

# **PENGARUH STRATEGI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA INSANI TERHADAP PENINGKATAN KINERJA DAN MUTU PELAYANAN PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk CABANG MEDAN**

**Sari Rezeki Harahap**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan  
sarirezeki.harahap@yahoo.co.id

## **Abstrat**

This article aims to determine how much influence the direct and indirect variable among quality of the participants, instructors, materials, facilities on the performance and quality of service at PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Branch Medan. The research method used is quantitative approach using path analysis with multiple linear regression model is supported by test models and statistical test using SPSS version 16. From the research conducted, the author conclude that this study on a structural 1 that is equal to 45,6% which the variable quality of the participants, instructors, materials and facilities affect service quality, while 54.4% is explained by other variables. On a structural model 2 is equal to 62.3% which the variable quality of the participants, instructors, materials and facilities affect the performance. The results of the analysis of indirect influence significance test showed indirect effect of the quality of the participants, instructors, materials and facilities to the quality of services through the variable performance significantly.

**Keywords:** Human Resource Development (Quality of participants, instructors, materials, facilities), the performance and quality of service at PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Branch Medan.

## **Abstrak**

Artikel ini berupaya untuk menjelaskan pengaruh langsung dan tidak langsung variabel kualitas peserta, instruktur, materi, fasilitas terhadap kinerja dan mutu pelayanan pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Medan. Metode yang dipergunakan adalah metode *kuantitatif* dengan menggunakan analisis jalur dengan model regresi linear berganda di dukung dengan uji model dan uji statistik dengan menggunakan program SPSS versi 16. Temuan hasil penelitian menunjukkan pada model struktural 1 secara serempak bahwa sekitar 45.6% variabel kualitas peserta, instruktur, materi dan fasilitas mempengaruhi mutu pelayanan sedangkan 54,4% dijelaskan oleh faktor-faktor lain. Pada model struktural 2 secara serempak bahwa sekitar 62,3% variabel kualitas peserta, instruktur, materi dan fasilitas mempengaruhi kinerja, sedangkan 37,7% dijelaskan oleh faktor-faktor lain. Hasil analisis uji signifikansi pengaruh tidak langsung menunjukkan adanya pengaruh tidak langsung dari variabel kualitas peserta, instruktur, materi dan fasilitas terhadap mutu pelayanan melalui variabel kinerja secara signifikan.

**Kata kunci:** Pengembangan SDI (kualitas peserta, instruktur, materi, dan fasilitas), kinerja dan mutu pelayanan pada PT Bnak Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Medan

## **Pendahuluan**

Salah satu strategi yang menentukan keberhasilan suatu perbankan adalah dengan peningkatan kualitas pelayanan yang didukung oleh Sumber Daya Insani (SDI) yang kompeten dan penyediaan teknologi informasi yang mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah serta mampu mengkomunikasikan produk dan jasa bank syariah kepada nasabah secara benar dan jelas dengan tetap memenuhi prinsip-prinsip syariah.<sup>1</sup>

Pertumbuhan industri perbankan yang sangat pesat ini ternyata belum diimbangi dengan ketersediaan SDI yang memadai, sehingga berdampak pada praktik atau transaksi perbankan syariah di lapangan yang seringkali menyimpang. Hal ini disebabkan lembaga-lembaga akademik dan pelatihan di bidang ini sangat terbatas, sehingga tenaga terdidik dan berpengalaman di bidang perbankan syariah, baik dari sisi bank maupun sentral masih sedikit.<sup>2</sup>

Berawal dari keadaan tersebut, maka sangat diperlukan pengembangan bagi sumber daya insani perbankan syariah. Tujuan pengembangan perbankan syariah diarahkan untuk mewujudkan sistem dan tatanan perbankan syariah yang sehat dan istiqamah dalam penerapan prinsip-prinsip syariah. Pengembangan memegang peranan penting dalam suatu organisasi maupun industri perbankan.<sup>3</sup>

Sumber daya insani yang unggul dapat diberdayakan untuk merealisasikan visi dan misi semua organisasi termasuk perusahaan perbankan syariah. Sumber daya Insani yang unggul adalah salah satu keunggulan kompetitif yang sangat sulit ditiru yang hanya akan diperoleh dari karyawan yang produktif, inovatif, kreatif, selalu bersemangat dan loyal. Karyawan yang memenuhi kriteria seperti itu hanya akan dimiliki melalui penerapan konsep dan teknik manajemen sumber daya insani yang tepat dan efektif.

