

# PENGARUH KOMPETENSI, DISIPLIN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP MUTU PELAYANAN PADA BANK PEMBANGUNAN DAERAH KABUPATEN TOJO UNA-UNA

Treesya<sup>1</sup>, Syahir Natsir dan Sulaiman Miru<sup>2</sup>

*eca@gmail.com*

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Tadulako

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Tadulako

## Abstract

*The study focuses on three independent variables that are competency, discipline, and work environment, and one dependent variable, service quality. Competency refers to 5 dimensions namely: motive, character, self-concept, knowledge, and skills. Discipline refers to regulations, workload, and proud of institution. Work environment covers dimensions of peers, infrastructure, and comfort the workplace. Variable of service quality refers to direct evidence, reliability, responsiveness, guarantee, and empathy. The aim of the study is to determine and analyze simultaneous and partial influence of competency, discipline, and work environment on service quality at The Regional Development Bank of Tojo Una-Una District. Instrument of the study is questionnaires. The study finds that competency, discipline, and work environment simultaneously and partially have significant influence on service quality at The Regional Development Bank of Tojo Una-Una District.*

**Keywords:** *competency, discipline, work environment, and service quality*

Pekerjaan yang menjadi beban tersebut biasanya adalah pekerjaan yang sifatnya rutin dan monoton, atau juga dapat dikarenakan beban pekerjaan itu sendiri yang terlalu besar sementara tuntutananya adalah pekerjaan tersebut harus terselesaikan. Untuk itu dibutuhkan kedisiplinan dalam diri karyawan dalam bekerja sehingga pekerjaan yang menjadi beban atau tanggungjawab karyawan, dapat diselesaikan dengan baik.

Selain dikarenakan hal di atas, maka mutu pelayanan dapat meningkat apabila dan lingkungan kerja di mana karyawan tersebut mengabdikan benar-benar memberikan dukungan secara positif. Lingkungan kerja yang baik akan memberikan rasa nyaman dan aman bagi karyawan dalam melaksanakan kewajibannya sebagai abdi Negara.

Jika seorang karyawan memiliki orientasi pada mutu pelayanan kerja yang baik, maka pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut secara umum akan menjadi baik. Pelayanan kepada publik yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat

terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa (Siagian, 2002;150).

Hal tersebut sebagaimana dinyatakan oleh Siagian (2002;157) yang menyatakan bahwa mutu pelayanan menjadi baik jika beberapa aspek mendukungnya, yaitu kompetensi yang dimiliki karyawan, kedisiplinan yang tinggi, serta lingkungan dimana seseorang beraktivitas, dan situasi dalam organisasi. Jika hal-hal tersebut saling berinteraksi secara positif, maka mutu pelayanan menjadi positif atau bertambah

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian verifikasi dengan mengambil studi kasus pada Bank Pembangunan Daerah (BPD) Kabupaten Tojo Una-Una. Penelitian studi kasus berarti hasil akhir tidak dapat digeneralisasi pada objek selain objek yang diteliti (Santoso, 2001).

Populasi sasaran dalam penelitian ini adalah karyawan Bank Pembangunan Daerah

(BPD) Kabupaten Tojo Una-Una, dengan jumlah sebanyak 30 orang. Mengingat jumlah populasi yang relatif kecil, maka dalam penelitian ini digunakan penarikan sampel secara sensus, dimana seluruh jumlah populasi dijadikan sampel penelitian, yakni 30 orang.

**1. Uji Validitas**

Berdasarkan output SPSS 21.0 diperoleh nilai-nilai koefisien validitas yaitu nilai *Corrected item-Total Correlation* untuk setiap indikator untuk validitas data menunjukkan nilai korelasi antara butir dan skor lebih dari 0,3 dari seluruh item pernyataan yang dijadikan sebagai instrumen dalam riset. berarti semua item pernyataan yang dijadikan sebagai instrument penelitian adalah valid.

