

**PENGARUH KOMUNIKASI, TINGKAT PENDIDIKAN, DAN
PROFESIONALISME TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI PERBANKAN SYARIAH
(Studi di PT. Bank Sumut Syariah Medan)**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) Pada Program Studi
Perbankan Syariah*

Oleh:
SARI RAMADHANI
1701270058



**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2023**

PERSEMBAHAN

Karya ilmiah ini dipersembahkan kepada kedua orangtuaku tersayang serta keluarga tersayang yang telah memberikan doa dan dukungannya selama ini yang tiada henti

*Ayahanda Syamsul
Ibunda Almh. Puji Rahayu
Adik Satrio Budi Utomo
Adik Tri Ananda Alkhairi
Adik Temmy Aditya Rahadi*

Yang selalu mendo'akan kesuksesan dan keberhasilan bagi diriku

*Dan sahabat-sahabat yang selalu ada untuk memberikan semangat dan menemani suka duka dalam proses skripsi ini.
Terimakasih*

Motto

“Kunci keberhasilan yang sebenarnya adalah Konsistensi”

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sari Ramadhani
NPM :1701270058
Jenjang Pendidikan : S1 (Starata Satu)
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Komunikasi, Tingkat Pendidikan, Dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Di Perbankan Syariah (Studi di PT. Bank Sumut Syariah Medan)” merupakan karya asli saya. jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil plagiarisme maka saya bersedia ditindak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Medan, 11 September 2023



Sari Ramadhani
1701270058

**PENGARUH KOMUNIKASI, TINGKAT PENDIDIKAN, DAN
PROFESIONALISME TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI
PERBANKAN SYARIAH (STUDI PT. BANK SUMUT SYARIAH
MEDAN)**

SKRIPSI

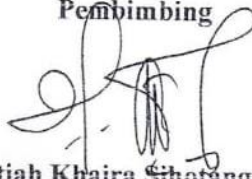
*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi
Manajemen Bisnis Syari'ah*

Oleh :

SARIRAMADHANI
1701270058

Program Studi Perbankan Syariah

Pembimbing



Mutiah Khaira Sihotang, MA

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2023**

Medan, 11 September 2023

Nomor : Istimewa
Lampiran : 3 (tiga) Exemplar
Hal : Skripsi a.n, Sari Ramadhani

Kepada Yth: Bapak Dekan Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Di

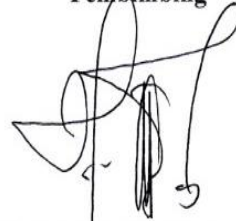
Medan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, dan memberi saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi mahasiswa **Sari Ramadhani** yang berjudul "**Pengaruh Komunikasi, Tingkat Pendidikan, Dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Di Perbankan Syariah (Studi di PT. Bank Sumut Syariah Medan)**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima dan di ajukan pada sidang Munaqasah untuk mendapat gelar Strata Satu (S1) dalam Ilmu Pendidikan pada Fakultas Agama Islam UMSU. Demikianlah kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing



Mutiah Khaira Sihotang, MA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



Skripsi ini disusun oleh

NAMA MAHASISWA : Sari Ramadhani
NPM : 1701270058
PROGRAM STUDI : Perbankan Syariah
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Komunikasi, Tingkat Pendidikan, Dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Di Perbankan Syariah (Studi di PT. Bank Sumut Syariah Medan)

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi

Medan, 11 September 2023

Pembimbing

Mutiah Khaira Sihotang, MA

**DI SETUJUI OLEH:
KETUA PROGRAM STUDI**

Dr. Rahmayati, M.E.I

Dekan,

Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

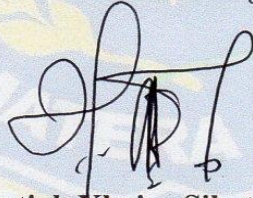
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai di berikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat di setujui untuk di pertahankan dalam ujian skripsi oleh :

NAMA MAHASISWA : **Sari Ramadhani**
NPM : **1701270058**
PROGRAM STUDI : **Perbankan Syariah**
JUDUL SKRIPSI : **Pengaruh Komunikasi, Tingkat Pendidikan, Dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Di Perbankan Syariah (Studi di PT. Bank Sumut Syariah Medan)**

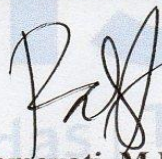
Medan, 11 September 2023

Pembimbing



Mutiah Khaira Sihotang, MA

**DI SETUJUI OLEH:
KETUA PROGRAM STUDI**



Dr. Rahmayati, M.E.I

Dekan,



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah di pertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas
Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

Nama Mahasiswa : Sari Ramadhani
NPM : 1701270058
Program Studi : Perbankan Syari'ah
Semester : XII
Tanggal Sidang : 21/09/2023
Waktu : 09.00 s.d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Assoc. Prof. Dr. Siti Mujiatun, S.E, MA

PENGUJI II : Uswah Hasanah, S.Ag, MA

PANITIA PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Dr. Zailani, MA



Unggul | Cerdas | Terpercaya

ABSTRAK

Sari Ramadhani, 1701270058, Pengaruh Komunikasi, Tingkat Pendidikan, dan Profesionalisme terhadap Kualitas Pelayanan di Perbankan Syariah (Studi di PT. Bank Sumut Syariah Medan)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi, tingkat pendidikan, dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan di PT. Bank Sumut Syariah Medan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan pendekatan asosiatif. Jumlah populasi penelitian ini sebanyak 40 responden, yaitu karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis yang dilakukan dengan menggunakan software SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme kerja secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan pada Tahun 2023. Hal ini dibuktikan dengan nilai F_{hitung} sebesar 361,619 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 2,63 dan mempunyai angka signifikan sebesar $0,00 < 0,05$. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (*Adjust R Square*) diketahui bahwa variabel pola komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme kerja dapat menjelaskan tingkat kualitas kerja karyawan sebesar 96,5%. Sementara sisanya (3,5%) dapat dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Komunikasi, Tingkat Pendidikan, Profesionalisme, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Sari Ramadhani, 1701270058, The Influence of Communication, Level of Education, and Professionalism on Service Quality in Sharia Banking (Study at PT. Bank Sumut Syariah Medan)

This research aims to determine and analyze the influence of communication, level of education, and professionalism on service quality at PT. Bank Sumut Syariah Medan. This research uses quantitative methods, with an associative approach. The total population of this study was 40 respondents, namely employees of PT. Bank Sumut Syariah Medan. The data source used in this research is primary data obtained by distributing questionnaires to respondents. The data analysis techniques in this research are data quality testing, classical assumption testing, multiple linear regression analysis and hypothesis testing carried out using SPSS version 25 software. The results of the research show that communication patterns, level of education and work professionalism partially and simultaneously have a positive effect and significant impact on the quality of work of PT employees. Bank Sumut Syariah Medan in 2023. This is proven by the Fcount value of 361.619 which is greater than the Ftable of 2.63 and has a significant number of $0.00 < 0.05$. Based on the results of the coefficient of determination test (Adjust R Square), it is known that the variables of communication patterns, level of education and work professionalism can explain the level of employee work quality by 96.5%. While the remainder (3.5%) can be explained by other factors not examined in this study.

Keywords: Communication, Education Level, Professionalism, Service Quality

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT. atas segala rahmat dan ridho-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Komunikasi, Tingkat Pendidikan, dan Profesionalisme terhadap Kualitas Pelayanan di Perbankan Syariah (Studi di PT. Bank Sumut Syariah Medan)”**. Sholawat serta salam penulis sampaikan kepada nabi Muhammad SAW. yang telah membawa umatnya menuju alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan, agar menjadi orang-orang intelektual.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Jurusan Perbankan Syariah.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari adanya bantuan, bimbingan, doa, dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dengan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai. Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayahanda dan Ibunda yang telah mendidik dan membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang beriring doa yang senantiasa mengiringi langkah kaki ini serta memberikan motivasi, moral dan materi.
2. Bapak Prof. DR. Agussani, M.A.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, M.A. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Zailani, S.Pd.I., M.A. selaku wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Munawir Pasaribu, S.Pd.I., M.A. selaku wakil dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Dr. Rahmayati, M.E.I. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Riyan Pradesyah, S.E.Sy., M.E.I. selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Ibu Mutia Khairah Sihotang, S.E.I., M.E.I. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia memberikan bimbingan serta saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh dosen Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah menyampaikan pengajaran, mendidik, membimbing, serta mengamalkan ilmunya dengan ikhlas.
10. Seluruh staff dan karyawan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, penulis ucapkan terima kasih atas partisipasinya dalam penyelesaian skripsi ini.

Jika ada tulisan dalam skripsi ini yang kurang jelas atau salah ketik, penulis mohon maaf lahir dan batin, karena setiap insan pasti ada salah dan khilaf. Semoga Allah SWT. senantiasa memberikan rahmat serta hidayah-Nya kepada

kita semua. Akhir kata diharapkan skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan menambah wawasan pengetahuan bagi penulis. Amiin.

Medan, 03 Oktober 2023

Penulis

Sari Ramadhani

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II. LANDASAN TEORI	
A. Deskripsi Teori.....	10
1. Kualitas Pelayanan.....	10
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	10
b. Indikator Kualitas Pelayanan.....	11
c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.	13
2. Komunikasi	17
a. Pengertian Komunikasi	17
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi	18
c. Indikator Komunikasi.....	21
3. Tingkat Pendidikan.....	23
a. Pengertian Tingkat Pendidikan.....	23
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Pendidikan	26
c. Indikator Tingkat Pendidikan	29

4. Profesionalisme	31
a. Pengertian Profesionalisme	31
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Profesionalisme	32
c. Indikator Profesionalisme.....	34
B. Kajian Penelitian Terdahulu.....	38
C. Kerangka Pemikiran	41
D. Hipotesis	43

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian.....	45
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	45
1. Lokasi Penelitian	45
2. Waktu Penelitian.....	45
C. Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	46
1. Populasi.....	46
2. Sampel.....	46
3. Teknik Penarikan Sampel.....	47
D. Variabel Penelitian	47
E. Definisi Operasional Variabel.....	47
F. Teknik Pengumpulan Data.....	49
G. Instrumen Penelitian.....	50
H. Teknik Analisis Data	50
1. Uji Coba Instrumen.....	50
2. Pengujian Asumsi Klasik	52
3. Pengujian Hipotesis	55

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	57
1. Deskripsi Lokasi Penelitian	57
2. Uraian Tentang Hasil Penelitian.....	60
3. Pengujian Asumsi Klasik	72
4. Pengujian Hipotesis	77

B. Pembahasan.....	82
1. Komunikasi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan pada Tahun 2023.....	82
2. Tingkat Pendidikan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan pada Tahun 2023.....	85
3. Profesionalisme berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan pada Tahun 2023.....	87
4. Komunikasi, Tingkat Pendidikan dan Profesionalisme Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan pada Tahun 2023.....	89
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	91
B. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	93

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1.	Jumlah Pengaduan Nasabah.....	3
Tabel 1.2.	Jumlah Keluhan Nasabah.....	4
Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu.....	40
Tabel 3.1.	Pelaksanaan Penelitian.....	46
Tabel 3.2.	Definisi Operasional Variabel.....	48
Tabel 3.3.	Tabel Skala <i>Likert</i>	49
Tabel 4.1.	Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi Karyawan (X_1).....	61
Tabel 4.2.	Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Pendidikan (X_2)	62
Tabel 4.3.	Hasil Uji Validitas Variabel Profesionalisme (X_3)	63
Tabel 4.4.	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)	63
Tabel 4.5.	Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel 4.6.	Distribusi Jawaban Angket Komunikasi Karyawan (X_1).....	65
Tabel 4.7.	Distribusi Jawaban Angket Tingkat Pendidikan (X_2)	67
Tabel 4.8.	Distribusi Jawaban Angket Profesionalisme (X_3).....	68
Tabel 4.9.	Distribusi Jawaban Angket Kualitas Pelayanan (Y)	70
Tabel 4.10.	Hasil Uji Multikolinearitas	74
Tabel 4.11.	Hasil Uji Autokorelasi	77
Tabel 4.12.	Hasil Uji Regresi Berganda	77
Tabel 4.13.	Hasil Uji t.....	79
Tabel 4.14.	Hasil Uji F.....	80
Tabel 4.15.	Hasil Uji R-Square (R^2).....	82

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Gambar 2.1	Skema Kerangka Berfikir	43
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT. Bank Sumut Syariah Medan	60
Gambar 4.2	Histogram Uji Normalitas.....	73
Gambar 4.3	Grafik <i>Scatterplot</i>	75

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Peran Sumber Daya Manusia dalam bisnis perbankan sangat penting karena usaha perbankan termasuk salah satu jenis usaha pelayanan jasa yang diberikan untuk masyarakat khususnya dalam hal yang berhubungan dengan finansial. Dalam kaitan tersebut, bank dituntut untuk harus mampu memberi pelayanan yang baik kepada para nasabah sehingga nasabah dapat merasakan kenyamanan saat mereka berkunjung ke bank.

Sumber daya manusia yang ikut terlibat di dalam instansi bank sudah sewajarnya diambil dari orang-orang yang sudah berpengalaman dan memiliki kompetensi di bidangnya agar pelayanan nasabah dapat dilakukan secara optimal. Hal ini membuat banyak bank kadang menerima karyawan baru dengan cara seleksi sampai mereka akhirnya benar-benar mendapatkan sosok karyawan yang ideal dengan kriteria dari instansi.

Masalah yang paling urgen dalam pelayanan perbankan syariah adalah masalah sulitnya untuk mencari sumber daya manusia perbankan syariah yang berkompeten dan mumpuni. Mereka justru banyak mengambil SDM perbankan syariah dari perbankan konvensional dan SDM yang potensial. Sangat sedikit SDM yang diambil dari lulusan perguruan tinggi syariah. Hal tersebut merupakan kegelisahan para pelaku industri lembaga keuangan perbankan syariah di Indonesia. Minimnya SDM, menyebabkan maraknya “pembajakan” SDM di industri perbankan syariah. Untuk saat ini, BI memfokuskan bagaimana bisa memfasilitasi segala kegiatan pengembangan SDM Syariah. Selain itu,

memberikan fasilitas pertemuan-pertemuan dan melobi perbankan sehingga terjadi saling tukar menukar informasi terkait pengembangan SDM Syariah.

Menurut perspektif Agus Martowardoyo (Trimulato, 2016), rata-rata kebutuhan SDM industri perbankan syariah pertahun kurang lebih 5.900 orang. Sementara lulusan perguruan tinggi atau universitas dengan program studi terkait perbankan syariah hanya 1.500 orang. Dari sisi kualitas, sudah terlihat bahwa perbankan syariah memang kekurangan SDM. Ini harus diatasi supaya bisa mengakselerasi industri perbankan syariah di Indonesia. Agus berharap pemerintah dapat berinisiatif untuk memperbanyak lagi institut keuangan syariah sebagai lembaga pendidikan guna memajukan industri perbankan syariah di Indonesia.

Manajemen sumber daya manusia pada perbankan syariah harus dilakukan dengan baik demi keberlangsungan usaha yang dijalankan. Adanya manajemen SDM diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Menurut (Prasetyo & Jannah, 2012), kualitas pelayanan adalah merupakan kemampuan perusahaan untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan dan juga apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sudah sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan baik dan dapat memuaskan pelanggan. Sebaliknya jika yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan.

Berdasarkan hasil survey awal di Bank Sumut Syariah Medan didapatkan informasi bahwa untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabahnya, Bank Sumut Syariah Medan telah menyiapkan kotak saran di kantor pelayanannya yang bertujuan untuk mendapatkan saran atau keluhan nasabah, atau melalui email

yang terdapat dalam *website www.banksumut.co.id*, salah satu layanan nasabah yang disediakan dalam *website* tersebut adalah adanya fitur pengaduan nasabah. Berdasarkan kotak saran dan email pengaduan nasabah didapatkan data yang menunjukkan kualitas pelayanan di Bank Sumut Syariah Medan mengalami penurunan pada tahun 2022 dibandingkan pada tahun sebelumnya.

Tabel 1.1
Jumlah Pengaduan Nasabah

No	Keluhan	Frekuensi/Tahun	
		2020	2021
1	Deposito	1	0
2	Tabungan	1	306
3	Kredit/Pembiayaan Investasi	1	0
4	Kredit/Pembiayaan Modal Kerja	5	0
5	Kredit/Pembiayaan Pemilikan Rumah/Apartemen	5	0
6	Kartu ATM/Debit/Mesin ATM	803	1038
7	Kliring (Transfer) Remittance	8	1
8	Electronic Banking	5	158
9	SMS Banking	25	135
Total		854	1638

Sumber: PT. Bank Sumut Syariah Medan, 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat dipahami bahwa jumlah pengaduan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Sumut Syariah Medan mengalami kenaikan dari tahun 2020 hingga 2021. Pada tahun 2020 jumlah laporan keluhan nasabah berjumlah 854 laporan, sedangkan pada tahun 2021 jumlah keluhan nasabah berjumlah 1638 laporan. Meskipun semua laporan nasabah dapat di selesaikan semuanya, namun berdasarkan kotak saran yang disediakan Bank Sumut Syariah Medan masih menunjukkan kualitas pelayanan laporan nasabah kurang memuaskan. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Keluhan Nasabah

No	Keluhan	Frekuensi/Tahun	
		2020	2021
1	Tempat duduk di ruang tunggu kurang sehingga pada saat nasabah penuh banyak yang menunggu dengan berdiri	15	32
2	Nasabah terlalu lama menunggu antrian pelayanan	42	33
3	Jumlah <i>Teller</i> dan <i>Costumer Service</i> kurang banyak	1	0
4	Tempat Parkir terlalu jauh dari gedung pelayanan nasabah	3	0
5	Tanggapan pegawai atas keluhan nasabah kurang memuaskan	18	54
Total		79	119

Sumber: PT. Bank Sumut Syariah Medan, 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah keluhan nasabah atas pelayanan Bank Sumut Syariah Medan mengalami kenaikan dari tahun 2020 sampai tahun 2021. Pada tahun 2020 jumlah keluhan nasabah sebanyak 79 keluhan, sedangkan pada tahun 2021 jumlah keluhan nasabah meningkat menjadi 119 keluhan.

Adanya penurunan kualitas pelayanan tersebut dapat dilihat dari banyaknya keluhan nasabah dibandingkan tahun sebelumnya, seperti kurangnya respon *costumer service* dalam menyelesaikan permasalahan nasabah, maupun kurang efektifnya pelayanan *teller* dalam melayani transaksi nasabah yang berdampak terhadap panjangnya antrian tunggu. Bank Sumut Syariah tentunya telah melakukan berbagai upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanannya, namun upaya tersebut haruslah mengacu kepada indikator-indikator tertentu yang secara teoritis merupakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan itu sendiri.

Menurut Zeithaml dalam (Lovelock & Wirtz, 2011), pola komunikasi karyawan dengan nasabah dapat mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan. Semakin baik interaksi komunikasi karyawan akan membantu nasabah menyampaikan keluhan dan karyawan akan semakin mudah memberikan solusi. Pola komunikasi yang baik tersebut dapat dinilai dari bersikap jujur, rendah hati dan seimbang dalam menerima keluhan nasabah, adanya rasa empati atas kesulitan yang dihadapi nasabah dan memberikan dukungan untuk tetap semangat dalam menyelesaikan kesulitan tersebut. Pola komunikasi demikian akan memperbaiki tingkat kualitas pelayanan yang diberikan karyawan kepada nasabah.

