukan pengujian secara parsial atau uji t. Dari data yang sudah diolah dengan menggunakan aplikasi SPPS pada bab sebelumya dapat diketahui hasil analisisnya apakah terdapat pengaruh signifikan antara variabel fasilitas terhadap kualitas pelayanan prima.

---

[2] Nimas Ayu Ritmaratri "Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja Fisik dan Semangat Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang" (Skripsi—Universitas Negri Semarang, 2015), 86

[3] Andhi Witono "Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan" (Skripsi – Universitas Jember, 2003), 78.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari hasil uji parsial atau uji t pada tabel 4.16 menunjukkan bahwa nilai dari t hitung sebesar 2,340 dan nilai signifikansi 0,027 artinya nilai t hitung > t tabel yaitu 2,340 > 2,056 dan nilai signifikansi < 0,05 yaitu 0,027 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga secara individu atau parsial terdapat pengaruh antara fasilitas (X_2) terhadap kualitas pelayanan prima (Y) di KSPPS-MUI Jatim Se-Gresik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengaruh fasilitas yang signifikan menandakan bahwa pegawai KSPPS-MUI banyak yang menggunakan variabel fasilitas untuk mengukur kualitas pelayanan prima. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Monica Pratiwi yang menyatakan bahwa variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.[4] Fasilitas merupakan salah satu faktor yang berperan dalam membangun kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dan pada akhirnya menjadi penilain akhir seseorang dalam memutuskan niat kembali lagi. Penelitian tersebut menyatakan bahwa semakin baik atau semakin memadai fasilitas maka semakin baik pula kualitas pelayanannya.

D. Pengaruh Pelatihan terhadap Kualitas Pelayanan Prima di KSPPS-MUI Jatim Se-Gresik

Adanya pengaruh secara individu atau parsial antara variabel pelatihan terhadap kualitas pelayanan prima di KSPPS-MUI Jatim Se-Gresik dapat

[4] Monika Pratiwi "Pengaruh Kompetensi dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah" (Skripsi—Universitas Negri Semarang, 2013), 95.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

diketahui dengan cara melakukan pengujian secara parsial atau uji t. Dari data yang sudah dioleh dengan apikasi SPSS pada bab sebelumya dapat diketahui hasil analisisnya apakah terdapat pengaruh signifikan antara variabel pelatihan terhadap kualitas pelayanan prima.

Dari hasil uji parsial atau uji t pada tabel 4.16 menunjukkan bahwa nilai dari t hitung sebesar 2,245 dan nilai signifikansi sebesar 0,034 artinya nilai t hitung > t tabel yaitu 2,245 > 2,056 dan nilai signifikansi < 0,05 yaitu 0,034 maka H_0 ditolak dan Ha diterima. Sehingga secara parsial variabel pelatihan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan prima (Y) di KSPPS-MUI Jatim Se-Gresik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengaruh pelatihan yang signifikan menandakan bahwa pegawai KSPPS-MUI banyak yang menggunakan variabel pelatihan untuk mengukur kualitas pelayanan prima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Chairul Azhar yang menyatakan bahwa variabel pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan. Koefisien regresi menunjukkan nilai positif yang berarti jika variabel pelatihan meningkat maka kualitas pelayanan prima juga akan meningkat.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB VI
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah dan hasil analisis yang sudah dikemukakan pada bab sebelumya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil dari uji F menyatakan bahwa secara bersama-sama atau simultan variabel kompetensi sumber daya manusia (X_1), fasilitas (X_2), dan pelatihan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan prima (Y) di KSPPS-MUI Jatim Se-Gresik. Hal itu diketahui dari perbandingan f hitung dan f tabel. dimana nilai dari f hitung > f tabel yaitu sebesar 107,353 > 2,98 dan nilai signifikansi < 0,05 yaitu sebesar 0,000. Ini menunjukkan bahwa kompetensi, fasiltas, dan pelatihan berkaitan erat dengan kualitas pelayanan prima, karena kompetensi, fasilitas, dan pelatihan sangat dibutuhkan untuk melaksakan hingga menghasilkan kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan.
2. Hasil uji t menyatakan bahwa secara individu atau parsial terdapat pengaruh antara kompetensi sumber daya manusia (X_1) terhadap kualitas pelayanan prima (Y) di KSPPS-MUI Jatim Se-Gresik. Hal itu diketahu dari nilai dari t hitung > t tabel yaitu sebesar 2,373 > 2,056 dan nilai signifikansi < 0,05 yaitu 0,025. Variabel fasilitas (X_2) menunjukkan nilai dari t hitung > t tabel yaitu sebesar 2,340