**2. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal, apabila jawaban terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil, Ghozali (2005) pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara one shot atau pengukuran sekali saja dengan alat bantu SPSS uji statistik Cronbach alpha ( $\alpha$ ) suatu konstruk variabel dikatak reliabel jika memberikan nilai Cronbach alpha > 0.60, Nunnally dalam Ghozali (2005).

Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai koefisien *alpha* dari seluruh item pernyataan yang dijadikan sebagai instrument riset, dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 1. Koefisien Alpha**

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan	Variabel
Mutu pelayanan	0,829	Reliabel	Mutu pelayanan
Kompetensi(X <sub>1</sub> )	0,770	Reliabel	Kompetensi(X <sub>1</sub> )
Disiplin (X <sub>2</sub> )	0,839	Reliabel	Disiplin (X <sub>2</sub> )
Lingkungan (X <sub>3</sub> )	0,707	Reliabel	Lingkungan(X <sub>3</sub> )

**3. Uji Asumsi Klasik**

Model pengujian hipotesis berdasarkan analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini harus memenuhi asumsi agar menghasilkan nilai parameter yang benar.

Asumsi lain tersebut antara lain tidak terdapat adanya uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

**4. Analisis Regresi Berganda**

Model analisis yang dipergunakan pada penelitian ini adalah dengan teknik analisis regresi berganda, teknik ini digunakan untuk menentukan ketepatan prediksi dari keseluruhan variabel bebas terhadap variabel tidak bebas.

Model persamaan dalam penelitian ini adalah:

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

Di mana:

Y = Mutu pelayanan

X<sub>1</sub>= Kompetensi

X<sub>2</sub>= Disiplin

X<sub>3</sub> = Lingkungan kerja

b<sub>1</sub>.b<sub>3</sub> = Koefisien regresi

$\epsilon$  = Residual (kesalahan pengganggu

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil**

Regresi Linear Berganda merupakan salah satu alat statistik Parametrik dengan fungsi menganalisis dan menerangkan keterkaitan antara dua atau lebih faktor penelitian yang berbeda nama, melalui pengamatan pada beberapa hasil observasi (pengamatan) di berbagai bidang kegiatan. Berkaitan dengan penelitian ini alat analisis Statistik Parametrik Regresi Linear Berganda yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Dalam konteks penelitian ini Regresi Linear Berganda digunakan untuk mengukur pengaruh kompetensi, disiplin kerja, dan lingkungan kerja terhadap mutu pelayanan pada Bank Pembangunan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una.

Sesuai hasil analisis Regresi Linear Berganda dengan menggunakan bantuan komputer *SPSS For Wind Release 16,0* diperoleh hasil-hasil penelitian dari 30 orang responden dengan pengaruh variabel

kompetensi, disiplin kerja, dan lingkungan kerja terhadap mutu pelayanan pada Bank Pembangunan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una dapat diketahui hasil perhitungan sebagai berikut:

**Tabel 2. Regresi Linear Berganda**

Dependen Variabel Y = Mutu Pelayanan				
Variabel	Koefisien Regresi	Standar Error	t	Sig
Konstanta (a)	0.326	0.928		
Kompetensi	0.319	0.128	2.492	0.008
Disiplin	0.520	0.119	4.382	0.000
Lingkungan	0.411	0.132	3.107	0.005
R = 0,567		F-Statistik = 11,349		
R-Square = 0,753		Sig. F = 0,000		

Model regresi yang diperoleh dari tabel di atas adalah:

$$Y = 0.326 + 0,319 X_1 + 0,520 X_2 + 0,411 X_3 + e$$

Persamaan di atas menunjukkan, *variable independen* yang dianalisa berupa variabel ( $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$ ) memberi pengaruh terhadap *variable independen* (Y) model analisis regresi mutu pelayanan pada Bank Pembangunan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una dapat dianalisis sebagai berikut:

**a. Pengaruh kompetensi, disiplin kerja, dan lingkungan kerja, secara serempak terhadap mutu pelayanan pada Bank Pembangunan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una**

Uji serempak adalah sebuah pengujian untuk mengetahui apakah variabel independen (X) yang diteliti memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (Y) berarti semua variabel bebasnya, yakni kompetensi, disiplin kerja, dan lingkungan kerja dengan variabel tidak bebasnya yaitu Mutu pelayanan pada Bank Pembangunan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una yakni:

Dari persamaan di atas dapat dijelaskan:

- 1) Untuk nilai *constant* sebesar 0,326 berarti mutu pelayanan pada Bank Pembangunan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una sebelum adanya variabel independen adalah sebesar 0,326.

- 2) Untuk nilai dengan koefisien regresi masing-masing sebesar 0,319 atau 31,9% untuk kompetensi, sebesar 0,520 atau 52,0% adalah disiplin dan sebesar 0.411 atau 41,1% untuk lingkungan kerja, berarti terjadi hubungan yang positif antara ketiga variabel dengan mutu pelayanan pada Bank Pembangunan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una.

Sedangkan dari uji determinasi (kehandalan model) memperlihatkan nilai  $R^2 = 0,567$  atau = 56,7%. Hal ini berarti bahwa sebesar 56,7% variabel tidak bebas dipengaruhi oleh ketiga variabel bebas, selebihnya variabel tidak bebas dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Selanjutnya berdasarkan tabel hasil perhitungan diperoleh F-hitung = 11,349 pada taraf nyata  $\alpha = 0,05$  atau  $P < 0,05$ . Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi Probabilitas = 0,000. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa secara bersama-sama (serempak) variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel tidak bebasnya.

Dengan demikian maka hipotesis pertama yang menyatakan bahwa: kompetensi, disiplin kerja, dan lingkungan kerja, berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan pada Bank Pembangunan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una berdasarkan, *terbukti kebenarannya*.

**b. Pengaruh Kompetensi terhadap mutu pelayanan pada Bank Pembangunan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una**

Untuk variabel kompetensi, hasil perhitungannya menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi sebesar 0,319, sementara tingkat signifikansi sebesar 0,008. Dengan demikian nilai  $P < 0,05$  pada taraf kepercayaan 95%. Sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel kompetensi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan pada Bank Pembangunan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una. Dengan demikian maka hipotesis kedua yang menyatakan bahwa: kompetensi

berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan pada Bank Pembangunan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una, terbukti kebenarannya.

**c. Pengaruh disiplin kerja terhadap mutu pelayanan pada Bank Pembangunan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una**

Untuk variabel disiplin kerja, hasil perhitungannya menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi sebesar 0,520, sementara tingkat signifikansi sebesar 0,000. Dengan demikian nilai  $P < 0,05$  pada taraf kepercayaan 95%. Sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel disiplin kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan pada Bank Pembangunan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una.

Dengan demikian maka hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa: Disiplin kerjas berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan pada Bank Pembangunan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una, ternyata juga terbukti.

**d. Pengaruh lingkungan kerja terhadap mutu pelayanan pada Bank Pembangunan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una**

Untuk variabel lingkungan kerja, perhitungannya menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi sebesar 0,411, sementara tingkat signifikansi sebesar 0,005. Dengan demikian nilai  $P < 0,05$  pada taraf kepercayaan 95%. Sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel Lingkungan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Mutu pelayanan pada Bank Pembangunan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una.

Dengan demikian maka hipotesis keempat yang menyatakan bahwa Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan pada Bank Pembangunan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una, juga terbukti.