Menurut Zeithaml dalam (Lovelock & Wirtz, 2011), untuk memiliki komunikasi yang baik dapat ditunjang dengan adanya pendidikan, baik formal maupun informal. Semakin tinggi tingkat pendidikan karyawan akan semakin baik pola komunikasi yang dimilikinya. Dengan tingkat pendidikan yang tinggi akan mencerminkan kemampuan karyawan dalam memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada nasabah. Karyawan yang berpendidikan sarjana (S-1) akan mampu memberikan pelayanan terbaik dengan ditunjang pengetahuan komunikasi yang didapatkan selama proses pendidikan. Kemudian semakin sesuai konsentrasi pendidikan yang dimiliki karyawan akan semakin baik kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan. Misalnya, karyawan dengan latar belakang pendidikan komunikasi akan menunjang kemampuan karyawan dalam melayani keluhan nasabah.

Menurut Zeithaml dalam (Lovelock & Wirtz, 2011), karyawan yang memiliki komunikasi yang baik dan tingkat pendidikan yang tinggi akan

membantu karyawan bekerja secara profesionalisme. Semakin baik profesionalisme kerja karyawan akan semakin baik kualitas pelayanan yang ditunjukkannya.

Mengacu kepada teori di atas, dan dihubungkan dengan informasi yang di dapatkan dari Bank Sumut Syariah, pola komunikasi karyawan dalam melayani nasabah masih kurang efektif, hal ini dapat dilihat dari adanya kesalahpahaman nasabah terhadap informasi yang diberikan oleh karyawan. Kemudian latar belakang pendidikan karyawan masih didominasi dari lulusan pendidikan yang bersifat konvensional sehingga karyawan kurang memahami esensi pelayanan yang berbasis syariah. Profesionalisme kerja karyawan juga kurang baik, hal ini bisa dibuktikan dengan lambatnya pelayanan yang diberikan oleh karyawan sehingga nasabah merasa jenuh dan kecewa. Namun semua ketiga faktor tersebut masih merupakan hipotesis yang membutuhkan pembuktian secara ilmiah.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Komunikasi, Tingkat Pendidikan, dan Profesionalisme terhadap Kualitas Pelayanan di Perbankan Syariah (Studi di PT. Bank Sumut Syariah Medan)”.

B. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah yang ditemukan oleh peneliti, yaitu:

1. Adanya penurunan kualitas pelayanan di PT. Bank Sumut Syariah Medan.
2. Pola komunikasi antara karyawan dengan atasan maupun dengan sesama karyawan kurang efektif dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di PT. Bank Sumut Syariah Medan.
3. Tingkat pendidikan karyawan di PT. Bank Sumut Syariah Medan kurang

sesuai dengan manajemen pelayanan syariah.

4. Profesionalisme kerja karyawan di PT. Bank Sumut Syariah Medan kurang baik dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalah yang dapat diambil sebagai dasar kajian dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di PT. Bank Sumut Syariah Medan?
2. Apakah tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di PT. Bank Sumut Syariah Medan?
3. Apakah profesionalisme berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di PT. Bank Sumut Syariah Medan?
4. Apakah komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di PT. Bank Sumut Syariah Medan?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan di PT. Bank Sumut Syariah Medan.
2. Untuk menganalisis pengaruh tingkat pendidikan terhadap kualitas pelayanan di PT. Bank Sumut Syariah Medan.
3. Untuk menganalisis pengaruh profesionalisme terhadap kualitas pelayanan di PT. Bank Sumut Syariah Medan.

4. Untuk menganalisis pengaruh komunikasi, tingkat pendidikan, dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan di PT. Bank Sumut Syariah Medan.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara teoritis dan praktis:

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada khususnya, maupun bagi perusahaan atau instansi pada umumnya mengenai pengaruh antara komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan di PT. Bank Sumut Syariah Medan.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi yang dapat memberikan informasi teoritis dan empiris pada pihak-pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai manajemen perbankan, serta dapat menambah sumber pustaka yang telah ada.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen perbankan syariah.

b. Bagi Dosen

Bagi dosen dapat memberikan bimbingan pada mahasiswa dengan topik judul skripsi sesuai dengan keahlian dan pengalaman dosen.

c. Bagi Penulis

Bagi penulis manfaat dari penelitian ini adalah diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan komunikasi, tingkat pendidikan, profesionalisme kerja, dan kualitas pelayanan pada perbankan syariah.

d. Peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperbaiki kekurangan dan kelemahan dari penelitian ini.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut (Kasmir, 2017), pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Sedangkan menurut (Rusydi, 2017), kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya.

Kualitas adalah totalitas dari setiap fitur dan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang mengandalkan pada tiap-tiap kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen. Kualitas layanan dapat dijelaskan sebagai konsepsi multidimensional yang dibangun melalui evaluasi terhadap konstruksi dari sejumlah atribut yang terkait dengan jasa. Hal ini sesuai dengan pendapat Lewis dan Booms dalam (Tjiptono, 2017), yang mengemukakan bahwa kualitas layanan bisa diartikan sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari pelanggan.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan dan kemampuan karyawan dalam suatu perusahaan yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada konsumen, sesama karyawan, maupun pimpinan perusahaan.

b. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut (Tjiptono, 2017), untuk mengukur baik atau buruknya kualitas pelayanan suatu jasa, maka dapat dilihat dari indikator berikut ini:

- 1) Bukti fisik: Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi;
- 2) Reliabilitas: Kemampuan memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat dan andal;
- 3) Daya tanggap: Kesiediaan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara tepat;
- 4) Kompetensi: Penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan;
- 5) Kesopanan: Sikap santun, respek, perhatian dan keramahan para staf lini depan;
- 6) Kredibilitas: Sifat jujur dan dapat dipercaya;
- 7) Keamanan: Bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan;
- 8) Akses: Kemudahan untuk dihubungi dan ditemui;
- 9) Komunikasi: Memberikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami serta selalu mendengarkan saran dan keluhan mereka;
- 10) Kemampuan memahami pelanggan: Berupaya untuk memahami pelanggan dan kebutuhan mereka.

Menurut (Susaty, 2016), untuk mengukur baik atau buruknya kualitas pelayanan suatu jasa, maka dapat dilihat dari indikator berikut ini:

1. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Penilaian kualitas pelayanan dilihat dari kemampuan perusahaan yang berkaitan dengan ketepatan pelayanan *frontliner* untuk memenuhi keinginan dan harapan nasabah.
2. *Assurance* (jaminan), meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, jaminan keselamatan, keterampilan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.
3. *Tangibles* (tampilan/bukti fisik), adalah wujud kenyataan secara fisik yang meliputi penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik seperti, gedung, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan tunggu maupun ruangan lainnya, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan setiap pegawai.
4. *Empathy* (empati), yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan terhadap konsumen dan keluarganya seperti kemudahan untuk menghubungi, kemampuan untuk berkomunikasi, perhatian yang tinggi dari petugas, kemudahan dalam mencapai lokasi, kemudahan dalam bertransaksi, dan mengurus administrasi.
5. *Responsiveness* (ketanggapan dan kepedulian), yaitu respons atau kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yaitu meliputi kesigapan karyawan

dalam melayani konsumen, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan konsumen.

Sedangkan menurut Fitzsimmons dalam (Mukarom & Laksana, 2019) mengemukakan lima indikator kualitas pelayanan yaitu:

1. *Reliability* yang ditandai dengan pemberian kualitas pelayanan yang tepat dan benar.
2. *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
3. *Responsiveness* ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. *Assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan kualitas pelayanan.
5. *Empaty* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut (Kasmir, 2017), terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan jasa, antara lain:

- 1) Jumlah tenaga kerja; banyaknya tenaga kerja yang ada dalam suatu perusahaan.
- 2) Kualitas tenaga kerja; meliputi pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh tenaga kerja.
- 3) Motivasi karyawan; suatu dorongan yang dimiliki oleh karyawan untuk melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan.

- 4) Kepemimpinan; proses mempengaruhi individu, biasanya dilakukan oleh atasan kepada bawahan supaya dapat bertindak sesuai dengan kehendak atasan demi tercapainya tujuan perusahaan.
- 5) Budaya organisasi; sebuah sistem dalam suatu perusahaan yang dianut oleh semua anggota organisasi dan menjadi pembeda antara organisasi yang satu dengan organisasi yang lain.
- 6) Kesejahteraan karyawan; pemenuhan kebutuhan-kebutuhan karyawan oleh suatu perusahaan.
- 7) Lingkungan kerja dan faktor lainnya meliputi sarana dan prasarana yang digunakan, teknologi, *lay out* gedung dan ruangan, kualitas produk dan lain sebagainya.

Sedangkan menurut Zeithaml dalam (Lovelock & Wirtz, 2011), terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu:

1. Tangibilitas

Tangibilitas adalah penampakan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi.

2. Reliabilitas

Reliabilitas yaitu kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang akurat dan dapat diandalkan yang telah dijanjikan perusahaan.

3. Responsivitas

Responsivitas merupakan keinginan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang cepat.

4. Kesopanan

Kesopanan disini meliputi menghormati pelanggan, bersikap ramah

kepada pelanggan, menganggap pelanggan, dan mengadakan kontak yang bersahabat dengan pelanggan.

5. Kredibilitas

Kredibilitas adalah kejujuran dan kemampuan karyawan untuk membuat pelanggan percaya pada mereka.

6. Keamanan

Keamanan di sini merupakan kemampuan karyawan dalam membuat pelanggan bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.

7. Akses

Akses merupakan kedekatan dan kemudahan dalam melakukan kontak dengan pelanggan.

8. Memahami pelanggan

Yang dimaksud dengan memahami pelanggan adalah berusaha untuk mengenal pelanggan dan kebutuhannya.

9. Komunikasi

Karyawan memberikan informasi kepada pelanggan dengan bahasa yang mudah dipahami oleh pelanggan dan mendengarkan keluhan serta kebutuhan mereka. Komunikasi diperlukan untuk menjaga agar pelanggan selalu mendapat informasi yang tepat tentang pelayanan.

10. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan yang dimaksudkan disini merupakan tingkat pengetahuan karyawan yang dapat diukur dari jenjang pendidikan terakhirnya serta keterampilan yang dimiliki untuk melakukan tugas melayani.

11. Profesionalisme

Profesionalisme yang dimaksudkan disini lebih menekankan kepada kemampuan, keterampilan dan keahlian karyawan dalam memberikan pelayanan yang responsif, transparansi, efektivitas dan efisien.

Sedangkan menurut Gronroos dalam (Tjiptono & Chandra, 2016), ada beberapa faktor yang dapat menyebabkan kualitas suatu pelayanan menjadi buruk, diantaranya adalah:

1. Produk dan konsumsi yang terjadi secara simultan. Salah satu karakteristik jasa yang paling penting adalah inseparability, yang artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan sehingga dalam memberikan jasa dibutuhkan kehadiran dan partisipasi pelanggan. Hal seperti ini disebabkan karena tidak terampil dalam melayani, penampilan tidak sopan, kurang ramah, cemberut dan lain-lain.
2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi. Ketertiban karyawan secara intensif dalam penyampaian jasa dapat pula menimbulkan masalah kualitas yaitu berupa tingginya variabilitas jasa yang dihasilkan. Yang dapat mempengaruhinya antara lain upah rendah, pelatihan yang kurang memadai bahkan tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi.
3. Dukungan terhadap pelanggan internal yang kurang memadai.
4. Kesenjangan komunikasi
 - a. Perusahaan memberikan janji yang berlebihan, sehingga tidak dapat dipenuhi.
 - b. Perusahaan tidak bisa selalu menyajikan informasi terbaru kepada

pelanggan misalnya berkaitan dengan prosedur atau aturan.

5. Memperlakukan pelanggan dengan cara yang sama. Para pelanggan adalah manusia yang bersifat unik karena mereka memiliki perasaan dan emosi.
6. Perluasan dan pengembangan pelayanan secara berlebihan.
7. Visi bisnis jangka pendek.

2. Komunikasi

a. Pengertian Komunikasi

Organisasi merupakan sekelompok manusia yang bekerja dalam suatu tempat dan saling ketergantungan guna mencapai beberapa tujuan. Di dalam organisasi bisa bekerja dalam suatu tempat dan saling ketergantungan satu sama lainnya melalui komunikasi.

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi antara pengirim informasi kepada penerima pesan untuk memahami dan terbuka peluang untuk memberikan respon balik kepada si pengirim informasi (Wibowo, 2014b). Komunikasi adalah bagian yang tidak terpisahkan dalam kehidupan manusia karena segala gerak langkah manusia selalu disertai dengan komunikasi. Komunikasi menurut Sinambela adalah suatu proses pembentukan, penyampaian, penerimaan, dan pengolahan pesan yang terjadi di dalam diri seseorang atau di antara dua atau lebih dengan tujuan tertentu (Sinambela, 2016). Sedangkan menurut (Mufid, 2017), komunikasi adalah informasi yang disampaikan dari satu tempat lain dengan pemindahan informasi, ide, emosi, keterampilan dan lain-lain dengan menggunakan simbol seperti kata, figur dan grafik serta memberi, meyakinkan ucapan dan tulisan.

Maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah sarana dalam suatu organisasi untuk menyampaikan harapan mereka dan saling mengkoordinasi pekerjaan mereka untuk mencapai tujuan yang mereka inginkan dengan lebih efisien dan efektif. Komunikasi dilakukan antara dua orang atau lebih, dimana ada sebagai pengirim (*sender*) dan ada sebagai penerima (*receiver*) informasi. Dengan adanya penerima informasi ini sudah melengkapi kegiatan komunikasi tersebut. Oleh sebab itu organisasi sangat membutuhkan komunikasi. Karena apabila di dalam suatu organisasi tersebut tidak terjalin komunikasi, maka anggota organisasi tersebut tidak bisa mengetahui apa yang dilakukan oleh rekan kerjanya, pimpinan tidak bisa menerima informasi dari anggotanya dan para penyelia tidak bisa memberi arahan. Komunikasi sebagai proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang dengan orang lain dengan harapan orang tersebut bisa menginterpretasikan sesuai dengan tujuan yang dimaksud.

Komunikasi yang efektif sangat penting bagi manajer karena komunikasi merupakan sebagai proses manajer melakukan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan juga sebagai pengendalian. Oleh karena itu sebagian besar waktu manajer habis saat melakukan komunikasi baik secara tatap muka, atau via telepon dengan bawahannya dan juga rekan kerjanya. Karena jika terjadi miskomunikasi antara pimpinan dengan bawahan atau sesama rekan kerja akan menyebabkan kesalahpahaman di dalam organisasi tersebut dan akan menyebabkan kegaduhan di dalamnya.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi

Menurut (Mangkunegara, 2013), komunikasi memiliki dua faktor yang mempengaruhinya, yaitu:

1) Faktor dari pihak *sender* atau kamunikator:

a) Keterampilan *sender*

Sender sebagai pengirim informasi, ide, berita, pesan perlu menguasai cara-cara penyampaian pikiran baik secara tertulis maupun lisan.

b) Sikap *sender*

Sikap *sender* sangat mempengaruhi pada *receiver*. *Sender* yang bersifat angkuh terhadap *receiver* bisa menyebabkan informasi atau pesan yang disampaikan menjadi ditolak *receiver*. Begitu juga sikap *sender* yang ragu-ragu dapat mengakibatkan *receiver* menjadi tidak percaya terhadap informasi atau pesan yang disampaikan.

c) Pengetahuan *sender*

Sender yang memiliki wawasan yang luas dan mampu menguasai materi yang disampaikan akan dapat menginformasikannya kepada *receiver* se jelas mungkin.

d) Media saluran yang digunakan oleh *sender*

Media atau saluran yang digunakan sangat membantu dalam menyampaikan ide, informasi atau pesan kepada *receiver*. *Sender* perlu menggunakan media saluran komunikasi sesuai dan menarik perhatian *receiver*.

2) Faktor dari *receiver*:

a) Keterampilan *receiver*

Keterampilan *receiver* dalam mendengar dan membaca pesan

sangat penting. Pesan yang diberikan oleh *sender* akan dapat dimengerti dengan mudah, bila *receiver* memiliki keterampilan membaca dan mendengar dengan baik.

b) Sikap *receiver*

Sikap *receiver* terhadap *sender* sangat mempengaruhi efektif atau tidaknya sebuah komunikasi. Misalnya *receiver* bersikap apriori, meremehkan, berprasangka buruk kepada *sender*, maka komunikasi bisa berjalan tidak efektif dan pesannya tidak sampai ke *receiver*.

c) Pengetahuan *receiver*

Receiver yang memiliki wawasan yang luas akan lebih mudah dalam menginterpretasikan ide atau pesan yang diterima dari *sender*. Karena jika wawasan yang dimiliki *receiver* tidak luas bisa memungkinkan pesan yang diterimanya menjadi tidak jelas dan tidak bisa dimengerti.

d) Media saluran komunikasi

Media saluran komunikasi yang dimaksud seperti alat indera yang dimiliki *receiver* menjadi penentu apakah pesan bisa diterima atau tidak. Dan apabila alat indera *receiver* terganggu maka kemungkinan akan timbul ketidakjelasan informasi atau pesan yang diterima dari *sender*.

Menurut (Bismala et al., 2020), terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi komunikasi yaitu:

1. Tingkat pengetahuan seseorang

2. Pertumbuhan pola pikir manusia
3. Keterampilan seseorang dalam menguasai suatu bahasa.

Sedangkan menurut (Hendrikus, 1991), faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi antara lain:

1. Komunikator yang merupakan orang atau pribadi yang mengatakan, mengucapkan atau menyampaikan sesuatu.
2. Warta, pesan atau informasi, yaitu apa yang diucapkan dan apa yang disampaikan.
3. Resipiens adalah orang yang mendengar atau menerima apa yang dikatakan atau yang disampaikan oleh komunikator.
4. Medium adalah tanda yang digunakan oleh komunikator untuk menyampaikan informasi.

c. Indikator Komunikasi

Menurut (Hutapea & Thoha, 2008), untuk mengetahui baik atau buruknya kemampuan komunikasi karyawan pada sebuah perusahaan dapat diukur menggunakan indikator sebagai berikut:

- 1) Pengetahuan (*Knowledge*) meliputi:
 - a) Mengetahui dan memahami pengetahuan di bidang masing-masing yang menyangkut tugas dan tanggung jawab dalam bekerja.
 - b) Mengetahui pengetahuan yang berhubungan dengan peraturan, prosedur, teknik yang baru di dalam perusahaan.
 - c) Mengetahui bagaimana menggunakan informasi, peralatan dan taktik yang tepat dan benar.
- 2) Keterampilan (*Skills*) meliputi:

- a) Kemampuan berkomunikasi dengan baik secara tertulis.
 - b) Kemampuan berkomunikasi dengan baik secara lisan.
- 3) Sikap (*attitude*) meliputi:
- a) Mempunyai kreativitas saat bekerja.
 - b) Semangat kerja yang tinggi.
 - c) Memiliki kemampuan dalam perencanaan atau pengorganisasian.