Untuk memenuhi kebutuhan akan karyawan yang terampil, berkompeten dan berwawasan luas dalam bidangnya, PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Medan, melaksanakan program pengembangan karyawan, yaitu dengan menerapkan tujuh standar kefasihan yang harus dikuasai oleh seluruh karyawan mulai dari pimpinan hingga pelaksana. Tujuh kefasihan tersebut adalah kefasihan

konsep umum tentang perbankan syariah, kefasihan data dan strategi, kefasihan informasi dan teknologi, kefasihan bahasa asing dengan *toefl score* rata-rata 500, kefasihan konsep sistem dan prosedur, kefasihan konsep muamalat *spirit*, serta kefasihan komunikasi dan presentasi.

Dengan melaksanakan program tersebut PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Medan mengharapkan adanya peningkatan kinerja karyawan. Dengan meningkatnya kinerja karyawan, diharapkan mutu pelayanan terhadap nasabah juga akan meningkat. Pelayanan yang baik terhadap nasabah akan memberikan keuntungan bagi perusahaan yang tidak hanya ekonomi, melainkan juga kepercayaan masyarakat terhadap PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Medan.

### **Pengertian Manajemen Sumber Daya Insani (MSDI)**

Kata Insani dan Manusia sebenarnya memiliki arti yang sama. Penulis menggunakan kata sumber daya insani bukan sumber daya manusia, hal ini untuk mengingatkan bahwa dalam Islam dikenal adanya konsep Insan Kamil (manusia seutuhnya). Iqbal, seorang filosof Muslim sebagaimana dikutip oleh Jusmaliani berpendapat bahwa Insan Kamil adalah mukmin yang dalam dirinya terdapat kekuatan wawasan, perbuatan dan kebijaksanaan. Sifat-sifat luhur ini dalam wujudnya yang tertinggi tergambar dalam akhlak Nabi.<sup>4</sup>

Dalam Islam, manajemen sumber daya insani didasari pada suatu konsep bahwa setiap karyawan adalah manusia, bukan mesin dan bukan semata menjadi sumber bisnis serta menjadikan spiritualitas menjadi unsur pokok.

Sumber daya Insani (SDI) adalah orang-orang yang ada dalam organisasi yang memberikan sumbangan pemikiran dan melakukan berbagai jenis pekerjaan dalam mencapai tujuan organisasi.

### **Pengertian Pengembangan Sumber Daya Insani**

Pengembangan sumber daya manusia adalah sebuah proses yang dilakukan untuk mengembangkan pengetahuan, keahlian, dan kemampuan pekerja, demikian juga dengan kompetensi-kompetensi yang dikembangkan melalui pelatihan dan pengembangan, pembelajaran organisasi, manajemen kepemimpinan, dan manajemen pengetahuan untuk kepentingan peningkatan kinerja. Tantangan untuk

membangun dan melestarikan keunggulan kompetitif bukanlah tantangan jangka pendek, tetapi merupakan tantangan jangka panjang yang berkelanjutan. Oleh karena itu, menjadi penting bagi manajemen untuk menganggap bahwa program pengembangan dan pelatihan merupakan program yang sama jangka panjang dan berkesinambungnya dengan tantangan tersebut. Karena itu pula, maka falsafah dan paradigma pengembangan dan pelatihan perlu dengan segera beradaptasi dengan tantangan tersebut, yakni tantangan jangka panjang dan strategis.<sup>5</sup>

### **Faktor Yang Mempengaruhi Pengembangan Sumber Daya Insani**

Ada beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan dan berperan dalam pelatihan dan pengembangan :

- a. *Cost-effectiveness* (efektivitas biaya).
- b. Materi program yang dibutuhkan.
- c. Prinsip-prinsip pembelajaran.
- d. Ketepatan dan kesesuaian fasilitas.
- e. Kemampuan dan preferensi peserta pelatihan.
- f. Kemampuan dan preferensi instruktur pelatihan.

Menurut Hasan, untuk memajukan kualitas sumber daya insani ada tiga dimensi yang harus diperhatikan, yaitu:

1. Dimensi Kepribadian. Dimensi kepribadian menyangkut kemampuan untuk menjaga integritas, termasuk sikap, tingkah laku, etika, dan moralitas.
2. Dimensi Produktivitas. Dimensi ini menyangkut apa yang dihasilkan oleh manusia tadi dalam hal jumlah yang lebih banyak dan kualitas yang lebih baik.
3. Dimensi Kreativitas. Dimensi ini menyangkut pada kemampuan seseorang untuk berpikir dan berbuat kreatif, menciptakan sesuatu yang berguna bagi dirinya dan masyarakatnya.<sup>6</sup>