**e. Variabel dominan berpengaruh terhadap mutu pelayanan pada Bank Pembangunan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una**

Berdasarkan hasil yang terurai secara parsial, maka ditemukan bahwa variabel yang cenderung dominan berpengaruh terhadap mutu pelayanan pada Bank Pembangunan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una adalah variabel disiplin kerja. Nilai variabel disiplin kerja, khususnya pada nilai koefisien regresi memiliki nilai terbesar dibanding dua variabel lainnya. Demikian pula nilai  $t_{hitung}$  variabel disiplin kerja lebih besar dari nilai dua variabel lainnya.

Dengan demikian hipotesis dalam penelitian ini terbukti, yaitu variabel disiplin kerja cenderung dominan berpengaruh terhadap mutu pelayanan pada Bank Pembangunan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una.

**Pembahasan**

**a. Pengaruh kompetensi, disiplin kerja, dan lingkungan kerja, secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan pada Bank Pembangunan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una**

Hasil penelitian membuktikan bahwa dalam penelitian ini seluruh faktor independen berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan pada Bank Pembangunan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una. Artinya jika ketiga variabel tersebut diperlakukan dalam waktu yang bersamaan, maka hal tersebut menimbulkan peningkatan mutu pelayanan.

Lingkungan kerja menunjuk pada hal-hal yang berada di sekeliling dan melingkupi kerja karyawan di kantor. Kondisi lingkungan kerja lebih banyak tergantung dan diciptakan oleh pimpinan, sehingga suasana kerja yang tercipta tergantung pada pola yang diciptakan pimpinan. Lingkungan kerja dalam perusahaan, dapat berupa Struktur tugas, desain pekerjaan, pola lingkungan kerja, pola

kerjasama, ketersediaan sarana kerja, dan Imbalan (*reward system*).

**b. Pengaruh Kompetensi terhadap mutu pelayanan pada Bank Pembangunan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una**

Kompetensi yang dimiliki oleh seseorang dalam bekerja, sangat menunjang mutu pelayanan. Pada Bank Pembangunan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una, begitu banyak perlengkapan dan prasarana yang dapat digunakan dalam menunjang pekerjaan. Dapat dibayangkan jika seorang karyawan tidak memiliki kompetensi dalam menjalankan berbagai peralatan kerja, maka dapat dipastikan pekerjaan yang dibebankan kepada tidak dapat selesai tepat waktu dan selesainya juga belum tentu sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pimpinan.

Karyawan yang memiliki kompetensi dapat bekerja dengan baik, dan bagi karyawan yang belum memiliki kompetensi dapat diikutsertakan atau secara mandiri belajar pada beberapa pelatihan yang dilakukan sehingga produktivitas kerja dapat meningkat.

**c. Pengaruh disiplin kerja terhadap mutu pelayanan pada Bank Pembangunan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una**

Disiplin kerja adalah serangkaian deskripsi dari karakteristik organisasi yang membedakan sebuah organisasi dengan organisasi lainnya yang mengarah pada persepsi masing-masing anggota dalam memandang organisasi. Hal ini berarti disiplin kerja antara satu organisasi dengan organisasi yang lainnya berbeda. Perbedaan ini disebabkan adanya persepsi yang berbeda dari setiap anggota organisasi.

Tahiuni dalam Dale (1967) menyimpulkan bahwa disiplin kerja adalah kualitas relatif dari lingkungan internal suatu organisasi, yang dialami dan mempengaruhi perilaku anggotanya, dan dapat digambarkan dalam suatu perangkat karakteristik. Apabila dikaitkan dengan budaya, menurut Jenks (1990) budaya lebih cenderung pada nilai,

norma, dan tradisi organisasi. Dengan kata lain, budaya adalah filosofi suatu organisasi, sedangkan disiplin kerja adalah atmosfer dari sebuah organisasi.

Jika karyawan memiliki disiplin kerja yang tinggi maka pelayanan yang diberikan kepada nasabah juga akan mengalami peningkatan karyawan.