Menurut (Handoko, 2019), untuk mengetahui baik atau buruknya kemampuan komunikasi karyawan pada sebuah perusahaan dapat diukur menggunakan indikator sebagai berikut:

1. Keterbukaan yaitu keinginan untuk terbuka mau menanggapi secara jujur dari lawan bicara.
2. Pemberian petunjuk dan bimbingan kerja yaitu pengarahan dalam proses belajar untuk memahami suatu masalah.
3. Dukungan yaitu mencoba tidak untuk mengkritik atau menyerang isi pembicaraan, akan tetapi mendukung isi pembicaraan walau hanya tepukan atau hanya sekedar mengangguk-anggukan kepala.
4. Kesamaan yaitu karena kenyataan manusia tidak ada yang sama sekalipun mereka kembar, maka komunikasi antar pribadi akan lebih efektif jika terjadi pada suasana kesamaan.

Sedangkan menurut (Muhammad, 2011), untuk mengetahui baik atau buruknya suatu komunikasi dapat ditentukan melalui indikator berikut ini:

- 1) Keterbukaan (*openness*), yaitu sikap jujur, rendah hati, dan adil di dalam menerima pendapat orang lain.

- 2) Empati (*empathy*), merupakan kemampuan dalam memahami perasaan orang lain dan kesanggupan dalam menempatkan diri dalam keadaan orang lain.
- 3) Dukungan (*support*), merupakan suatu bentuk kenyamanan, perhatian, penghargaan ataupun bantuan yang diterima individu dari orang yang berarti baik secara perorangan maupun kelompok.
- 4) Rasa positif (*positiveness*), maksudnya adalah bersikap positif baik ketika mengemukakan pendapat atau gagasan yang bertentangan maupun yang mendukung, karena dengan rasa positif sudah mendukung proses pelaksanaan komunikasi efektif.
- 5) Kesamaan (*equality*), yaitu siap menerima anggota komunikasi lain sama atau setara.

3. Tingkat Pendidikan

a. Pengertian Tingkat Pendidikan

Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional menjelaskan bahwa pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

Menurut (Salim & Kurniawan, 2012), bahwa pendidikan adalah sebagai bimbingan atau didikan secara sadar oleh pendidik terhadap perkembangan anak didik, baik jasmani maupun ruhani, menuju terbentuknya kepribadian yang

utama. Pendidikan dalam arti sempit adalah pegajaran yang diselenggarakan di sekolah sebagai lembaga pendidikan formal. Masa pendidikan ini terbilang dalam waktu yang terbatas, yaitu masa anak dan remaja.

Sedangkan tingkatan pendidikan menurut Lestari dalam (Wirawan et al., 2019), adalah merupakan suatu kegiatan seseorang dalam mengembangkan kemampuan, sikap, dan bentuk tingkah lakunya, baik untuk kehidupan masa yang akan datang dimana melalui organisasi tertentu ataupun tidak terorganisasi.

Lebih lanjut Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menjelaskan bahwa tingkat pendidikan (jenjang pendidikan) adalah tahapan pendidikan yang ditetapkan berdasarkan tingkat perkembangan peserta didik, tujuan yang akan dicapai, dan kemampuan yang dikembangkan. Jenjang pendidikan dibagi menjadi dua yakni Formal dan Informal. Menurut Pasal 14 Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 mebagi tingkat pendidikan formal menjadi tiga tingkatan, yakni pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi.

1) Pendidikan dasar

Pendidikan dasar yaitu jenjang pendidikan yang melandasi jenjang pendidikan menengah. Pendidikan yang dilaksanakan selama 9 (sembilan) tahun pertama masa sekolah. Pendidikan dasar dapat berbentuk Sekolah Dasar (SD) dan Madrasah Ibtidaiyah (MI) atau bentuk lainnya yang sederajat, serta Sekolah Menengah Pertama (SMP) dan Madrasah Tsanawiyah (MTs) atau bentuk lainnya yang sederajat. Pendidikan dasar pada prinsipnya memberikan bekal dasar bagaimana kehidupan baik untuk diri sendiri maupun bermasyarakat.

2) Pendidikan Menengah

Pendidikan menengah merupakan pendidikan lanjutan pendidikan dasar. Pendidikan menengah dilaksanakan selama 3 (tiga) tahun. Pendidikan menengah terdiri atas pendidikan umum atau kejuruan. Pendidikan menengah dapat berbentuk Sekolah Menengah Atas (SMA), Madrasah Aliyah (MA), Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), dan Madrasah Aliyah Kejuruan (MAK) atau bentuk lain yang sederajat. Pendidikan menengah berfungsi untuk mempersiapkan peserta didik untuk melanjutkan ke pendidikan tinggi atau untuk mempersiapkan memasuki dunia pekerjaan.

3) Pendidikan Tinggi

Pendidikan tinggi merupakan jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program pendidikan diploma, sarjana, magister, dan doktor yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi. Pendidikan tinggi berfungsi untuk menyiapkan peserta didik untuk menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik atau profesional yang dapat menerapkan atau mengembangkan ilmu pengetahuan teknologi dan kesenian.

Sedangkan bagi peserta didik yang tidak sempat mengikuti ataupun menyelesaikan pendidikan pada jenjang tertentu dalam pendidikan formal disediakan pendidikan informal atau nonformal. Pendidikan informal atau nonformal sebagai mitra pendidikan formal yang semakin berkembang. Pendidikan informal dapat berupa Paguyuban, Kursus-kursus, Kejar Paket dan lain sebagainya (Rahardja & Sulo, 2015).

Tingkat pendidikan yang dimiliki seseorang diduga akan mempengaruhi pendapatan yang diterimanya dalam bekerja. Pendidikan memberikan pengetahuan bukan hanya dalam pelaksanaan kerja, akan tetapi juga sebagai landasan untuk mengembangkan diri dalam memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada di sekitar demi kelancaran pekerjaan.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan adalah tahapan pendidikan yang dilalui seseorang berdasarkan tingkat perkembangan peserta didik, tujuan yang akan dicapai, dan kemampuan yang dikembangkan baik melalui lembaga formal maupun nonformal guna menunjang pengetahuannya terhadap sesuatu baik dalam dunia pekerjaan maupun dalam kehidupan sosial lainnya.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan sangat diperlukan oleh seorang karyawan, karena akan dapat membawa pengaruh yang baik terhadap dirinya sendiri maupun terhadap organisasi tempat dia bekerja. Tingkat pendidikan juga akan berpengaruh kuat terhadap kinerja para karyawan untuk melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan yang telah ditetapkan dengan baik, karena dengan pendidikan yang memadai pengetahuan dan keterampilan pegawai tersebut akan lebih luas dan mampu untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Pendidikan

Menurut (Rahayu, 2013), terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tingkat pendidikan seseorang, antara lain:

- 1) Faktor Internal, meliputi:
 - a) Faktor Pribadi (tingkat kesadaran), yaitu merupakan faktor yang

berperan dalam diri seseorang dalam mensikapi terhadap arti pentingnya pendidikan. Kesadaran orang tua adalah faktor yang dominan bagi pendidikan anak terutama untuk menyekolahkan, setelah lulus SD ke jenjang selanjutnya.

- b) Faktor Beban Tanggungan, yaitu banyaknya tanggungan dalam keluarga berimplikasi pada besar kecilnya pengeluaran dalam satu keluarga. Semakin banyak jumlah tanggungan mengakibatkan persepsi masyarakat terhadap pendidikan formal semakin rendah.
- c) Faktor Ekonomi, yaitu individu yang berasal dari keluarga yang status ekonominya menengah dan tinggi dimungkinkan lebih memiliki pendidikan yang tinggi pula. Begitupun sebaliknya jika berasal dari keluarga yang status ekonominya rendah biasanya memiliki pendidikan yang rendah pula.

2) Faktor Eksternal, meliputi:

- a) Faktor geografis, yaitu letak daerah menentukan situasi kondisi masyarakat penghuninya. Masyarakat kota dengan tersedianya jalur perhubungan yang baik segala kebutuhan dapat diupayakan dengan lancar termasuk kebutuhan pendidikan. Sebaliknya masyarakat pelosok desa dan pegunungan, jarak jangkauan tempat tinggal dengan sekolah, dan alat transportasi kurang mendukung sehingga ketersediaan sarana dan prasaran pendidikan minim.
- b) Faktor sosial budaya, lingkungan sosial budaya mengandung dua unsur yaitu interaksi antara manusia dan unsur budaya yaitu bentuk kelakuan yang sama terdapat dikeluarga. Manusia mempelajari

kelakuannya dari orang lain di lingkungan sosialnya. Budaya ini diterima dalam keluarga meliputi bahasa dan nilai-nilai kelakuan adaptasi kebiasaan dan sebagainya yang nantinya berpengaruh pada pendidikan seseorang.

- c) Faktor akses informasi, yaitu kemudahan dalam memperoleh informasi tentang kemajuan ilmu pengetahuan, dan kemudahan tersebut akan mempengaruhi tingkat pendidikan seseorang.
- d) Faktor kebijakan pemerintah tentang wajib belajar 9 tahun, yaitu dari tingkat kelas 1 Sekolah Dasar (SD) atau Madrasah Ibtidaiyah (MI) hingga kelas 9 Sekolah Menengah Pertama (SMP) atau Madrasah Tsanawiyah (MTs).

Menurut (Djaali, 2018), terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tingkat pendidikan seseorang, antara lain:

1. Motivasi individu, yaitu keadaan yang terdapat dalam diri seseorang yang mendorongnya untuk melakukan aktivitas tertentu guna pencapaian suatu tujuan.
2. Kondisi sosial, yaitu keadaan yang berkenaan dengan kemasyarakatan yang selalu mengalami perubahan-perubahan melalui proses sosial.
3. Kondisi ekonomi keluarga.
4. Motivasi orang tua, yaitu kesadaran orang tua akan arti penting pendidikan.
5. Budaya, yaitu seluruh sistem gagasan, tindakan dan hasil karya manusia dalam kehidupan masyarakat yang dapat dijadikan milik diri manusia dengan belajar.

6. Aksesibilitas, yaitu tingkat kemudahan pencapaian terhadap suatu wilayah yang meliputi jarak tempuh, waktu tempuh, fasilitas jalan, dan sarana transportasi.

Sedangkan menurut (Suryani, 2019), bahwa yang mempengaruhi Faktor-faktor tingkat pendidikan adalah sebagai berikut:

1. Latar Belakang Pendidikan Orang Tua;
2. Jumlah Tanggungan;
3. Pendapatan Keluarga;
4. Pemilikan Kekayaan/Akset;
5. Kesehatan;
6. Motivasi orang tua/Motivasi anak.

c. Indikator Tingkat Pendidikan

Menurut (Rahardja & Sulo, 2015), untuk mengetahui baik atau buruknya tingkat pendidikan seseorang dalam bekerja dapat diukur menggunakan indikator sebagai berikut:

1. Jenjang Pendidikan

Jenjang pendidikan adalah tahapan pendidikan yang ditemukan berdasarkan tingkat perkembangan peserta didik, tujuan yang akan dicapai dan kemampuan yang dikembangkan.

2. Kesesuaian Jurusan

Kesesuaian jurusan adalah sebelum karyawan direkrut terlebih dahulu perusahaan menganalisis tingkat pendidikan dan kesesuaian jurusan pendidikan karyawan tersebut agar bisa ditempatkan pada posisi jabatannya yang sesuai dengan kualifikasi pendidikan.

3. Kompetensi

Kompetensi adalah pengetahuan, penguasaan terhadap tugas, keterampilan dan nilai-nilai dasar yang direfleksikan dalam kebiasaan berpikir dan bertindak.

Menurut (Amallia & Putubasai, 2018), untuk mengetahui baik atau buruknya tingkat pendidikan seseorang dalam bekerja dapat diukur menggunakan indikator sebagai berikut:

1. Pendidikan formal, jalur pendidikan yang berjenjang dimulai dari pendidikan dasar, pendidikan menengah dan pendidikan tinggi.
2. Pendidikan nonformal, yaitu jalur pendidikan di luar pendidikan formal yang dapat dilaksanakan secara terstruktur dan berjenjang.
3. Kesesuaian jurusan, suatu organisasi menganalisis terlebih dahulu pendidikan dan jurusan yang dimiliki oleh pegawai/karyawan agar jabatan dapat sesuai dengan kualitas pendidikannya.

Sedangkan menurut (Dewi et al., 2016), untuk mengetahui baik atau buruknya tingkat pendidikan seseorang dalam bekerja dapat diukur menggunakan indikator sebagai berikut:

1. Pendidikan formal seperti pendidikan yang diperoleh saat berada dibangku sekolah.
2. Pendidikan non formal dengan seperti pelatihan-pelatihan yang pernah diikuti oleh karyawan.

4. Profesionalisme

a. Pengertian Profesionalisme

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, profesional adalah bersangkutan dengan profesi, memerlukan kepandaian yang khusus untuk menjalankannya (Depdikbud, 2015). Menurut Mc Leod dalam (Syah, 2012), profesional adalah kata sifat dari kata *profession* (pekerjaan) yang berarti sangat mampu melakukan pekerjaan.

Profesional merupakan pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dan menjadi sumber penghasilan kehidupan yang memerlukan keahlian, kemahiran atau kecakapan yang memenuhi standart mutu atau norma tertentu serta memerlukan pendidikan profesi. Sedangkan menurut Nanang Hanifah dan Cucu Suhana, profesionalisme yaitu sikap mental untuk komitmen terhadap kinerja bermutu sesuai dengan standar yang diharapkan baik dari pengetahuan, sikap dan keterampilan (Hanifah & Suhana, 2015).

Menurut (Sutarjo, 2014), profesionalisme merupakan sebuah keahlian yang dimiliki oleh seseorang terkait dengan ilmu dan ketrampilan yang dimiliki. Seorang individu yang memegang jabatan atau kedudukan tertentu dituntut memiliki profesionalisme yang tinggi agar dalam pelaksanaan pekerjaannya dapat berjalan dengan efektif. Seorang individu yang mengenali dengan baik keahlian dan ketrampilan yang dimiliki akan lebih mudah menjalankan tugas dan pekerjaannya dengan lebih baik dibandingkan individu lain yang kurang mampu mengenali keahliannya.

Sedangkan menurut (Wibowo, 2014a), profesionalisme adalah suatu kemampuan atau keahlian untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan

atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa profesional adalah orang yang memegang suatu pekerjaan yang menuntut adanya bidang ilmu, keterampilan, keahlian dan kemampuan tertentu dan memerlukan pendidikan dan pelatihan.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Profesionalisme

Menurut (Kurniawan, 2005), terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi profesionalisme kerja karyawan, antara lain:

1. Keterampilan, yaitu tersedianya modal kecakapan, ketangkasan atau modal lainnya yang memungkinkan anggota itu dapat berbuat banyak bagi organisasinya.
2. Kompetensi, yaitu memiliki pengetahuan, keterampilan bisa melakukan, ditunjang dengan pengalaman yang tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa perjalanan waktu. Oleh karena itu berkaitan dengan pelayanan publik maka kemampuan pegawai sangat diperlukan.
3. Kompensasi, yaitu merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi profesionalisme kerja. Meskipun kompensasi bukan merupakan satu-satunya faktor yang berpengaruh terhadap profesionalisme kerja, akan tetapi diyakini bahwa kompensasi merupakan salah satu faktor penentu dalam membangkitkan profesionalisme kerja. Kompensasi tentu saja akan memotivasi karyawan untuk meningkatkan profesionalisme kerja mereka.

4. Loyalitas, secara teoritik loyalitas berhubungan dengan tingkat kedisiplinan, terutama dalam hal ketaatan terhadap peraturan yang berlaku. Kedisiplinan akan terwujud dengan baik jika pegawai atau aparatur mampu menaati peraturan-peraturan yang ada. Loyalitas juga berkaitan erat dengan kemampuan pertanggungjawaban tugas pekerjaan dan daya tanggap. Selain itu loyalitas tidak membedakan pemberian pelayanan atas dasar golongan tertentu.
5. Performansi, yaitu dapat diartikan menjadi prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja atau hasil kerja/penampilan kerja.
6. Budaya Organisasi, yaitu pada umumnya merupakan pernyataan filosofis, dapat difungsikan sebagai tuntutan yang mengikat para karyawan karena dapat diformulasikan secara formal ke dalam berbagai peraturan dan ketentuan perusahaan. Dengan membakukan budaya organisasi sebagai acuan bagi ketentuan atau peraturan yang berlaku, maka pemimpin dan karyawan secara tidak langsung akan terikat sehingga dapat membentuk sikap dan perilaku yang sesuai dengan visi dan misi serta strategi perusahaan. Proses pembentukan tersebut pada akhirnya akan menghasilkan pemimpin dan pegawai profesional yang mempunyai integritas yang tinggi.

Menurut (Zainal, 2018), terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi profesionalisme kerja karyawan, antara lain:

1. Memiliki *Knowledge*

Seorang pegawai sebuah perusahaan harus mempunyai pengetahuan yang komprehensif, apalagi seorang pegawai bank, sudah senantiasa

harus mempunyai pengetahuan yang luas. Sehingga memudahkannya dalam pekerjaan yang berkaitan tentang perbankan.

2. Memiliki *Skill*

Seorang karyawan juga harus mempunyai keahlian, baik dalam segi komputer, manajemen, akuntansi, komunikasi maupun keahlian lainnya sehingga ada point plus, yang memudahkan sebuah perusahaan untuk menempatkan karyawan tersebut dalam sebuah pekerjaan.

3. Senantiasa bersikap profesional

Mahir, cerdas, mempunyai ilmu pengetahuan, selalu bertanggung jawab atas apa yang di bebankan, berani mengambil resiko dan lain-lain.

Sedangkan menurut (Nawawi, 2018), terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi profesionalisme kerja karyawan, antara lain:

1. Menguasai seperangkat keahlian yang dipersiapkan melalui program pendidikan atau pelatihan keahlian sebagai spesialisasi.
2. Memiliki kemampuan untuk memperbaiki/ meningkatkan keterampilan dan/ atau keahlian khusus yang dikuasai sesuai perkembangan dan kemajuan ilmu dan teknologi di bidangnya, sehingga keahlian atau spesialisasinya selalu terkini (*up to date*).
3. Dihargai dengan penghasilan yang memadai sebagai imbalan profesi berdasarkan keahlian khusus yang dikuasai.

c. Indikator Profesionalisme

Menurut (Sedarmayanti, 2011), untuk mengetahui baik atau buruknya tingkat profesionalisme kerja seorang karyawan dalam bekerja dapat diukur

menggunakan indikator sebagai berikut:

1. Kompetensi adalah kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan seseorang yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Indikator dari kompetensi adalah:
 - a. Keterampilan.
 - b. Pengetahuan.
2. Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, waktu) yang telah dicapai. Indikator efektivitas adalah:
 - a. Kuantitas kerja.
 - b. Kualitas kerja.
 - c. Waktu.
3. Efisiensi diartikan sebagai perbandingan antara *input* dan *output*, tenaga dan hasil, biaya dan kesenangan yang dihasilkan. Efisiensi dapat ditinjau dari segi:
 - a. Biaya.
 - b. Waktu.
4. Tanggung jawab berarti kesanggupan seorang pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya tepat pada waktunya dan berani mengambil resiko atas keputusan yang dibuatnya. Indikator dari tanggung jawab adalah:
 - a. Menyelesaikan tugas dengan baik.
 - b. Tepat waktu.

c. Berani dan ikhlas memikul risiko.