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> 2,056 dan signifikansi > 0,05 yaitu 0,027 sehingga secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara variabel fasilitas (X_2) terhadap kualitas pelayan prima (Y) di KSPPS-MUI Jatim Se-Gresik. Variabel pelatihan (X_3) menunjukkan nilai t hitung > t tabel yaitu sebesar 2,245 > 2,056 dan nilai signifikansi > 0,05 yaitu 0,034 sehingga secara individu atau parsial terdapat pengaruh signifikan antara variabel pelatihan (X_3) terhadap kualitas pelayanan prima (Y) di KSPPS-MUI Jatim Se-Gresik.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti dapat memberikan saran:

1. KSPPS-MUI Jatim hendaknya terus memberikan pelatihan kepada pegawai agar pengetahuan pegawai mengenai lembaga keuangan syariah semakin meningkat sehingga pegawai dapat mencapai tujuan perusahaan dengan mudah.
2. KSPPS-MUI Jatim perlu meningkatkan fasilitas atau pemenuhan kebutuhan pegawi agar pegawai dapat bekerja secara efektif sehingga mampu melayani nasabah dengan pelayanan yang memuaskan..

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Al arif, M. Nur Riyanto. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2010.

Arikunto dan Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 1998.

Azhar, Chairul. "Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Pelayanan *Front Liner* Bank BRI Syariah di Jakarta". Skripsi—UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2011.

Bangun, Wilson. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga, 2012.

Daryanto dan Ismanto Setyabudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014.

Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2007.

Hanafi, Agustina. "Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT. Multi Data Palembang". Konferensi Nasional Riset Manajemen VII, 10 -12 Oktober 2014.

Kasiram. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Malang: UIN Malang Pers, 2008.

Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.

KSPPS-MUI Bungah. *Profil KSPPS-MUI Gresik.* Gresik: KSPPS-MUI, 2012.

Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Revisi*. Jakarta: Salemba Empat, 2006.

Mabdalif, Danifatus Sunnah. "Implementasi dan Implikasi Sedekah Terpimpin pada Pembiayaan di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (Mitra

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Usaha Ideal) Bungah dalam Perspektif Ekonomi Islam". Skripsi—UIN Sunan Ampel Surabaya, 2017.

Mangkunegara, Anwar Prabu. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama, 2006.

-------- *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013.

Meldona dan Siswanto. *Perencanaan Tenaga Kerja*. Malang: UIN Maliki Pers, 2012.

Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara, t.t.

Mutaqin, Ahmad. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Bus PO. Timbul Jaya di Wonogiri". Skripsi—Universitas Negri Semarang, 2006.

Muzakkir, Arif. "Pengaruh Pelatihan, Kompensasi dan Motivasi terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada RT. PLN (PERSERO) Rayon Sinjai". Skripsi—UIN Alauddin, Makassar, 2017.

Nawawi, Ismail. *Manajemen Sumbaer Daya Manusia*. Jakarta: CV. Dwi Putra Pustaka Jaya, 2013.

Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2011.

Pratiwi, Monika. "Pengaruh Kompetensi dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah". Skripsi—Universitas Negri Semarang, 2013.

Putri, Ariza Andriana. "Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan, Konsep Diri, Karakteristik Pribadi dan Motif terhadap Prestasi Kerja Karyawan di BMT UGT Sidogiri Se-Surabaya". Skripsi—UIN Sunan Ampel Surabaya, 2018.

Retmasari, Nimas Ayu. "Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja Fisik dan Semangat Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Kependudukan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang". Skripsi—Universitas Negri Semarang, 2015.

Rivai, Veithzal dan Ella Jauvani Sagala. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers, 2009.

Santoso Singgih. *Aplikasi SPSS pada Statistika Parametik*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2012.

Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2005.

-------- *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2011.

-------- *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods).* Bandung: Alfabeta, 2013.

-------- *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2015.

-------- *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta, 2010.

Suprasetyawati. "Pengaruh Pelatihan Kerja dan Motivasi kerja terhadap Kinerja Teller dan Customer Service PT. Bank Panin Tbk Surabaya". *Manajemen Kinerja,* Vol.2, No.1. Januari 2016.

Suryani dan Hendryadi. *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam.* Jakarta: Prenadamedia Group, 2015.

Sutrisno, Edy. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana, 2009.

Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi, 2004.

Toriq, Mochammad. "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada SPBU Pertamina 54.612.64 di Sidoarjo". *Jurnal dan Riset Manajemen*, No.8, 2014.

Umar, Husein. *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen,* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Wahana Komputer. *Solusi Mudah dan Cepat Menguasai SPSS 17.0 untuk Pengolahan Data Statistik.* Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2009.

Wibowo. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016.

Witono, Andhi. "Pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan". Skripsi—Universitas Jember, 2003.

Yuliardi, Ricki dan Yuli Nuraeni. *Statistika Penelitian Plus Tutorial SPSS,* Yogyakarta: Innosain, 2017.

Zainal, Vethzal Rivai. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id