**d. Pengaruh lingkungan kerja terhadap mutu pelayanan pada Bank Pembangunan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una**

Lingkungan kerja adalah kondisi dimana seorang karyawan melakukan aktivitas pekerjaannya sehari-hari. Lingkungan kerja ini menyangkut kondisi ruangan, maupun ketersediaan sarana dan prasarana kerja. Jika dilihat kondisi ruangan pada Bank Pembangunan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una, ruangan kerja pada umumnya telah memiliki pendingin udara (*air conditioner*). Keberadaan pendingin ruangan ini menimbulkan rasa sejuk pada saat bekerja. Pada beberapa bagian ruangan dibiarkan udara segar masuk dan keluar secara bebas, yang bertujuan agar sirkulasi udara di ruangan tetap terjaga dengan baik.

Demikian pula halnya dengan sarana dan prasarana yang tersedia, sesungguhnya telah memenuhi standar. Sebagai biro yang menangani masalah keuangan daerah, tentu peralatan kerja, seperti komputer yang memiliki spesifikasi memadai. Sarana ini menjadi sangat penting sebab sistem pengelolaan keuangan telah dilakukan secara komputerisasi. Demikian pula peralatan lainnya, misalnya kalkulator dan sebagainya.

Demikian pula halnya dengan komunikasi antara pimpinan dan bawahan terjalin dengan baik. Baiknya komunikasi ini ditandai dengan adanya kepercayaan pimpinan terhadap bawahan untuk melaksanakan pekerjaan, tanpa harus menunggu perintah. Pimpinan menyadari bahwa setiap karyawan memiliki tanggungjawab yang dilaksanakan. Jika harus selalu menunggu perintah atasan,

maka dapat dipastikan pekerjaan tidak akan berjalan dengan baik.

Keterlibatan setiap karyawan dalam pekerjaan, yang didukung oleh adanya rasa saling percaya, menjadikan karyawan pada Bank Pembangunan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una selalu berupaya untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Keinginan untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut didorong pula oleh keinginan untuk mendapatkan imbalan atas pekerjaan yang dilakukannya.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Kesimpulan

- a. Secara serempak kompetensi, disiplin kerja, dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan pada Bank Pembangunan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una.
- b. Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan pada Bank Pembangunan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una.
- c. Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan pada Bank Pembangunan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una.
- d. Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan pada Bank Pembangunan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una.

### Rekomendasi

- a. Kompetensi karyawan masih harus ditingkatkan lagi, khususnya dari aspek pengetahuan mengenai perbankan melalui berbagai pelatihan internal maupun secara otodidak/membaca.
- b. Disiplin merupakan hal mutlak yang harus dimiliki seorang karyawan, khususnya dari aspek rasa bangga menjadi karyawan BPD Kabupaten Tojo Una-Una. Rasa bangga ini melahirkan kecintaan akan institusi dan kesadaran untuk mematuhi segala aturan.
- c. Aspek lingkungan kerja sebaiknya menjadi perhatian, dengan memanfaatkan sarana

dan prasarana kerja yang ada untuk menghasilkan pelayanan kepada nasabah yang berkualitas.

## DAFTAR RUJUKAN

- Dale, Ernest. 1967. *Organization*. American Management Associations.
- Ghozali, Imam. 2005. *Apilkasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Jenks, V.O. 1990. *Human Relation in Organizations*. McGraw Hill Company. Inc, New York.
- Santoso, Singgih. 2001. *Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. PT. Alex Media Komputindo, Jakarta.
- Siagian, Sondang. 2002. *Kepemimpinan Organisasi dan Perilaku Administrasi*. Gunung Agung, Jakarta.
- Soedarmayanti. 1996. *Perilaku Organisasi konsep kontraversi*. PT. Prenhalindo, Jakarta.
- Spencer, Baron. 1993. *Human Relation in organization*. skill build Approach, Irwin USA.
- Triguno. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Erlangga Jakarta.
- Zeithaml, Valerie, A., and Bitner, Mary Jo. 1996. *Service Marketing*. McGraw Hill. Singapore.