Menurut (Hall & Singleton, 2017), untuk mengetahui baik atau buruknya tingkat profesionalisme kerja seorang karyawan dalam bekerja dapat diukur menggunakan indikator sebagai berikut:

1. Pengabdian pada profesi (*dedication*), yaitu yang tercermin dalam dedikasi profesional melalui penggunaan pengetahuan dan kecakapan yang dimiliki.
2. Kewajiban sosial (*social obligation*), yaitu pandangan tentang pentingnya peran profesi serta manfaat yang diperoleh baik oleh masyarakat maupun profesionalisme itu sendiri, karena adanya pekerjaan tersebut.
3. Kemandirian (*autonomy demands*), yaitu suatu pandangan bahwa seorang profesionalisme harus mampu membuat keputusan sendiri tanpa tekanan dari pihak lain.
4. Keyakinan terhadap peraturan profesi (*belief in self-regulation*), yaitu suatu keyakinan bahwa yang paling berwenang dalam menilai pekerjaan profesional adalah rekan sesama profesi bukan pihak luar yang tidak mempunyai kompetensi dalam bidang ilmu dan pekerjaannya.
5. Hubungan dengan sesama profesi (*professional community affiliation*), yaitu penggunaan ikatan profesi sebagai acuan, termasuk organisasi formal dan kelompok-kelompok kolega informal sebagai sumber ide utama pekerjaan ini.

Sedangkan menurut (Siagian, 2019), untuk mengetahui baik atau buruknya tingkat profesionalisme kerja seorang karyawan dalam bekerja dapat diukur menggunakan indikator sebagai berikut:

1. Kemampuan

Kemampuan adalah kecakapan atau potensi menguasai suatu keahlian yang merupakan bawaan sejak lahir atau merupakan hasil latihan atau praktik dan digunakan untuk mengerjakan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya.

2. Kualitas

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, layanan, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

3. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai.

4. Jumlah SDM

Jumlah SDM suatu potensi yang ada dalam diri seseorang yang dapat berguna untuk menyokong suatu organisasi atau perusahaan sesuai dengan keterampilan atau kemampuan yang dimiliki.

5. Teknologi informasi

Teknologi informasi seperangkat alat yang membantu anda bekerja dengan informasi dan melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi.

6. Keandalan

Keandalan adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur. Hal tersebut bisa berupa pengukuran dari alat ukur yang sama (tes dengan tes ulang) akan memberikan hasil yang sama.

Berdasarkan indikator di atas, untuk mengukur tingkat profesionalisme kerja pegawai pada penelitian ini menggunakan indikator kompetensi, efektivitas, efisiensi, dan tanggung jawab sebagai tolak ukurnya.

B. Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang digunakan oleh penulis sebagai referensi dan acuan untuk menyusun penelitian ini adalah sebagai berikut:

Penelitian ini dilakukan oleh Dimas Kurniawan pada tahun 2019 dengan judul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kualitas Pelayanan di Food And Beverage Department The Rich Jogja Hotel” yang menyimpulkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan di Food and Beverage Department The Rich Jogja Hotel.

Penelitian berikutnya adalah penelitian dari Jessi Astrid Noalina Tambunan pada tahun 2017 dengan judul penelitiannya adalah “Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Semangat Kerja Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kecamatan Sungai Pinang” yang menyimpulkan bahwa tingkat pendidikan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Kota Samarinda.

Penelitian yang dilakukan oleh Godensia Gering pada tahun 2017 dengan judul “Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Profesionalisme Kerja Pegawai terhadap

Kualitas Pelayanan Publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Mahakam Ulu” yang menyimpulkan bahwa tingkat pendidikan memiliki pengaruh sebesar 0,156 yang berarti terdapat pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan di Sekretariat Daerah Kabupaten Mahakam Ulu dan profesionalisme kerja pegawai memiliki pengaruh sebesar 0,580 yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Mahakam Ulu. Kemudian secara bersama-sama tingkat pendidikan dan profesionalisme kerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Mahakam Ulu berdasarkan besaran angka regresi linear berganda yang diperoleh yaitu sebesar 3,41%, yang berarti bahwa sisanya 65,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Penelitian lain yaitu dilakukan oleh Septia Wahyudi pada tahun 2020 yang berjudul “Pengaruh Komunikasi, Tingkat Pendidikan, Dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pamekasan” yang menyimpulkan bahwa komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme berpengaruh simultan dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di kantor bersama Samsat Kabupaten Pamekasan. Sedangkan uji secara parsial hanya variabel tingkat pendidikan dan profesionalisme yang berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di kantor bersama Samsat Kabupaten Pamekasan.

Berdasarkan uraian di atas penulis merangkumnya pada Tabel 2.1 tentang penelitian terdahulu antaranya yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Dimas Kurniawan, 2019	“Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kualitas Pelayanan di Food And Beverage Department The Rich Jogja Hotel”	Hasil analisis menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan di Food and Beverage Department The Rich Jogja Hotel.
2	Jessi Astrid Novalina Tambunan, 2017	“Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Semangat Kerja Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kecamatan Sungai Pinang”	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Kota Samarinda.
3	Godensia Gering, 2017	“Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Profesionalisme Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Mahakam Ulu”	Hasil Penelitian menyebutkan bahwa yang menyimpulkan bahwa tingkat pendidikan terdapat pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan di Sekretariat Daerah Kabupaten Mahakam Ulu dan profesionalisme kerja pegawai terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Mahakam Ulu. Kemudian secara bersama-sama tingkat pendidikan dan profesionalisme kerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Mahakam Ulu berdasarkan besaran angka regresi linear berganda yang diperoleh yaitu sebesar 3,41%, yang berarti bahwa sisanya 65,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

4	Wenti Nuria Raharja, 2020	“Pengaruh Profesional Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Medan Denai Kota Medan”	Hasil Penelitian menyebutkan bahwa profesionalisme kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Medan Denai.
5	Septia Wahyudi, 2020	“Pengaruh Komunikasi, Tingkat Pendidikan, Dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pamekasan”	Hasil Penelitian menyebutkan bahwa komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme berpengaruh simultan dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di kantor bersama Samsat Kabupaten Pamekasan. Sedangkan uji secara parsial hanya variabel tingkat pendidikan dan profesionalisme yang berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di kantor bersama Samsat Kabupaten Pamekasan

Dari beberapa penelitian di atas, adapun yang menjadi persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sekarang antara lain dalam menggunakan metode pendekatan kuantitatif, namun berbeda analisis penelitian ini dengan penelitian terdahulu. Penelitian ini sama-sama meneliti pengaruh komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan pegawai, sementara itu yang menjadi perbedaan dengan penelitian terdahulu yaitu terletak pada tempat melakukan penelitian dan waktu yang digunakan dalam proses penelitian.

C. Kerangka Pemikiran

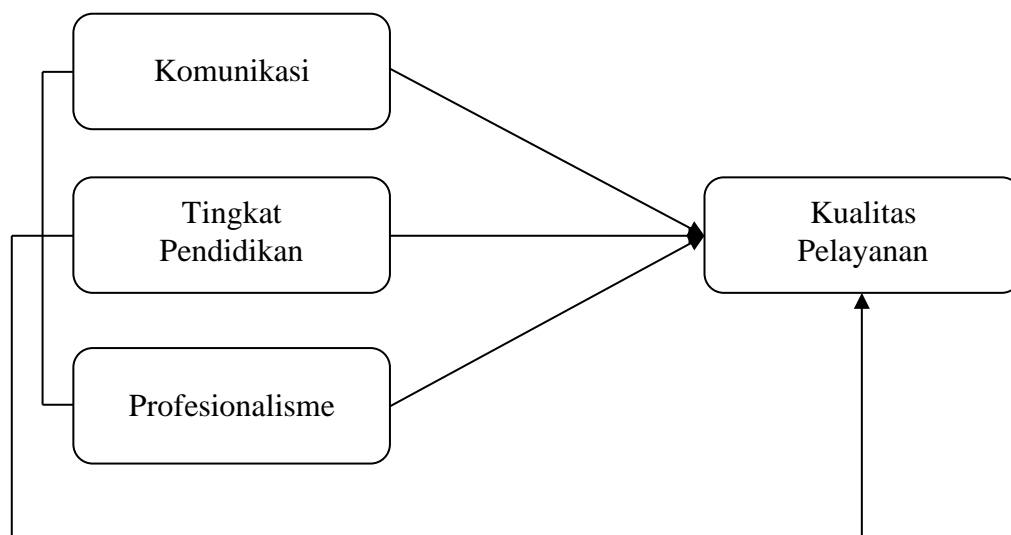
Menurut (Hamid, 2013), kerangka pemikiran adalah “sintesa dari serangkaian yang tertuang dalam tinjauan pustaka, yang pada dasarnya merupakan

gambaran sistematis dari kinerja teori dalam memberikan solusi atau alternative dan serangkaian masalah yang ditetapkan”.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang dilakukan Bank Sumut Syariah harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah baik dari segi sarana maupun prasarana, agar nasabah merasa nyaman dan tetap betah dalam melakukan berbagai transaksi dalam bank tersebut.

Minat menjadi nasabah merupakan cara agar dapat menambah nasabah di suatu bank. Tujuannya agar bank dapat meningkat lebih pesat. Salah satu cara menarik konsumen adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabahnya. Oleh karena itu, Bank Sumut Syariah harus memperhatikan faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pegawainya, antara lain dengan meningkatkan komunikasi kerja, tingkat pendidikan dan profesionalisme kerja pegawainya, karena ketiga faktor tersebut sangat dominan untuk menentukan baik atau buruknya kualitas pelayanan pegawai dalam usaha jasa perbankan. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Andriany, 2019), (Hasyim & Pasaribu, 2021), (Isra Hayati, 2019), (Siregar et al., 2019), (Asrika & Rahmayati, 2022), (Pradesyah, 2020), dan (Harianja & Effendi, 2020) yang menyimpulkan bahwa komunikasi kerja, tingkat pendidikan dan profesionalisme kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan.

Untuk mempermudah gambaran kerangka pemikiran penelitian ini, berikut ini akan digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1
Skema Kerangka Berfikir

Kerangka pemikiran di atas, dimaksudkan untuk menjelaskan, mengungkapkan dan menentukan persepsi-persepsi keterkaitan antara variabel yang akan diteliti yaitu pengaruh komunikasi (X_1) terhadap kualitas pelayanan (Y), pengaruh tingkat pendidikan (X_2) terhadap kualitas pelayanan (Y) dan pengaruh profesionalisme (X_3) terhadap kualitas pelayanan (Y). Dengan kerangka pemikiran di atas dapat mempermudah untuk memahami apa yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini.

D. Hipotesis

Hipotesis berasal dari bahasa Yunani, yang terdiri atas kata *hypo* dan *thesis*. *Hypo* berarti kurang dari dan *thesis* berarti pendapat. Dengan kata lain, hipotesis dapat didefinisikan sebagai pendapat, jawaban atau dugaan yang bersifat sementara dari suatu persoalan yang diajukan, yang kebenarannya masih perlu dibuktikan lebih lanjut (Teguh, 2009).

Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh serta hubungan yang positif antara dua variabel atau lebih perlu dirumuskan suatu hipotesis. Penelitian ini

bermaksud memperoleh gambaran objektif tentang pengaruh komunikasi, tingkat pendidikan, dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan di PT. Bank Sumut Syariah Medan.

Berdasarkan uraian teori dan kerangka konsep yang telah dipaparkan sebelumnya, maka hipotesis dari penelitian ini adalah:

- H_a : Terdapat pengaruh komunikasi, tingkat pendidikan, dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan di PT. Bank Sumut Syariah Medan.
- H_o : Tidak terdapat pengaruh komunikasi, tingkat pendidikan, dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan di PT. Bank Sumut Syariah Medan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan secara kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode penelitian yang dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017).

Teknik pemeriksaan adalah sekumpulan aturan, latihan, dan metode yang digunakan oleh pelaku disiplin ilmu. Filsafat juga merupakan pemeriksaan hipotesis dari suatu teknik atau strategi. Pemeriksaan adalah pemeriksaan yang tepat untuk memperluas ukuran informasi, juga merupakan pekerjaan yang metodis dan terkoordinasi untuk mengeksplorasi masalah-masalah tertentu yang memerlukan jawaban (Arikunto, 2015).

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, untuk mendapatkan data-data yang diinginkan oleh peneliti. Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Sumut Syariah Medan yang beralamat di jalan Imam Bonjol, No. 18, Kota Medan.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian merupakan jadwal lamanya penelitian yang akan

dilakukan, sampai pada akhir penelitian. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret 2022 sampai bulan September 2023. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.1.
Pelaksanaan Penelitian

No	Kegiatan	Bulan/Tahun							
		Mar 2022	Sep 2022	Nov 2022	Des 2022	Apr 2023	Jul 2023	Ags 2023	Sep 2023
1	Pengajuan Judul	■							
2	Penyusunan Proposal		■						
3	Bimbingan Proposal		■	■					
4	Seminar Proposal				■				
5	Penyusunan Skripsi				■	■			
6	Bimbingan Skripsi					■	■	■	
7	Sidang Meja Hijau								■

C. Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Adapun jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu 40 orang yang merupakan karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan.

2. Sampel

Menurut (Sugiyono, 2017), sampel adalah “bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar dan penulis tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka penulis dapat menggunakan sampel yang diambil dari

populasi. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk seluruh populasi”.

Adapun penentuan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode sensus berdasarkan pada ketentuan yang dikemukakan oleh Sugiyono yang mengatakan bahwa “Sampling jenuh adalah teknik pengambilan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2017). Dengan demikian, jumlah sampel penelitian ini adalah sebesar 40 orang.

3. Teknik Penarikan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh. Teknik pengambil sampel jenuh adalah apabila semua anggota populasi dijadikan sampel yaitu 40 orang.

D. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini variabel yang diteliti dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu:

1. Variabel bebas (*independent variabel*) yaitu variabel yang mengetahui atau variabel penyebab berubahnya atau timbulnya variabel terkait (*dependent*). Variabel bebas pada penelitian ini adalah variabel Komunikasi (X_1), Tingkat Pendidikan (X_2), dan Profesionalisme (X_3).
2. Variabel terikat (*dependent variabel*) yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas (*independent*). Adapun variabel terikat pada penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (Y).

E. Definisi Operasional Variabel

Setelah ditetapkan mana variabel bebas (*independent variabel*) dan

variabel terikat (*dependent variabel*) maka akan dilakukan penjelasan atau pendefinisian terhadap masing-masing variabel yang digunakan. Adapun definisi operasional variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2.
Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi Operasional Variabel	Indikator	Skala
1.	Komunikasi (X ₁)	Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi antara pengirim informasi kepada penerima pesan untuk memahami dan terbuka peluang untuk memberikan respon balik kepada si pengirim informasi (Wibowo, 2014a).	1. Keterbukaan (<i>openness</i>) 2. Empati (<i>empathy</i>) 3. Dukungan (<i>support</i>) 4. Rasa positif (<i>positiveness</i>) 5. Kesamaan (<i>equality</i>) (Muhammad, 2011)	<i>Likert</i>
2.	Tingkat Pendidikan (X ₂)	Tingkat pendidikan adalah tahapan pendidikan yang ditetapkan berdasarkan tingkat perkembangan peserta didik, tujuan yang akan dicapai, dan kemampuan yang dikembangkan.	1. Jenjang Pendidikan 2. Kesesuaian Jurusan 3. Kompetensi (Rahardja & Sulo, 2015)	<i>Likert</i>
3	Profesionalisme (X ₃)	Profesionalisme adalah suatu kemampuan atau keahlian untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2014a).	1. Kompetensi 2. Efektivitas 3. Efisiensi 4. Tanggung jawab (Sedarmayanti, 2011)	<i>Likert</i>
4.	Kualitas Pelayanan (Y)	Kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya (Rusydi, 2017).	1. Bukti fisik 2. Reliabilitas 3. Daya tanggap 4. Kompetensi 5. Kesopanan 6. Kredibilitas 7. Keamanan 8. Akses 9. Komunikasi 10. Kemampuan memahami pelanggan (Rusydi, 2017)	<i>Likert</i>

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data penulis menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Wawancara Teknik pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara langsung dengan pimpinan dan karyawan tentang objek observasi yang sedang diteliti. Wawancara yang dilakukan adalah wawancara tidak terstruktur. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana penulis tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya (Sugiyono, 2017).
2. Kuesioner (Angket) merupakan penyelidikan mengenai suatu masalah yang banyak menyangkut kepentingan orang banyak dengan jalan mengedarkan formulir daftar pertanyaan/pernyataan, dan diajukan secara tertulis kepada subjek, untuk mendapatkan jawaban (tanggapan atau respon) (Kartini, 2015). Metode ini merupakan metode utama dalam mencari dan mengumpulkan data yang berkenaan dengan pengaruh komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan karyawan Bank Sumut Syariah.

Setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata sebagai berikut:

Tabel. 3.3
Tabel Skala Likert

No	Pertanyaan	Bobot
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan sebagai pengumpul data dalam suatu penelitian. Instrumen dalam penelitian ini berupa angket (kuisisioner) yang berisi pertanyaan yang perlu dijawab dan diisi oleh karyawan Bank Sumut Syariah sebagai responden. Angket tersebut berisi pertanyaan tentang pengaruh komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan karyawan. Data-data dalam penelitian ini berbentuk kuantitatif, yaitu dengan membagikan kuisisioner kepada responden. Responden diminta untuk melakukan penilaian tentang pola komunikasi, tingkat pendidikan, profesionalisme, dan kualitas pelayanan, agar penyusunan instrumen lebih sistematis, sehingga dapat dikontrol dan dikoreksi.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menghasilkan data yang akurat yaitu dengan menggunakan Skala *Likert*. menyatakan bahwa Skala *Likert* digunakan untuk mengukur suatu sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tertentu tentang suatu fenomena sosial.

H. Teknik Analisis Data

Analisa data dilakukan dengan menggunakan teknik analisa kuantitatif yaitu dengan mengumpulkan, mengolah dan menginterpretasikan data yang diperoleh sehingga memberi keterangan yang benar dan lengkap untuk pemecahan masalah yang dihadapi. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Uji Coba Instrumen

Instrumen kuesioner akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap

item-item pernyataan yang dipergunakan dalam pengukuran variabel bebas dan terikat penelitian. Untuk menguji validitas dan reliabilitas, hal ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis apakah butir-butir instrumen yang dikumpulkan benar-benar sesuai dan rasional dalam mengukur variabel penelitian.

Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas kuesioner, dilakukan uji instrumen pengumpulan data. Pengujian instrumen yang dilakukan meliputi:

a. Uji Validitas

Uji Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas tinggi dan sebaliknya bila tingkat validitasnya rendah maka instrumen tersebut kurang valid. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti.

Menurut (Arikunto, 2015), untuk menentukan koefisien validitas angka digunakan korelasi *produk moment* dengan membandingkan harga r_{hitung} yang diperoleh dengan r_{tabel} untuk n (jumlah karyawan sebagai sampel) dan taraf signifikan 95% atau $\alpha = 0,05$ dimana $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka hasil tersebut dikatakan valid tetapi jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka hasil tersebut dinyatakan tidak valid. Adapun tingkat hubungan antara item pernyataan dengan variabel yang diukur dapat dilihat pada kriteria penilaian sebagai berikut:

0,00-0,20 : validitas sangat rendah

0,21-0,40 : validitas rendah

0,41-0,60 : validitas cukup

0,61-0,80 : validitas tinggi

0,81- 1,00 : validitas sangat tinggi

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah pemahaman bahwa suatu instrumen cukup *reliabel* untuk dipergunakan sebagai alat pengumpulan data, karena instrumen tersebut sudah baik. Menurut (Arikunto, 2015), untuk mencari reliabilitas instrument dalam penelitian digunakan rumus Alpha, dengan menginterpretasikan nilai keandalan pernyataan kuesioner, nilai tersebut dikonfirmasi dengan tabel nilai kritis pada r tabel *product moment*. Dengan kriteria jika $r_{hitung} > r_{batas\ kritis}$ maka pernyataan angket keseluruhan tergolong reliabel.

Untuk jumlah sampel sebesar 40 responden, kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

- a) Jika nilai koefisien reliabilitas $> 0,60$ (batas kritis) maka instrument memiliki reliabilitas yang baik.
- b) Jika nilai koefisien reliabilitas $< 0,60$ (batas kritis) maka instrument memiliki reliabilitas yang tidak baik.

Setelah instrumen angket (*quisioner*) setiap variabel telah memenuhi kriteria uji validitas dan reliabilitas, kemudian instrumen angket (*quisioner*) tersebut disebarkan pada sampel penelitian, dan hasilnya akan dilakukan uji selanjutnya.

2. Pengujian Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui apakah hasil analisis regresi linier berganda yang digunakan untuk menganalisis dalam penelitian ini terbebas dari penyimpangan asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas, autokorelasi. Adapun masing-masing pengujian tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah suatu model regresi linier variabel terikat dan variabel bebas mempunyai distribusi normal atau tidak. Menurut Ghozali, Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal (Ghozali, 2016). Alat analisis yang digunakan dalam uji ini adalah dengan analisis grafik untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas, demikian sebaliknya. Selain itu bisa juga melalui uji statistik *Kolmogrov-Smirnov* atau biasa disingkat K-S. Uji K-S dibuat dengan membuat hipotesis:

H_0 : Data residual berdistribusi normal

H_a : Data residual tidak berdistribusi normal

Bila $sig > 0,05$ dengan $\alpha = 5\%$ berarti distribusi data normal (H_0 diterima), sebaliknya bila $sig < 0,05$ dengan $\alpha = 5\%$ berarti distribusi data tidak normal (H_a diterima).

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (variabel independen). Menurut Ghozali, model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas (Ghozali, 2016). Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *tolerance value*. Batas dari *tolerance value* adalah 0,10 dan batas dari VIF adalah 10.

Perumusan hipotesa untuk uji multikolinieritas adalah:

H_0 : Tidak terjadi multikolinieritas

H_a : Terjadi multikolinieritas

Bila $VIF > 10$ atau *tolerance value* $< 0,10$ maka terjadi multikolinieritas (H_a diterima), sebaliknya apabila $VIF < 10$ atau *tolerance value* $> 0,10$ maka tidak terjadi multikolinieritas (H_0 diterima).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Dan jika varians dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Menurut (Ghozali, 2016), model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Ada atau tidak heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *Scatterplot* antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y' adalah Y yang diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi-Y sesungguhnya) yang telah *distudentized*. Menurut (Ghozali, 2016), jika variabel independen signifikan di bawah tingkat kepercayaan 5% secara statistik mempengaruhi variabel dependen, maka ada indikasi terjadi heteroskedastisitas. Jika variabel Y signifikansinya di atas tingkat kepercayaan 5%, maka dapat disimpulkan model regresi tidak terdapat heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Menurut (Ghozali, 2016), uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah dalam suatu model regresi linier terdapat korelasi antara pengganggu pada

periode t dengan kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya). Alat analisis yang digunakan adalah uji *Durbin-Watson Statistic*. Untuk mengetahui terjadi atau tidak autokorelasi dilakukan dengan membandingkan nilai statistik hitung *Durbin Watson* dengan statistik tabel *Durbin Watson* pada tabel.

Dasar pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi yaitu:

- a. Bila nilai DW terletak diantara batas atas atau *upper bound* (du) dan ($4-du$) maka koefisien autokorelasi = 0, berarti tidak ada autokorelasi.
- b. Bila nilai DW lebih rendah daripada batas bawah atau *lower bound* (dl) maka koefisien autokorelasi > 0 , berarti ada autokorelasi positif.
- c. Bila nilai DW lebih besar dari ($4-dl$) maka koefisien autokorelasi < 0 , berarti ada autokorelasi negatif.
- d. Bila nilai DW terletak antara du dan dl atau DW terletak antara ($4-du$) dan ($4-dl$), maka hasilnya tidak dapat disimpulkan.

3. Pengujian Hipotesis

Adapun pengujian hipotesis penelitian ini menggunakan bantuan software SPSS for v.23. Adapun tahapan pengujian hipotesis penelitian ini antara lain:

a. Uji Regresi Berganda

Uji Regresi Berganda digunakan untuk mengukur pengaruh antara lebih dari satu variabel prediktor (variabel bebas) terhadap variabel terikat. Adapun analisis dengan model regresi berganda adalah menggunakan rumus:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y : Kualitas Pelayanan Karyawan

X₁ : Komunikasi Karyawan

X₂ : Tingkat Pendidikan Karyawan

X_3 : Profesionalisme Kerja Karyawan

α : konstanta

e : *error* (tingkat kesalahan)

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$: Koefisien Regresi

b. Uji Parsial dengan t_{test}

Uji t_{test} digunakan untuk mengetahui apakah secara individu atau parsial variabel independen berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan (Y) dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. Dasar pengambilan keputusan adalah: H_0 ditolak atau H_a diterima jika nilai signifikan t atau p value < 5%. Variabel komunikasi (X_1), tingkat pendidikan (X_2), dan profesionalisme (X_3) diuji masing-masing dengan menggunakan uji t, dengan kriteria sebagai berikut:

H_0 diterima apabila $t_{hitung} < t_{table}$

H_a diterima apabila $t_{hitung} > t_{table}$

c. Uji Simultan dengan F_{test}

Uji F_{test} digunakan untuk mengetahui apakah variabel komunikasi (X_1), variabel tingkat pendidikan (X_2), dan variabel profesionalisme (X_3) secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).

d. Uji Determinasi R Square (R^2)

Uji Determinasi R Square (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi ini adalah 0 sampai dengan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Menurut (Ghozali, 2016), nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Lokasi Penelitian

a. Sejarah Singkat PT. Bank Sumut Syariah Medan

PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara (BPD SU) didirikan pada tanggal 04 Desember 1961 dengan akta notaris Rusli no. 22 dalam bentuk perseroan terbatas dan diubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) berdasarkan Undang-Undang No. 13/1962 tentang Ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah. Namun tanggal 16 April 1999 dengan Perda No. 2/1999 bentuk badan hukum diubah kembali menjadi Perseroan Terbatas sesuai dengan akte pendirian Perseroan Terbatas No. 38/1999 Notaris Hukum Nasution, SH, sehingga nama BPDSU menjadi Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara yang disingkat menjadi PT. BANK SUMUT.

PT. Bank Sumut yang merupakan salah satu alat/kelengkapan otonomi daerah di bidang perbankan, PT. Bank Sumut mempunyai fungsi sebagai penggerak dan pendorong laju pembangunan di daerah, bertindak sebagai pemegang kas daerah dan atau melaksanakan penyimpanan uang daerah serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah serta sebagai Bank Umum sebagai dengan maksud UU No. 7 Tahun 1992 yang telah diubah menjadi UU No. 10 Tahun 1998.

Dampak krisis yang melanda Indonesia di segala bidang pada tahun 1997 termasuk di bidang ekonomi yang mengakibatkan banyak perusahaan yang gulung tikar akhirnya berimbas pada banyaknya bank swasta dan bank pemerintah

yang tutup dan melakukan merger untuk menyelamatkan *asset* karena kerugian akibat kredit macet. Oleh karena itu pemerintah menganggap PT. Bank Sumut mampu untuk bangkit kembali dan mengingat pentingnya peranan PT. Bank Sumut dalam menunjang pembangunan di daerah Sumatera Utara, maka pemerintah hanya memasukkan PT. Bank Sumut ke dalam bank yang direkapitalisasi.

Gagasan dan wacana untuk mendirikan Unit/Divisi Usaha Syariah sebenarnya telah berkembang cukup lama di kalangan *stakeholder* PT. Bank Sumut, khususnya direksi dan komisaris, yaitu sejak dikeluarnya UU No. 10 Tahun 1998.

PT. Bank Sumut memberikan kesempatan bagi bank konvensional untuk mendirikan Unit Usaha Syariah juga didasarkan pada kultur masyarakat Sumatera Utara yang religius, khususnya umat Islam yang semakin sadar akan pentingnya menjalankan ajarannya dalam semua aspek kehidupan, termasuk dalam bidang ekonomi. Komitmen untuk mendirikan Unit Usaha Syariah semakin menguat seiring dikeluarkannya fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang menyatakan bahwa bunga haram. Tentunya, fatwa ini mendorong keinginan masyarakat muslim untuk mendapatkan layanan jasa-jasa perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

Atas dasar demikian dan komitmen PT. Bank Sumut terhadap pengembangan layanan Perbankan Syariah maka pada tanggal 04 November 2004 PT. Bank Sumut membuka Unit Usaha Syariah dengan 2 (dua) Kantor Cabang Syariah yaitu Kantor Cabang Syariah Medan dan Padang Sidempuan sesuai izin dari BI NO.6/DPIP/PRZ/Mdn tanggal 18 Oktober 2004.

Bank Sumut Unit Syariah merupakan salah satu bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah sesuai dengan izin pembukaan kantor Cabang Syariah Medan dan Padang Sidempuan No.5/142/PRZ/Mdn tanggal 28 Oktober 2005 diikuti dengan dibukanya Cabang Syariah Tebing Tinggi pada tanggal 26 Desember 2005 sesuai dengan izin operasional Bank Indonesia sesuai dengan surat Bank Indonesia Medan kepada Direksi PT. Bank Sumut Syariah, kantor Cabang Pembantu dan Kantor Kas Bank Sumut.

PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah telah didukung oleh sistem operasional perbankan yang disebut OLIB'S Syariah. Dalam menjalankan operasional perbankan sehari-hari PT. Bank Sumut Unit Syariah menggunakan sistem operasional perbankan yang menguat pada prinsip Syariah.

Pada sistem operasi Bank Sumut Unit Usaha Syariah pemilik dana menanamkan uangnya di Bank tidak dengan motif mendapatkan bunga, tapi dalam rangka mendapatkan keuntungan bagi hasil. Dana nasabah tersebut kemudian disalurkan kepada mereka yang membutuhkan.

Sumber: <https://www.banksumut.co.id>

b. Visi dan Misi PT. Bank Sumut Syariah KCP Multatuli Medan

Visi dan Misi PT. Bank SUMUT adalah:

1. Visi

Visi dari PT. Bank SUMUT adalah:

“Menjadi bank andalan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat”.

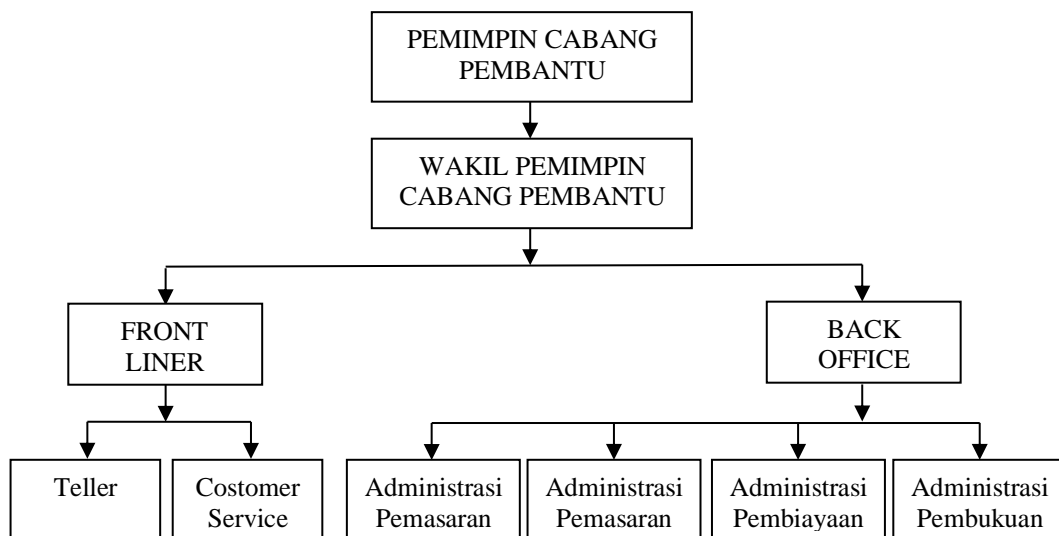
2. Misi

Misi dari PT. Bank SUMUT adalah “Mengelola dana pemerintah dan masyarakat secara professional yang didasarkan pada prinsip-prinsip *compliance*.”

c. Struktur Organisasi PT. Bank Sumut Syariah Medan

Struktur organisasi merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh pimpinan perusahaan. Struktur organisasi juga dapat memberikan gambaran secara skematis tentang hubungan kerjasama antara orang-orang yang terdapat dalam organisasi dengan jelas.

Struktur organisasi PT. Bank Sumut Syariah Medan adalah sebagai berikut:



Sumber: PT. Bank Sumut Syariah Medan

Gambar 4.1.
Struktur Organisasi PT. Bank Sumut Syariah Medan

2. Uraian Tentang Hasil Penelitian

Untuk memperoleh data yang lengkap dalam penelitian ini, penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan instrumen Kuesioner. Dalam penelitian ini penilaian terhadap kuesioner yang digunakan dievaluasi dengan menggunakan metode skala *likert* berupa *checklist*.

Instrumen kuesioner akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap item-item pertanyaan yang dipergunakan dalam pengukuran variabel bebas dan variable terikat penelitian. Untuk menguji validitas dan reliabilitas, hal ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis apakah butir-butir instrumen yang dikumpulkan benar-benar sesuai dan rasional dalam mengukur variabel penelitian. Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas kuesioner, dilakukan uji instrumen pengumpulan data. Pengujian instrumen yang dilakukan meliputi:

a. Uji Validitas

Uji validitas dapat dilakukan dengan membandingkan harga r_{hitung} yang diperoleh dengan r_{tabel} untuk n (jumlah karyawan sebagai sampel) dan taraf signifikan 95% atau $\alpha = 0,05$ dimana $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka hasil tersebut dikatakan valid tetapi jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka hasil tersebut dinyatakan tidak valid.

0,00-0,20 : validitas sangat rendah

0,21-0,40 : validitas rendah

0,41-0,60 : validitas cukup

0,61-0,80 : validitas tinggi

0,81- 1,00 : validitas sangat tinggi

Adapun hasil uji validitas untuk setiap item pernyataan tiap variabel penelitian ini dapat dilihat pada data berikut ini.

1) Uji Validitas Variabel Komunikasi Karyawan (X_1)

Tabel 4.1.
Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi Karyawan (X_1)

No.	Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel} (0,05)	Ket
1	Saya selalu ingin terbuka menerima informasi dan berkeinginan menyampaikan informasi kepada pegawai maupun nasabah	0,819	0,304	Valid

2	Saya selalu berusaha mencoba merasakan keluhan dan kesulitan yang dialami pegawai maupun nasabah	0,780	0,304	Valid
3	Saya selalu memberikan dukungan kepada pegawai maupun nasabah yang kesulitan baik melalui anggukan kepala atau senyum	0,819	0,304	Valid
4	Saya selalu berusaha mengarahkan pemikiran positif kepada pegawai maupun nasabah yang kesulitan	0,737	0,304	Valid
5	Saya selalu berusaha menyetarakan pendapat saya saat berkomunikasi dengan pegawai maupun nasabah tanpa maksud lebih tau	0,834	0,304	Valid

Sumber: Data Penelitian (diolah) 2023

Setelah dilakukan pengujian data variabel komunikasi karyawan (X_1) yang terlihat pada tabel di atas dengan ketentuan $df = n$ yaitu = 40 dan $\alpha = 0,05$, maka $r_{tabel} = 0,304$. Seluruh pernyataan variabel komunikasi karyawan (X_1) adalah valid yaitu nilai *Corrected Item Total Correlatiion* seluruhnya bernilai lebih besar dari 0,304.

2) Uji Validitas Variabel Tingkat Pendidikan (X_2)

Tabel 4.2.
Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Pendidikan (X_2)

No.	Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel} (0,05)	Ket
1	Semakin tinggi jenjang pendidikan saya maka semakin tinggi jabatan saya	0,917	0,304	Valid
2	Pekerjaan yang saya tekuni sekarang sesuai dengan jurusan pendidikan saya	0,938	0,304	Valid
3	Saya merasa pendidikan mempermudah saya dalam menjalani pekerjaan	0,886	0,304	Valid

Sumber: Data Penelitian (diolah) 2023

Setelah dilakukan pengujian data variabel tingkat pendidikan (X_2) yang terlihat pada tabel di atas dengan ketentuan $df = n$ yaitu = 40 dan $\alpha = 0,05$, maka $r_{tabel} = 0,304$. Seluruh pernyataan variabel tingkat pendidikan adalah valid yaitu nilai *Corrected Item Total Correlatiion* bernilai lebih besar dari 0,304.

3) Uji Validitas Variabel Profesionalisme (X_3)

Tabel 4.3.
Hasil Uji Validitas Variabel Profesionalisme (X_3)

No.	Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel} (0,05)	Ket
1	Saya selalu mampu melakukan pekerjaan, kegiatan dan tugas yang diberikan sesuai dengan keterampilan dan pengetahuan saya	0,772	0,304	Valid
2	Saya selalu dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target waktu dan capaian hasil yang harus diselesaikan	0,796	0,304	Valid
3	Hasil pekerjaan saya selalu sesuai antara tenaga, waktu dan biaya yang dikeluarkan dengan hasil yang didapatkan	0,804	0,304	Valid
4	Selalu menyanggupi tugas yang diserahkan atasan dan menyelesaikannya dengan sebaik-baiknya dan tepat pada waktunya	0,814	0,304	Valid

Sumber: Data Penelitian (diolah) 2023

Setelah dilakukan pengujian data variabel profesionalisme (X_3) yang terlihat pada tabel di atas dengan ketentuan $df = n$ yaitu = 40 dan $\alpha = 0,05$, maka $r_{tabel} = 0,304$. Seluruh pernyataan variabel profesionalisme adalah valid yaitu nilai *Corrected Item Total Correlatiion* bernilai lebih besar dari 0,304.

4) Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Y)

Tabel 4.4.
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

No.	Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel} (0,05)	Ket
1	Saya selalu menawarkan nasabah untuk menggunakan kursi tunggu yang disediakan	0,779	0,304	Valid
2	Saya selalu berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan nasabah dengan segera dan akurat	0,779	0,304	Valid
3	Saya selalu tanggap untuk membantu para nasabah dan memberikan pelayanan dengan cepat dan cermat	0,758	0,304	Valid
4	Saya selalu melayani nasabah dengan sopan, memberikan pengetahuan, dan meyakinkan nasabah atas penyelesaian keluhannya	0,755	0,304	Valid
5	Saya selalu menjalin hubungan komunikasi yang baik dengan nasabah dan berusaha memahami kebutuhan nasabah	0,545	0,304	Valid

Sumber: Data Penelitian (diolah) 2023

Setelah dilakukan pengujian data variabel kualitas pelayanan (Y) yang terlihat pada tabel di atas dengan ketentuan $df = n$ yaitu = 40 dan $\alpha = 0,05$, maka $r_{tabel} = 0,304$. Seluruh pernyataan variabel kualitas pelayanan (Y) adalah valid yaitu nilai *Corrected Item Total Correlatiion* seluruhnya lebih besar dari 0,304.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah pemahaman bahwa suatu instrumen cukup *reliabel* untuk dipergunakan sebagai alat pengumpulan data, karena instrumen tersebut sudah baik. Untuk menginterpretasikan nilai keandalan pernyataan kuesioner, nilai tersebut dikonfirmasi dengan tabel nilai kritis pada *r* tabel *product moment*. Dengan kriteria jika $r_{hitung} > r_{batas\ kritis}$ maka pernyataan angket keseluruhan tergolong reliabel.

Untuk jumlah sampel sebesar 40, kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

- c) Jika nilai koefisien reliabilitas $> 0,60$ (batas kritis) maka instrument memiliki reliabilitas yang baik.
- d) Jika nilai koefisien reliabilitas $< 0,60$ (batas kritis) maka instrument memiliki reliabelitas yang tidak baik.

Adapun hasil uji reliabilitas untuk setiap variabel penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.5.
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Batas Kritis	Keterangan
Komunikasi Karyawan (X_1)	0,857	0,60	Reliabel
Tingkat Pendidikan (X_2)	0,900	0,60	Reliabel
Profesionalisme (X_3)	0,806	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)	0,771	0,60	Reliabel

Sumber: Data Penelitian (diolah) 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat nilai *Cronbach's alpha* yaitu variabel komunikasi karyawan (X_1), tingkat pendidikan (X_2), profesionalisme (X_3), dan kualitas pelayanan (Y) lebih besar dari 0,60 dapat dikatakan data telah *reliabel*.

Setelah instrumen angket (*quisioner*) setiap variabel telah memenuhi kriteria uji validitas dan reliabilitas, kemudian instrumen angket (*quisioner*) tersebut disebarkan pada sampel penelitian, dan hasilnya adalah sebagai berikut:

c. Distribusi Jawaban Responden tentang Komunikasi Karyawan (X_1)

Berdasarkan hasil penelitian tentang jawaban responden mengenai Komunikasi Karyawan (X_1) di PT. Bank Sumut Syariah Medan yang dinyatakan responden dalam lembar kuisisioner dapat digambarkan sebagai berikut:

Tabel 4.6.
Distribusi Jawaban Angket Komunikasi Karyawan (X_1)

No	Indikator Komunikasi	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Saya selalu ingin terbuka menerima informasi dan berkeinginan menyampaikan informasi kepada pegawai maupun nasabah	8	20%	14	35%	15	38%	3	8%	0	0%	40	100%
2	Saya selalu berusaha mencoba merasakan keluhan dan kesulitan yang dialami pegawai maupun nasabah	5	13%	18	45%	16	40%	1	3%	0	0%	40	100%
3	Saya selalu memberikan dukungan kepada pegawai maupun nasabah yang kesulitan baik melalui anggukan kepala atau senyum	6	15%	22	55%	9	23%	3	8%	0	0%	40	100%

4	Saya selalu berusaha mengarahkan pemikiran positif kepada pegawai maupun nasabah yang kesulitan	9	23%	20	50%	10	25%	1	3%	0	0%	40	100%
5	Saya selalu berusaha menyetarakan pendapat saya saat berkomunikasi dengan pegawai maupun nasabah tanpa maksud lebih tau	8	20%	16	40%	13	33%	3	8%	0	0%	40	100%
Rata-Rata			18%		44%		32%		6%		0%		100%

Sumber: Data Penelitian (diolah) 2023

Data-data tersebut di atas dapat dijelaskan bahwa:

1. Untuk pernyataan “Saya selalu ingin terbuka menerima informasi dan berkeinginan menyampaikan informasi kepada pegawai maupun nasabah” sebahagian besar responden menyatakan kurang setuju, yaitu sebesar 38% dari 40 responden.
2. Untuk pernyataan “Saya selalu berusaha mencoba merasakan keluhan dan kesulitan yang dialami pegawai maupun nasabah” sebahagian besar responden menyatakan setuju, yaitu sebesar 45% dari 40 responden.
3. Untuk pernyataan “Saya selalu memberikan dukungan kepada pegawai maupun nasabah yang kesulitan baik melalui anggukan kepala atau senyum” sebahagian besar responden menyatakan setuju, yaitu sebesar 55% dari 40 responden.
4. Untuk pernyataan “Saya selalu berusaha mengarahkan pemikiran positif kepada pegawai maupun nasabah yang kesulitan” sebahagian besar responden menyatakan setuju, yaitu sebesar 50% dari 40 responden.

5. Untuk pernyataan “Saya selalu berusaha menyetarakan pendapat saya saat berkomunikasi dengan pegawai maupun nasabah tanpa maksud lebih tau” sebahagian besar responden menyatakan setuju, yaitu sebesar 40% dari 40 responden.

Dari tabel di atas bisa dilihat rata-rata persentase jawaban responden terhadap variabel komunikasi karyawan sebahagian besar menjawab setuju, hal ini berarti menunjukkan bahwa pola komunikasi yang diterapkan oleh PT. Bank Sumut Syariah Medan dalam kondisi cukup komunikatif.

d. Distribusi Jawaban Responden terhadap Tingkat Pendidikan (X_2)

Berdasarkan hasil penelitian tentang jawaban responden mengenai tingkat pendidikan yang dinyatakan responden dalam lembar kuisioner dapat digambarkan sebagai berikut:

Tabel 4.7.
Distribusi Jawaban Angket Tingkat Pendidikan (X_2)

No	Indikator Tingkat Pendidikan	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Semakin tinggi jenjang pendidikan saya maka semakin tinggi jabatan saya	10	25%	12	30%	9	23%	9	23%	0	0%	40	100%
2	Pekerjaan yang saya tekuni sekarang sesuai dengan jurusan pendidikan saya	10	25%	11	28%	10	25%	8	20%	1	3%	40	100%
3	Saya merasa pendidikan mempermudah saya dalam menjalani pekerjaan	11	28%	11	28%	8	20%	9	23%	1	3%	40	100%
Rata-Rata		26%		28%		22%		22%		2%		100%	

Sumber: Data Penelitian (diolah) 2023

Data-data tersebut di atas dapat dijelaskan bahwa:

1. Untuk pernyataan “Semakin tinggi jenjang pendidikan saya maka semakin tinggi jabatan saya” sebahagian besar responden menyatakan setuju, yaitu sebesar 30% dari 40 responden.
2. Untuk pernyataan “Pekerjaan yang saya tekuni sekarang sesuai dengan jurusan pendidikan saya” sebahagian besar responden menyatakan setuju, yaitu sebesar 28% dari 40 responden.
3. Untuk pernyataan “Saya merasa pendidikan mempermudah saya dalam menjalani pekerjaan” sebahagian besar responden menyatakan setuju, yaitu sebesar 28% dari 40 responden.

Dari tabel di atas bisa dilihat rata-rata persentase jawaban responden terhadap variabel tingkat pendidikan karyawan sebahagian besar responden menyatakan setuju, hal ini menunjukkan bahwa kondisi tingkat pendidikan karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan dalam kondisi cukup tinggi dan sangat menunjang kinerja karyawan.

e. Distribusi Jawaban Responden terhadap Profesionalisme (X_3)

Berdasarkan hasil penelitian tentang jawaban responden mengenai profesionalisme kerja yang dinyatakan responden dalam lembar kuisisioner dapat digambarkan sebagai berikut:

Tabel 4.8.
Distribusi Jawaban Angket Profesionalisme (X_3)

No	Indikator Profesionalisme	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Saya selalu mampu melakukan pekerjaan, kegiatan dan tugas yang diberikan sesuai dengan	12	30%	13	33%	10	25%	5	13%	0	0%	40	100%

	keterampilan dan pengetahuan saya												
2	Saya selalu dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target waktu dan capaian hasil yang harus diselesaikan	12	30%	15	38%	10	25%	3	8%	0	0%	40	100%
3	Hasil pekerjaan saya selalu sesuai antara tenaga, waktu dan biaya yang dikeluarkan dengan hasil yang didapatkan	12	30%	15	38%	7	18%	6	15%	0	0%	40	100%
4	Selalu menyanggupi tugas yang diserahkan atasan dan menyelesaikannya dengan sebaik-baiknya dan tepat pada waktunya	12	30%	15	38%	10	25%	3	8%	0	0%	40	100%
Rata-Rata			30%		36%		23%		11%		0%		100%

Sumber: Data Penelitian (diolah) 2023

Data-data tersebut di atas dapat dijelaskan bahwa:

1. Untuk pernyataan “Saya selalu mampu melakukan pekerjaan, kegiatan dan tugas yang diberikan sesuai dengan keterampilan dan pengetahuan saya” sebahagian besar responden menyatakan setuju, yaitu sebesar 33% dari 40 responden.
2. Untuk pernyataan “Saya selalu dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target waktu dan capaian hasil yang harus diselesaikan” sebahagian besar responden menyatakan setuju, yaitu sebesar 38% dari 40 responden.
3. Untuk pernyataan “Hasil pekerjaan saya selalu sesuai antara tenaga, waktu dan biaya yang dikeluarkan dengan hasil yang didapatkan” sebahagian besar responden menyatakan setuju, yaitu sebesar 38% dari 40 responden.

4. Untuk pernyataan “Selalu menyanggupi tugas yang diserahkan atasan dan menyelesaikannya dengan sebaik-baiknya dan tepat pada waktunya” sebahagian besar responden menyatakan setuju, yaitu sebesar 38% dari 40 responden.

Dari tabel di atas bisa dilihat rata-rata persentase jawaban responden terhadap variabel profesionalisme kerja karyawan sebahagian besar responden menyatakan setuju, hal ini menunjukkan bahwa kondisi profesionalisme kerja karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan dalam kondisi cukup profesional dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagaimana prosedur kerja yang telah ditetapkan perusahaan.

f. Distribusi Jawaban Responden tentang Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan hasil penelitian tentang jawaban mengenai kinerja karyawan yang dinyatakan responden dalam lembar kuisioner dapat digambarkan sebagai berikut:

Tabel 4.9
Distribusi Jawaban Angket Kualitas Pelayanan (Y)

No	Indikator Kualitas Pelayanan	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Saya selalu menawarkan nasabah untuk menggunakan kursi tunggu yang disediakan perusahaan	12	30%	13	33%	10	25%	5	13%	0	0%	40	100%
2	Saya selalu berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan nasabah dengan segera dan akurat	12	30%	15	38%	10	25%	3	8%	0	0%	40	100%

3	Saya selalu tanggap untuk membantu para nasabah dan memberikan pelayanan dengan cepat dan cermat	12	30%	15	38%	7	18%	6	15%	0	0%	40	100%
4	Saya selalu melayani nasabah dengan sopan, memberikan pengetahuan, dan meyakinkan nasabah atas penyelesaian keluhannya	12	30%	15	38%	10	25%	3	8%	0	0%	40	100%
5	Saya selalu menjalin hubungan komunikasi yang baik dengan nasabah dan berusaha memahami kebutuhan nasabah	10	25%	15	38%	10	25%	5	13%	0	0%	40	100%
Rata-Rata		29%		37%		24%		11%		0%		100%	

Sumber: Data Penelitian (diolah) 2023

Data-data tersebut di atas dapat dijelaskan bahwa:

1. Untuk pernyataan “Saya selalu menawarkan nasabah untuk menggunakan kursi tunggu yang disediakan perusahaan” sebahagian besar responden menyatakan setuju, yaitu sebesar 33% dari 40 responden.
2. Untuk pernyataan “Saya selalu berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan nasabah dengan segera dan akurat” sebahagian besar responden menyatakan setuju, yaitu sebesar 38% dari 40 responden.
3. Untuk pernyataan “Saya selalu tanggap untuk membantu para nasabah dan memberikan pelayanan dengan cepat dan cermat” sebahagian besar responden menyatakan setuju, yaitu sebesar 38% dari 40 responden.
4. Untuk pernyataan “Saya selalu melayani nasabah dengan sopan, memberikan

pengetahuan, dan meyakinkan nasabah atas penyelesaian keluhannya” sebahagian besar responden menyatakan setuju, yaitu sebesar 38% dari 40 responden.

5. Untuk pernyataan “Saya selalu menjalin hubungan komunikasi yang baik dengan nasabah dan berusaha memahami kebutuhan nasabah” sebahagian besar responden menyatakan setuju, yaitu sebesar 38% dari 40 responden.

Dari tabel di atas bisa dilihat rata-rata persentase jawaban responden terhadap variabel kualitas pelayanan karyawan sebahagian besar responden menyatakan setuju, hal ini menunjukkan bahwa kondisi kualitas pelayanan karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan dalam kondisi baik dan cukup memuaskan nasabah, namun perlu dilakukan evaluasi.

Berdasarkan penyajian data di atas, untuk melakukan pengujian terhadap hipotesis penelitian yang telah ditetapkan sebagaimana dinyatakan dalam tujuan penelitian ini, data yang didapatkan dan digunakan dalam penelitian ini haruslah memenuhi kriteria uji asumsi klasik.

3. Pengujian Asumsi Klasik

Dalam regresi linier berganda dapat ditemukan beberapa asumsi klasik regresi berganda atau dikenal dengan BLUE (*Best Linear Unbias Estimation*) yang memiliki tujuan guna memberitahu apakah model regresi tersebut merupakan model yang baik atau tidak. Ada beberapa pengujian asumsi klasik sederhana yang menerangkan kriteria apakah model regresi tersebut baik atau tidak. Adapun pengujian asumsi klasik tersebut yakni:

a. Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas data ini adalah untuk mengetahui apakah

variabel pengganggu atau residual dalam model regresi berdistribusi normal. Jika datanya normal, digunakan statistik parametrik, dan jika datanya tidak normal, digunakan statistik nonparametrik. Ghozali (2016:115), memberikan pedoman pengambilan keputusan ketika rentang data mendekati atau berdistribusi normal berdasarkan uji *Kolmogorov-Smirnov* yang dapat ditentukan dengan ketentuan:

- 1) Jika nilai signifikan < 0.05 maka distribusi data tidak normal.
- 2) Jika nilai signifikan > 0.05 maka distribusi data normal.

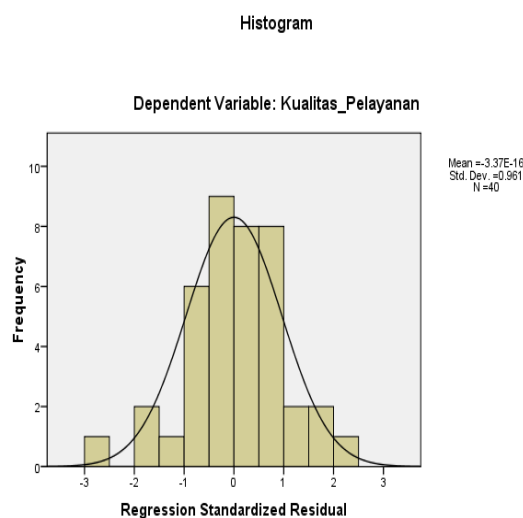
Hipotesis yang digunakan:

H_0 : data residual berdistribusi normal

H_a : data residual tidak berdistribusi normal

Uji normalitas data dapat dilakukan secara kasat mata, yang dapat dilihat pada *plot histogram* dan *plot PP*. Data akan berdistribusi normal jika grafik histogramnya menyerupai lonceng ke atas. Adapun hasil uji normalitas data penelitian ini dapat dilihat pada tampilan grafis berikut:

Gambar 4.2.
Histogram Uji Normalitas



Sumber: Data Penelitian (diolah) 2023

Berdasarkan *histogram plot* di atas diketahui bahwa sebaran data meluas ke seluruh daerah kurva normal dan memberikan pola sebaran yang tidak bergeser ke kiri atau ke kanan, maka dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini memiliki distribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Untuk melihat apakah terdapat gejala multikolinieritas, penulis melihat besarnya korelasi antara variabel bebas dengan tingkat kolinieritas yang masih dapat ditoleransi yaitu toleransi $> 0,1$ dan VIF (*Variance Inflation Factor*) < 10 . Uji multikolinieritas dengan mengamati nilai toleransi dan VIF menunjukkan hasil seperti pada tabel berikut:

Tabel 4.10.
Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Komunikasi	.307	3.254
	Tingkat_Pendidikan	.431	2.323
	Profesionalisme	.312	3.203

a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

Sumber: Data Penelitian (diolah) 2023

Tabel di atas menunjukkan bahwa data penelitian ini bebas dari gejala multikolinieritas. Hal ini dapat dilihat dengan membandingkan nilai toleransi dan nilai VIF. Masing-masing variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai toleransi lebih besar dari 0,1. Variabel komunikasi memiliki nilai toleransi 0,307, variabel tingkat pendidikan memiliki nilai toleransi 0,431, dan variabel profesionalisme memiliki nilai toleransi 0,312. Jika dilihat dari VIF masing-masing variabel bebas kurang dari 10 yaitu variabel komunikasi memiliki nilai VIF sebesar 3,254, variabel tingkat pendidikan memiliki nilai VIF sebesar

2,323, dan variabel profesionalisme memiliki nilai VIF sebesar 3,203. Kesimpulan yang diperoleh adalah tidak terdapat gejala multikolinearitas.

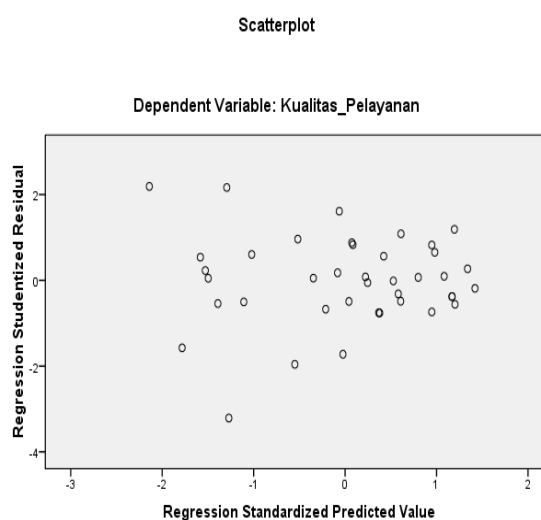
c. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan variabel-variabel dalam residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain dalam model regresi. Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan dasar analisis sebagai berikut:

- 1) Jika terdapat suatu pola tertentu, seperti titik-titik yang akan membentuk suatu pola tertentu yang teratur, menunjukkan telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil dari uji heteroskedastisitas dapat ditunjukkan pada gambar berikut ini:

Gambar 4.3.
Grafik Scatterplot



Sumber: Data Penelitian (diolah) 2023

Pada *scatter plot* pada gambar di atas, terlihat bahwa titik-titik terdistribusi secara acak baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk pola tertentu atau tidak beraturan. Titik-titik yang menjauh dari titik lain menunjukkan bahwa terdapat data observasi yang sangat berbeda dengan data penelitian lainnya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi ini, sehingga model ini layak digunakan untuk melihat pengaruh komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan karyawan pada PT. Bank Sumut Syariah Medan pada tahun 2023.

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah ada korelasi dalam model regresi linier antara kesalahan pengganggu pada periode t dan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Autokorelasi muncul karena pengamatan berturut-turut dari waktu ke waktu terkait satu sama lain. Untuk menentukan ada atau tidaknya autokorelasi dapat diuji menggunakan uji *Durbin-Watson*, dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Angka D-W di bawah -2 berarti ada ditemukan autokorelasi positif.
- 2) Angka D-W di antara -2 sampai +2, berarti tidak ada ditemukan autokorelasi.
- 3) Angka D-W di atas +2 berarti ada ditemukan autokorelasi negatif

Hasil uji autokorelasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.11.
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.984 ^a	.968	.965	.660	1.746

a. Predictors: (Constant), Profesionalisme, Tingkat_Pendidikan, Komunikasi

b. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

Sumber: Data Penelitian (diolah) 2023

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji autokorelasi *Durbin-Watson* menunjukkan sebesar 1,746. Karena angkanya antara -2 dan +2, berarti tidak ditemukan autokorelasi. Dapat disimpulkan bahwa karena tidak ditemukan adanya autokorelasi, maka dapat dilakukan pengujian hipotesis lebih lanjut.

4. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian hipotesis dilakukan secara statistik dengan menggunakan uji regresi berganda, uji parsial (uji t), dan uji simultan (uji F).

a. Uji Regresi Berganda

Uji regresi berganda digunakan untuk mengukur pengaruh lebih dari satu variabel prediktor (variabel bebas) terhadap variabel terikat. Hasil perhitungan uji regresi berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.12.
Hasil Uji Regresi Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.644	.639		1.008	.320
	Komunikasi	.291	.059	.267	4.956	.000
	Tingkat_Pendidikan	.113	.051	.101	2.217	.033
	Profesionalisme	.769	.061	.677	12.663	.000

a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

Sumber: Data Penelitian (diolah) 2023

Berdasarkan tabel di atas, model regresi yang terbentuk adalah sebagai berikut:

Model regresi yang terbentuk adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,644 + 0,291X_1 + 0,113X_2 + 0,769X_3 + e$$

Dimana :

Y : Kualitas Pelayanan Karyawan

X₁ : Komunikasi Karyawan

X₂ : Tingkat Pendidikan Karyawan

X₃ : Profesionalisme Kerja Karyawan

α : konstanta

e : *error* (tingkat kesalahan)

β₁, β₂, β₃: Koefisien Regresi

Berdasarkan hasil persamaan regresi berganda, masing-masing variabel menjelaskan bahwa:

- 1) Konstanta sebesar 0,644 menyatakan bahwa apabila tidak ada variabel bebas maka nilai tingkat kualitas pelayanan adalah sebesar 0,644.
- 2) Komunikasi kerja memiliki arah hubungan yang positif sebesar 0,291, dengan asumsi setiap kenaikan variabel komunikasi sebesar 100% akan menyebabkan kenaikan pada variabel kualitas pelayanan karyawan sebesar 29,1% dan sebaliknya penurunan variabel komunikasi sebesar 100% akan menyebabkan penurunan pada tingkat kualitas pelayanan karyawan sebesar 29,1%.
- 3) Tingkat pendidikan memiliki arah hubungan yang positif sebesar 0,113, dengan asumsi setiap kenaikan variabel tingkat pendidikan sebesar 100% akan menyebabkan kenaikan pada variabel kualitas pelayanan karyawan sebesar 11,3% dan sebaliknya penurunan variabel tingkat pendidikan sebesar 100% akan menyebabkan penurunan pada tingkat kualitas pelayanan karyawan sebesar 11,3%.

- 4) Profesionalisme kerja memiliki arah hubungan yang positif sejauh 0,769, dengan asumsi setiap kenaikan variabel profesionalisme sebesar 100% akan menyebabkan kenaikan pada variabel kualitas pelayanan karyawan sebesar 76,9% dan sebaliknya penurunan variabel profesionalisme sebesar 100% akan menyebabkan penurunan pada variabel kualitas pelayanan karyawan sebesar 76,9%.

b. Uji t

Uji-t digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara parsial mempengaruhi variabel terikat. Adapun hasil uji-t data penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.13.
Hasil Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.644	.639		1.008	.320
Komunikasi	.291	.059	.267	4.956	.000
Tingkat_Pendidikan	.113	.051	.101	2.217	.033
Profesionalisme	.769	.061	.677	12.663	.000

a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

Sumber: Data Penelitian (diolah) 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan mengenai uji hipotesis secara parsial dari masing-masing variabel independen adalah sebagai berikut:

Variabel komunikasi mempunyai nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sedangkan nilai $t_{hitung} 4,956 > 1,685$ ($t_{tabel} \alpha = 0,05, N = (df = n-k = 40-2) 38 = 1,685$). Berdasarkan kedua nilai tersebut disimpulkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak, ini menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan pada Tahun 2023.

Variabel tingkat pendidikan mempunyai nilai signifikansi $0,033 < 0,05$, sedangkan nilai $t_{hitung} 2,217 > 1,685$ ($t_{tabel} \alpha = 0,05$, $N = (df = n-k = 40-2) 38 = 1,685$). Berdasarkan kedua nilai tersebut disimpulkan bahwa H_2 diterima dan H_0 ditolak, ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan pada Tahun 2023.

Variabel profesionalisme mempunyai nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sedangkan nilai $t_{hitung} 12,663 > 1,685$ ($t_{tabel} \alpha = 0,05$, $N = (df = n-k = 40-2) 38 = 1,685$). Berdasarkan kedua nilai tersebut disimpulkan bahwa H_3 diterima dan H_0 ditolak, ini menunjukkan bahwa profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan.

c. Uji F

Uji F atau disebut juga uji signifikan simultan bertujuan untuk melihat kapasitas global dari variabel independen yaitu komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme, untuk dapat menjelaskan perilaku atau keragaman variabel dependen yaitu variabel kualitas pelayanan karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan. Uji F juga dimaksudkan untuk mengetahui apakah semua variabel mempunyai koefisien regresi sama dengan nol. Adapun hasil uji F data penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.14.
Hasil Uji F
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	472.108	3	157.369	361.619	.000 ^a
	Residual	15.667	36	.435		
	Total	487.775	39			

a. Predictors: (Constant), Profesionalisme, Tingkat_Pendidikan, Komunikasi

b. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

Sumber: Data Penelitian (diolah) 2023

Nilai F_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai F_{tabel} dengan tingkat kesalahan = 0,05 dan derajat bebas $df = k-4$, dengan kriteria pengujian:

Hipotesis: H_0 diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$

Hipotesis: H_0 ditolak jika $F_{hitung} < F_{tabel}$

Adapun nilai F_{tabel} untuk uji F ini dengan jumlah $N = 40$ dan $df = n - k$ atau $df = 40-4 = 36$, maka $df n = 36$ $\alpha = 5\%$, maka diperoleh F_{tabel} sebesar 2,63. Berdasarkan tabel di atas diperoleh F_{hitung} untuk komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme sebesar 361,619 untuk kesalahan 5% uji 2 pihak. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ sehingga didapatkan data X_1 , X_2 dan X_3 berpengaruh signifikan terhadap data Y, demikian juga sebaliknya jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka didapatkan data X_1 , X_2 dan X_3 tidak berpengaruh signifikan terhadap data Y. Sedangkan dalam data penelitian ini didapatkan nilai $F_{hitung} = 361,619 > F_{tabel} 2,263$. Nilai tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan.

d. Uji R-Square (R^2)

Uji R-Square (R^2) digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dengan mengkuadratkan koefisien yang ditemukan. Dalam perhitungannya, Uji R-Square (R^2) dinyatakan sebagai persentase (%). Untuk mengetahui sejauh mana kontribusi atau persentase variabel komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan, dapat diketahui melalui Uji R-Square (R^2).

Tabel 4.15.
Hasil Uji R-Square (R^2)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.984 ^a	.968	.965	.660	1.746

a. Predictors: (Constant), Profesionalisme, Tingkat_Pendidikan, Komunikasi

b. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

Sumber: Data Penelitian (diolah) 2023

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai *R-Square* dalam penelitian ini sebesar 0,968 yang berarti 96,8% kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme. Sedangkan sisanya 3,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti faktor motivasi kerja, usia, insentif, fasilitas kerja dan lainnya yang secara teoritis dapat mempengaruhi kualitas pelayanan karyawan.

B. Pembahasan

Analisis temuan penelitian ini merupakan analisis kecukupan teori, pendapat dan penelitian sebelumnya yang telah dikemukakan dengan hasil penelitian sebelumnya dan pola perilaku yang harus dilakukan untuk mengatasi hal tersebut. Ada tiga (3) bagian utama yang akan dibahas dalam analisis temuan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Komunikasi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan pada Tahun 2023

Berdasarkan hasil penelitian di atas antara komunikasi kerj terhadap kualitas pelayanan karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan pada Tahun 2023 diperoleh t_{hitung} sebesar 4,956 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,685 dan mempunyai angka signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang

menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh signifikan antara komunikasi kerja terhadap kualitas pelayanan karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat dipahami bahwa kondisi komunikasi kerja karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan tergolong baik pada tahun 2023, dan kondisi tersebut sesuai kondisi kualitas pelayanan karyawan yang ditetapkan oleh perusahaan yang tergolong memuaskan, dimana menurut data kuisisioner, persepsi karyawan mengenai komunikasi kerja karyawan tergolong baik atau 45% dalam kondisi baik. Oleh karena itu dengan menerapkan komunikasi kerja dengan sangat baik akan membuat karyawan lebih mudah memahami apa yang menjadi informasi yang disampaikan oleh karyawan lain dalam bekerja.

Dari data penelitian yang didapatkan melalui kuisisioner diketahui bahwa kondisi kualitas pelayanan karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan tergolong baik dan masih membutuhkan evaluasi untuk mencapai tingkatan kualitas pelayanan yang sangat baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan diketahui bahwa komunikasi kerja karyawan di perusahaan masih terdapat kesulitan dalam menyampaikan informasi yang dimaksudkan, sehingga dalam pekerjaan sering terjadi kesalahpahaman karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, yang akhirnya akan menghambat dan memperlambat penyelesaian pekerjaan, baik dari segi waktu, kuantitas pekerjaan maupun kualitas yang dihasilkan. Sulitnya karyawan dalam memahami informasi yang disampaikan melalui komunikasi karyawan yang terlalu formal disebabkan ketidaksesuaian latar belakang pendidikan karyawan dengan tugas kerja yang

harus dikerjakannya. Terjadinya ketidaksesuaian latar belakang pendidikan karyawan dengan beban kerja karyawan disebabkan oleh proses rekrutmen yang kurang maksimal, tidak maksimalnya proses rekrutmen karyawan disebabkan oleh adanya pandemi *Covid-19* yang melanda Indonesia, sehingga proses perekrutan karyawan dilakukan secara *online* sehingga perusahaan tidak dapat menilai secara maksimal tentang kualitas calon karyawan. Oleh karena itu, disarankan kepada perusahaan untuk melakukan perekrutan karyawan secara langsung agar perusahaan dapat menilai kemampuan calon karyawan secara optimal. Sedangkan bagi karyawan yang telah terlanjur diterima dan dipekerjakan disarankan untuk melakukan pelatihan kerja secara berkesinambungan supaya kualitas pelayanan karyawan dapat meningkat sebagaimana yang diharapkan.

Dari data penelitian menunjukkan kualitas pelayanan karyawan mengalami penurunan dibandingkan periode sebelumnya yang disebabkan oleh kurang tepatnya komunikasi yang diterapkan oleh perusahaan. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil perhitungan uji regresi berganda yang menunjukkan bahwa komunikasi kerja karyawan di PT. Bank Sumut Syariah Medan memiliki arah hubungan yang positif sebesar 0,291 terhadap kualitas pelayanan karyawan. Dengan asumsi setiap kenaikan komunikasi kerja sebesar 100% akan menyebabkan kenaikan pada kualitas pelayanan karyawan sebesar 29,1% dan sebaliknya penurunan komunikasi kerja sebesar 100% akan menyebabkan penurunan pada tingkat kualitas pelayanan karyawan sebesar 29,1%.

Penurunan kualitas pelayanan karyawan tidak terlepas dari pandemi *Covid-19* dengan kebijakan pemerintah untuk membatasi aktivitas masyarakat. Pembatasan aktivitas masyarakat maupun karyawan dalam perusahaan pada

gilirannya akan menghambat tugas pekerjaan karyawan, komunikasi kerja yang ditetapkan oleh perusahaan tidak dapat berjalan dengan baik karena adanya hambatan pembatasan aktivitas yang disebabkan oleh pandemi *Covid-19*. Guna mensiasati kondisi ini PT. Bank Sumut Syariah Medan disarankan untuk menyesuaikan komunikasi kerja dengan protokol kesehatan yang diberlakukan dengan tetap mengacu kepada efisiensi kualitas pelayanan karyawan.

2. Tingkat Pendidikan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan pada Tahun 2023

Berdasarkan hasil penelitian di atas hubungan antara tingkat pendidikan terhadap kualitas pelayanan karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan pada Tahun 2023 diperoleh t_{hitung} sebesar 2,217 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,685 dan mempunyai angka signifikan sebesar $0,033 < 0,05$ berarti H_0 ditolak dan H_2 diterima. Berdasarkan hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima yang menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh signifikan antara tingkat pendidikan karyawan terhadap kualitas pelayanan karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat dipahami bahwa kondisi kualitas pelayanan karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan mengalami penurunan dibandingkan dari periode sebelumnya. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai jawaban rata-rata pada tabel distribusi jawaban responden tentang kualitas pelayanan karyawan yang menunjukkan bahwa 37% responden menyatakan kualitas pelayanan karyawan dikategorikan baik dan 24% menyatakan kurang baik. Kualitas pelayanan karyawan yang kurang baik tersebut memiliki hubungan yang erat dengan kurangnya kondisi tingkat pendidikan karyawan. Tingkat pendidikan karyawan yang kurang memadai secara teoritis akan menghambat kualitas pelayanan karyawan karena adanya kesulitan dalam menjalankan

tugasnya, baik dalam menggunakan peralatan kerja, maupun efisiensi waktu pekerjaan yang tidak sesuai dengan harapan. Hal ini sesuai dengan fakta yang ditemukan di PT. Bank Sumut Syariah Medan bahwa tingkat pendidikan karyawan tergolong rendah yaitu rata-rata tingkat pendidikan karyawan adalah tamatan SMA sederajat, kondisi tersebut menyebabkan kurangnya percaya diri karyawan serta keraguan karyawan dalam menegerjakan tugas yang diberikan kepadanya.

Menurut analisis peneliti, kondisi kualitas pelayanan karyawan yang mengalami penurunan dan kondisi tingkat pendidikan yang kurang tinggi memiliki hubungan yang sangat erat. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil perhitungan uji regresi berganda yang menunjukkan bahwa tingkat pendidikan karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan memiliki arah hubungan yang positif sebesar 0,113 terhadap kualitas pelayanan karyawan. Dengan asumsi setiap kenaikan tingkat pendidikan karyawan sebesar 100% akan menyebabkan kenaikan pada kualitas pelayanan karyawan sebesar 11,3% dan sebaliknya penurunan tingkat pendidikan karyawan sebesar 100% akan menyebabkan penurunan juga pada tingkat kualitas pelayanan karyawan sebesar 11,3%. Rendahnya tingkat pendidikan karyawan tersebut menunjukkan bahwa belum efisiennya perekrutan karyawan yang dilakukan pihak manajemen SDM PT. Bank Sumut Syariah Medan.

Rendahnya tingkat pendidikan karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan disebabkan oleh banyaknya karyawan yang sudah berpengalaman sebelumnya melakukan *resign* dan bekerja pada perusahaan lain, hal ini terjadi dilatarbelakangi oleh tingginya beban kerja di PT. Bank Sumut Syariah Medan

sedangkan gaji yang diterimanya kurang memuaskan karyawan. Akibat banyaknya karyawan yang berpengalaman melakukan *resign*, perusahaan terpaksa melakukan rekrutmen karyawan kembali, dan kondisi demikian cukup menghambat kinerja perusahaan karena perusahaan harus terbagi energinya untuk melakukan pelatihan dan pembinaan bagi karyawan yang baru diterima. Oleh karena itu, disarankan kepada PT. Bank Sumut Syariah Medan untuk lebih memperhatikan kesejahteraan karyawan, khususnya bagi karyawan yang sudah memiliki tingkat pendidikan yang cukup tinggi dengan cara meningkatkan gaji dan intensif atas setiap capaian pekerjaan yang dicapai karyawan. Sedangkan bagi karyawan baru yang tingkat pendidikannya kurang tinggi disarankan kepada perusahaan untuk melakukan pelatihan-pelatihan secara berkesinambungan agar perusahaan tetap memiliki SDM yang dapat bekerja dengan baik.

3. Profesionalisme berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan pada Tahun 2023

Berdasarkan hasil penelitian di atas hubungan antara profesionalisme kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan pada Tahun 2023 diperoleh t_{hitung} sebesar 12,663 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,685 dan mempunyai angka signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ berarti H_0 ditolak dan H_2 diterima. Berdasarkan hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima yang menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh signifikan antara profesionalisme kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat dipahami bahwa kondisi profesionalisme kerja karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan mengalami penurunan dibandingkan dari periode sebelumnya. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai jawaban rata-rata pada tabel distribusi jawaban responden tentang

profesionalisme kerja karyawan yang menunjukkan bahwa 36% responden menyatakan kualitas pelayanan karyawan dikategorikan baik dan 23% menyatakan kurang baik. Kualitas pelayanan karyawan yang kurang baik tersebut memiliki hubungan yang erat dengan kurangnya kondisi profesionalisme kerja karyawan. Profesionalisme kerja karyawan yang kurang memadai secara teoritis akan menghambat kualitas pelayanan karyawan karena adanya kesulitan dalam menjalankan tugasnya, baik dalam menggunakan peralatan kerja, maupun efisiensi waktu pekerjaan yang tidak sesuai dengan harapan. Hal ini sesuai dengan fakta yang ditemukan di PT. Bank Sumut Syariah Medan bahwa profesionalisme kerja karyawan tergolong rendah yaitu rata-rata tingkat profesionalisme kerja karyawan adalah kurang profesional, kondisi tersebut menyebabkan kurangnya percaya diri karyawan serta keraguan karyawan dalam mengerjakan tugas yang diberikan kepadanya.

Menurut analisis peneliti, kondisi kualitas pelayanan karyawan yang mengalami penurunan dan kondisi profesionalisme kerja karyawan yang kurang tinggi memiliki hubungan yang sangat erat. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil perhitungan uji regresi berganda yang menunjukkan bahwa profesionalisme kerja karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan memiliki arah hubungan yang positif sebesar 0,769 terhadap kualitas pelayanan karyawan. Dengan asumsi setiap kenaikan profesionalisme kerja karyawan sebesar 100% akan menyebabkan kenaikan pada kualitas pelayanan karyawan sebesar 76,9% dan sebaliknya penurunan profesionalisme kerja karyawan sebesar 100% akan menyebabkan penurunan juga pada tingkat kualitas pelayanan karyawan sebesar 76,9%. Rendahnya profesionalisme kerja karyawan tersebut menunjukkan bahwa belum

efisiennya perekrutan karyawan yang dilakukan pihak manajemen SDM PT. Bank Sumut Syariah Medan.

4. Komunikasi, Tingkat Pendidikan dan Profesionalisme Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan pada Tahun 2023

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh mengenai pengaruh komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan pada Tahun 2023 bahwa uji ANOVA (*Analysis Of Varians*) pada tabel di atas didapat F_{hitung} sebesar 361,619 sedangkan F_{tabel} diketahui sebesar 2,63. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan pada Tahun 2023.

Data penelitian yang didapatkan melalui kuisioner diketahui bahwa kondisi kualitas pelayanan karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan mengalami penurunan dibandingkan periode sebelumnya sehingga PT. Bank Sumut Syariah Medan kesulitan dalam mencapai target pekerjaan perusahaan yang sudah ditetapkan. Kualitas pelayanan karyawan yang mengalami penurunan tersebut tidak lepas dari pengaruh pandemi *Covid-19* dan kurang efektifnya pola komunikasi kerja, tingkat pendidikan dan profesionalisme kerja karyawan yang dimiliki PT. Bank Sumut Syariah Medan.

Menurunnya kualitas pelayanan karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan tidak lepas dari pengaruh pola komunikasi kerja yang terlalu formal,

tingkat pendidikan yang kurang sesuai dengan beban kerja karyawan dan profesionalisme kerja karyawan yang cukup rendah. Hal ini dapat dibuktikan dari data kualitas pelayanan karyawan yang menunjukkan bahwa mayoritas kualitas pelayanan karyawan berada pada kategori baik yaitu sebanyak 37 % dari 40 karyawan, sedangkan pada kategori sangat baik sebanyak 28%, pada kategori kurang baik sebanyak 24%. Sedangkan pada kategori tidak baik sebanyak 11% dari 40 orang karyawan. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan karyawan berdasarkan berada pada kategori “Baik”, dan kategori tersebut harus ditingkatkan oleh PT. Bank Sumut Syariah Medan demi memenuhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan diketahui bahwa kondisi pola komunikasi kerja yang ditetapkan oleh perusahaan kurang efektif dan terlalu formal, sehingga dalam pekerjaan tertentu dapat membuat karyawan kebingungan, terjadinya tumpang tindih tugas yang diberikan, sehingga pekerjaan yang seharusnya dapat diselesaikan dalam rentang waktu yang ditetapkan tidak dapat tercapai.

Hasil perhitungan uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa komunikasi, tingkat pendidikan dan kualitas pelayanan sebesar 76,9% dapat menjelaskan variabel kualitas pelayanan karyawan, sementara sisanya atau 23,1% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti. Untuk dapat menghasilkan keputusan yang tepat, tentu manajemen harus mendapatkan informasi yang cukup, tepat dan akurat mengenai peningkatan kualitas pelayanan karyawan yang efektif dan efisien.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan tentang pengaruh komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan pada Tahun 2023. Adapun kesimpulan penelitian adalah:

1. Pola komunikasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan pada Tahun 2023. Hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar 4,956 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,685 dan mempunyai angka signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Selanjutnya dari hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pola komunikasi kerja belum efektif, sehingga sebagian karyawan mengalami kesulitan dalam memahami pola komunikasi pekerjaan yang ditetapkan oleh perusahaan dan belum dievaluasi, sehingga kualitas pelayanan karyawan menjadi tidak efektif.
2. Tingkat pendidikan secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan pada Tahun 2023. Hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,217 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,685 dan mempunyai angka signifikan sebesar $0,033 < 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pendidikan karyawan belum dilakukan evaluasi dan juga belum menjadi prioritas dalam perekrutan karyawan.
3. Profesionalisme kerja secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan pada Tahun 2023. Hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar 12,663 lebih besar dari t_{tabel} sebesar

1,685 dan mempunyai angka signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme kerja karyawan belum dilakukan evaluasi dan juga belum menjadi prioritas dalam perekrutan karyawan.

4. Pola komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan pada Tahun 2023. Hal ini dibuktikan dengan nilai F_{hitung} sebesar 361,619 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 2,63 dan mempunyai angka signifikan sebesar $0,00 < 0,05$. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (*Adjust R Square*) diketahui bahwa variabel pola komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme kerja dapat menjelaskan tingkat kualitas pelayanan karyawan sebesar 96,5%. Sementara sisanya (3,5%) dapat dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Saran

Adapun saran-saran yang dapat diberikan penulis adalah sebagai berikut:

1. Disarankan kepada PT. Bank Sumut Syariah Medan untuk membuat pola komunikasi kerja karyawan lebih efektif lagi dan mengevaluasi kualitas pelayanan karyawan, dengan pola komunikasi yang jelas, mudah dipahami.
2. Disarankan kepada PT. Bank Sumut Syariah Medan untuk mengevaluasi perekrutan karyawan dengan menekankan pada prioritas kemampuan komunikasi yang baik sebagai acuan utama dalam menerima karyawan.
3. Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian tentang pengaruh variabel lain yang belum diteliti terhadap kualitas pelayanan karyawan, agar pengelola PT. Bank Sumut Syariah Medan mendapatkan solusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amallia, N., & Putubasai, E. (2018). Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Fasilitas Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Balai Latihan Kerja (BLK) Metro. *Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik*, 4(1).
- Andriany, D. (2019). Pengaruh Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT . Repex Perdana Internasional (Licensee Of Federal Express) Medan. *PUSKIBII*, 1(1), 392–398.
- Arikunto, S. (2015). *Metodologi Penelitian*. Bina Aksara.
- Asrika, W., & Rahmayati. (2022). Factors Affecting The Trust Of Fintech Users In The State Saving Bank Of The Sharia Branch Office Medan. *Economic Journal*, 1(1), 10–17.
- Bismala, L., Arianty, N., & Farida, T. (2020). *Perilaku Organisasi*. CV. Symphony Baru.
- Depdikbud. (2015). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka.
- Dewi, D. K. R., Suwendra, I. W., & Yulianthini, N. N. (2016). Pengaruh tingkat pendidikan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 4(1).
- Djaali. (2018). *Psikologi Pendidikan*. Bumi Aksara.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hall, J. A., & Singleton, T. (2017). *Audit dan Assurance Teknologi Informasi*. Salemba Empat.
- Hamid, A. (2013). *Metode Penelitian*. Alfabeta.
- Handoko, T. H. (2019). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia* (BPFE (ed.)).
- Hanifah, N., & Suhana, C. (2015). *Konsep Strategis Pembelajaran*. Refika Aditama.
- Harianja, T. G., & Effendi, S. (2020). Pengaruh Pengalaman, Profesionalisme Dan Etika Auditor Terhadap Kualitas Audit Di Kantor Akuntan Publik Kota Batam. *Jurnal Akrab Juara*, 5(3), 186–197.
- Hasyim, & Pasaribu, F. (2021). Pengaruh Iklim Organisasi, Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor SAMSAT Labuhan Batu Utara. *Jurnal Humaniora*, 5(1), 153–169.
- Hendrikus, D. W. (1991). *Retorika Terampil Berpidato, Berdiskusi, Berargumentasi, bernegosiasi*. Kanisius.
- Hutapea, P., & Thoaha, N. (2008). *Kompetensi Plus: Teori, Desain, Kasus dan Penerapan untuk HR dan Organisasi yang Dinamis*. Gramedia Pustaka Utama.
- Isra Hayati. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Padang Bulan Medan). *Aghniya Jurnal Ekonomi Islam*, 1(2), 234–250.
- Kartini, K. (2015). *Pengantar Metodologi Research Sosial*. Pustaka Baru Press.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Penerbit Pembaharuan.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Pemasaran Jasa Perspektif*. Erlangga.

- Mangkunegara, A. A. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosda Karya.
- Mufid, M. (2017). *Komunikasi dan Regulasi Penyiaran*. Kencana.
- Muhammad, A. (2011). *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik*. Pustaka Setia.
- Nawawi, I. (2018). *Budaya Organisasi, Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Rosda.
- Pradesyah, R. (2020). Pengaruh Promosi Dan Pengetahuan Terhadap Minat Masyarakat Melakukan Transaksi Di Bank Syariah (Studi Kasus Di Desa Rahuning). *Al-Sharf Jurnal Ekonomi Islam*, 1(2), 113–122.
- Prasetyo, B., & Jannah, L. M. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Rahardja, T., & Sulo, L. (2015). *Pengantar Pendidikan*. Rineka Cipta.
- Rahayu, E. T. (2013). *Strategi Pembelajaran Pendidikan Jasmani*. Alfabeta.
- Rusydi. (2017). *Customer Excellence*. Gosyen Publishing.
- Salim, M. H., & Kurniawan, S. (2012). *Studi Ilmu Pendidikan Islam*. Arruz Media.
- Sedarmayanti. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. PT. Refika Aditama.
- Siagian, S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara.
- Siregar, R. A., Astuty, W., & Sari, M. (2019). Pengaruh Moral Reasoning, Skeptisme Professional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kualitas Audit Pada BPKP Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Kontemporer*, 2(2), 23–35.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suryani, N. (2019). *Pengantar Sosiologi Masyarakat Pesisir*. Cidesindo.
- Susatyo, H. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Gosyen Publishing.
- Sutarjo, A. (2014). *Pembelajaran Nilai Karakter: Konstruktivisme dan VCT Sebagai Pendekatan Pembelajaran Afektif*. Rajawali Pers.
- Syah, M. (2012). *Psikolog Pendidikan Dengan Pendekatan Baru*. Remaja Rosda Karya.
- Teguh, M. (2009). *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori dan Praktik*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran Jasa*. Penerbit Banyumedia Publishing.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Manajemen Pelayanan Jasa*. Andi Offset.
- Trimulato. (2016). Urgensi Penerapan Celestial Management Bagi Sumber Daya Manusia Di Bank Syariah. *Muslim Heritage*, 1(1), 197–212.
- Wibowo. (2014a). *Manajemen Kinerja*. Rajawali Pers.
- Wibowo. (2014b). *Perilaku Dalam Organisasi*. Rajawali Pers.
- Wirawan, K. E., Bagia, I. W., & Susila, G. P. A. J. (2019). Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 5(1), 60–67.
- Zainal, V. R. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Rajawali Pers.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622490
 Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id
 Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut



Hal : Permohonan Persetujuan Judul
 Kepada : Yth Dekan FAI UMSU
 Di
 Tempat

25 Sya'ban 1443 H
 28 Maret 2022 M

Dengan Hormat
 Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Sari Ramadhani
 Npm : 1701270058
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Kredit Kumalatif : 3,53
 Megajukan Judul sebagai berikut :



No	Pilihan Judul	Persetujuan Ka. Prodi	Usulan Pembimbing & Pembahas	Persetujuan Dekan
1	Pengaruh Media Promosi Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung Masyarakat di Bank Syariah			
2	Pengaruh Komunikasi, Tingkat Pendidikan, dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan di Perbankan Syariah (PT. Bank Sumut Medan)	28/3/22 	Mudia Hana MBP 	
3	Pengaruh Customer Knowledge, Brand Image, dan Lokasi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada Bank Syariah			

Demikian Permohonan ini Saya sampaikan dan untuk pemeriksaan selanjutnya saya ucapkan terima kasih.

Wassalam
 Hormat Saya

Sari Ramadhani

Keterangan :

- Dibuat rangkap 3 setelah di ACC :
1. Duplikat untuk Biro FAI UMSU
 2. Duplikat untuk Arsip Mahasiswa dilampirkan di skripsi
 3. Asli untuk Ketua/Sekretaris Jurusan yang dipakai pas photo dan Map

** Paraf dan tanda ACC Dekan dan Ketua Jurusan pada lajur yang di setujui dan tanda silang pada judul yang di tolak



Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 662347, 6631003
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

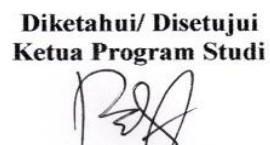
Nama Mahasiswa : **Sari Ramadhani**
NPM : 1701270058
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)
Ketua Program Studi : Dr. Rahmayati, M.E.I
Dosen Pembimbing : Mutiah Khaira Sihotang, S.E.I, MA
Judul Skripsi : **Pengaruh Komunikasi, Tingkat Pendidikan, dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan di Perbankan Syariah (Studi di PT.Bank Sumut Syariah Medan)**

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
18/7/2023	- Rumuskan Pointer pada tulisan - Perbaiki judul gambar & judul tabel.	<i>[Signature]</i>	
1/8/2023	- Tampilkan hasil uji validitas - Tampilkan hasil uji Reliabilitas	<i>[Signature]</i>	
8/8/2023	- Sesuaikan persamaan regresi penelitian dan hasil uji tabel coefficients	<i>[Signature]</i>	
15/8/2023	- Jelaskan pengambilan keputusan pada setiap uji hipotesis	<i>[Signature]</i>	
21/8/2023	- Gunakan bahasa yg efektif pada pembahasan	<i>[Signature]</i>	
28/8/2023	- Sesuaikan pembahasan dan hasil penelitian	<i>[Signature]</i>	
31/8-2023.	- Ake Sibung/ Meja Hijau	<i>[Signature]</i>	

Medan, 18 Juli 2023

Diketahui/Disetujui
Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Dr. Rahmayati, M.E.I

Pembimbing Skripsi

Mutiah Khaira Sihotang, S.E.I, MA

**KANTOR PUSAT**

Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan

Phone : (061) 4155100 - 4515100

Facsimile : (061) 4142937 - 4512652

No. : 0443/DSDM-UTC/L/2023

Medan, 04 April 2023

Lamp. : --

Kepada :

Bapak Dr. Munawir Pasaribu, MA
 Dekan Fakultas Agama Islam
 Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
 Jl. Mukhtar Basri No.3 Medan

di -

Tempat

Hal : Izin Riset

Sehubungan dengan surat Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara No. 21/II.3/UMSU-01/F/2023 tanggal 09 Maret 2023 perihal Izin Riset, dengan ini kami sampaikan sebagai berikut :

1. Permohonan izin riset di PT. Bank Sumut atas Mahasiswa Universitas Sumatera Utara dengan data dibawah ini :

- Nama : Sari Ramadhani
- NPM : 1701270058
- Program Studi : Perbankan Syariah
- Judul Skripsi : "Pengaruh Komunikasi, Tingkat Pendidikan, dan Profesionalisme terhadap kualitas pelayanan di perbankan syariah (PT. Bank Sumut)."

disetujui dan dilaksanakan maksimal 3 (tiga) bulan sejak tanggal surat ini diterbitkan.

2. Dalam pelaksanaan Riset, mahasiswa tersebut agar melakukan koordinasi dengan Pemimpin Cabang Syariah Medan, Pemimpin Cabang Syariah Medan Ringroad, dan Pemimpin Cabang Pembantu Syariah Karya, dalam hal kebutuhan data-data terkait survei dan wajib menjaga rahasia Bank serta diharapkan dapat mensosialisasikan keberadaan PT. Bank Sumut di lingkungannya.
3. Selesai pelaksanaan Riset, mahasiswa bersangkutan wajib untuk memaparkan hasil penelitiannya dan menyerahkan 1 (satu) eksemplar dokumen pelaksanaan survei kepada PT. Bank Sumut Cq. Divisi Sumber Daya Manusia.

Demikian agar dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Divisi Sumber Daya Manusia
 Pemimpin

P. Radek Iskandar

NPP. 979.190467.011097

Tembusan :

- Pemimpin Cabang Syariah Medan
- Pemimpin Cabang Syariah Medan Ringroad
- Pemimpin Cabang Pembantu Syariah Karya
- Sdri. Sari Ramadhani



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bisa menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No.89/SK/BAN-PT/Akre/PT/III/2019

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 6631003

<http://fai.umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

BERITA ACARA PENILAIAN SEMINAR PROPOSAL PROGRAM STUDI
PERBANKAN SYARIAH/ BISNIS MANAJEMEN SYARIAH

Pada hari **Senin** telah diselenggarakan Seminar Program Studi **Perbankan Syari'ah** dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Sari Ramadhani
Npm : 1701270058
Semester : XI
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Proposal : Pengaruh Komunikasi, Tingkat Pendidikan Dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Di Perbankan Syariah (PT. Bank Sumut)

Disetujui/ Tidak disetujui

Item	Komentar
Judul	<i>pembahasan tempat penelitian</i>
Bab I	<i>penambahan data di Sumatera Belauang.</i>
Bab II	<i>penambahan teori dari 3 variabel dan 1 variabel pengaturannya.</i>
Bab III	
Lainnya	
Kesimpulan	Lulus <input checked="" type="checkbox"/> Tidak Lulus <input type="checkbox"/>

Medan, 5 Desember 2022

Tim Seminar

Ketua

(Dr. Rahmayati, M.E.I)

Sekretaris

(Riyan Pradesyah, M.E.I)

Pembimbing

(Mutiah Khaira Sihotang, M.A)

Pembahas

(Rahmat Hidayat, M.M)



UMSU

Integritas | Cerdas | Terpercaya

ila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)



Pengesahan Proposal

Berdasarkan Hasil Seminar Proposal Program Studi Perbankan Syariah yang diselenggarakan pada hari «Hari_Pelaksanaan_Seminar» dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Sari Ramadhani
 Npm : 1701270058
 Semester : XI
 Fakultas : Agama Islam
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Judul Proposal : Pengaruh Komunikasi, Tingkat Pendidikan Dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Di Perbankan Syariah (PT. Bank Sumut)

Proposal dinyatakan sah dan memenuhi syarat untuk menulis Skripsi dengan Pembimbing.

Medan, 5 Desember 2022

Tim Seminar

Ketua Program Studi

(Dr. Rahmayati, M.E.I)

Sekretaris Program Studi

(Riyan Pradesyah, M.E.I)

Pembimbing

(Mutiah Khaira Sihotang, M.A)

Pembahas

(Rahmat Hidayat, M.M)

Diketahui/ Disetujui

A.n Dekan
 Wakil Dekan I

Dr. Zulani, MA





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
PERPUSTAKAAN

Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia No. 000593/LSP/PT/IX/2018

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567

NPP. 1271202D1000001 <http://perpustakaan.umso.ac.id> perpustakaan@umso.ac.id perpustakaan_umso

SURAT KETERANGAN

Nomor : 2921/ KET/IL9-AU /UMSU-P/M/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan hasil pemeriksaan data pada Sistem Perpustakaan, maka Kepala Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan ini menerangkan :

Nama : SARI RAMADHANI
NPM : 1701270058
Fakultas : Agama Islam
Jurusan : Perbankan Syariah

telah menyelesaikan segala urusan yang berhubungan dengan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

Demikian surat keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 25 Shaffar 1445 H.
 11 September 2023 M.

Kepala Perpustakaan

Dr. Muhammad Arifin, M.Pd.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP**1. DATA PRIBADI**

Nama : Sari Ramadhani
NPM : 1701270058
Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 12 Januari 1998
Jenis Kelamin : Perempuan
Anak Ke : 1 dari 4 Bersaudara
Agama : Islam
Warga Negara : Indonesia
Alamat : Jl. Mustafa, No. 38, Kecamatan Medan Timur, Kota
Medan
Jurusan : Perbankan Syariah

2. DATA ORANG TUA

Ayah : Syamsul
Ibu : Puji Rahayu
Alamat : Jl. Mustafa, No. 38, Kecamatan Medan Timur, Kota
Medan

3. JENJANG PENDIDIKAN

Tahun 2004-2010 : SD Muhammadiyah 02 Medan
Tahun 2010-2013 : SMP Pertiwi Medan
Tahun 2013-2016 : SMK Sandhy Putra 02 Medan
Tahun 2017-2023 : Tercatat sebagai mahasiswa Program Studi
Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Medan, 13 Oktober 2023

Hormat Saya



Sari Ramadhani