### **Tujuan Pengembangan Manajemen Sumber Daya Insani**

Tujuan utama pengembangan sumber daya insani itu adalah melaksanakan kegiatan pendidikan bagi sumber daya manusia yang bekerja dan akan bekerja pada lingkungan industri sehingga mereka berkualitas dalam arti dapat

mengembangkan industri tempat mereka bekerja, mengembangkan diri mereka masing-masing, dan mengembangkan lingkungan masyarakat sekitarnya.<sup>7</sup>

### **Kendala-kendala Yang Biasanya Dihadapi Pengembangan Manajemen SDI**

#### **a. Peserta**

Peserta pengembangan mempunyai latar belakang yang tidak sama atau heterogen, seperti pendidikan dasarnya, pengalaman kerjanya, dan usianya. Hal ini akan menyulitkan dan menghambat kelancaran pelaksanaan latihan dan pendidikan karena daya tangkap, persepsi dan daya nalar mereka terhadap pelajaran yang diberikan berbeda.

#### **b. Pelatih dan Instruktur**

Pelatih atau instruktur yang ahli dan cakap mentransfer pengetahuannya kepada para peserta latihan dan pendidikan sulit didapat. Akibatnya, sasaran yang diinginkan tidak tercapai.

#### **c. Fasilitas Pengembangan**

Fasilitas sarana dan prasarana pengembangan yang dibutuhkan untuk latihan dan pendidikan sangat kurang atau tidak baik. Misalnya buku-buku, alat-alat dan mesin-mesin yang akan digunakan untuk praktek kurang atau tidak ada. Hal ini akan menyulitkan dan menghambat lancarnya pengembangan.

#### **d. Kurikulum**

Kurikulum yang ditetapkan dan diajarkan kurang serasi atau menyimpang serta tidak sistematis untuk mendukung sasaran yang diinginkan oleh pekerjaan atau jabatan peserta bersangkutan. Untuk menetapkan kurikulum dan waktu mengajarkannya yang tepat sangat sulit.

#### **e. Dana Pengembangan**

Dana yang tersedia untuk pengembangan sangat terbatas, sehingga sering dilakukan secara terpaksa, bahkan pelatih maupun sarannya kurang memenuhi persyaratan yang di butuhkan.<sup>8</sup>

### **Indikator Kinerja**

Menurut Moehariono pada umumnya, ukuran indikator kinerja dapat dikelompokkan ke dalam enam kategori berikut ini :<sup>9</sup>

- a. Efektif. Indikator ini mengukur derajat kesesuaian *output* yang dihasilkan dalam mencapai sesuatu yang diinginkan. Indikator mengenai efektivitas ini menjawab pertanyaan tentang apakah kita melakukan sesuatu yang sudah benar.
- b. Efisien. Indikator ini mengukur derajat kesesuaian proses menghasilkan *output* dengan menggunakan biaya serendah mungkin. Indikator mengenai efektivitas menjawab pertanyaan mengenai apakah kita melakukan sesuatu dengan benar.
- c. Kualitas. Indikator ini mengukur derajat kesesuaian antara kualitas produk atau jasa yang dihasilkan dengan kebutuhan dan harapan konsumen.
- d. Ketepatan waktu. Indikator ini mengukur apakah pekerjaan telah diselesaikan secara benar dan tepat waktu. Untuk itu, perlu ditentukan kriteria yang dapat mengukur berapa lama waktu yang seharusnya diperlukan untuk mencapai tujuan.
- e. Produktivitas. Indikator ini mengukur nilai tambah yang dihasilkan oleh suatu proses dibandingkan dengan nilai yang dikonsumsi untuk biaya modal dan tenaga kerja.
- f. Keselamatan. Indikator ini mengukur kesehatan organisasi secara keseluruhan serta lingkungan kerja para pegawainya ditinjau dari aspek keselamatan.

### **Dimensi Pelayanan**

Terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut:<sup>10</sup>

1. *Responsive* (daya tanggap) adalah suatu respon/kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
2. *Reliability* (kehandalan) adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya.
3. *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan., ketrampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.

4. *Emphaty* (perhatian) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para konsumen.
5. *Tangible* (kemampuan fisik) adalah suatu bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi dan hal-hal lainnya yang bersifat fisik.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kausal karena penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan sebab akibat antara variabel pengembangan SDI, kinerja dan mutu pelayanan pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Medan. Sehingga untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan, tujuan yang akan dicapai dan melakukan pengujian hipotesis maka penelitian ini bersifat eksplanasi (*explanatory research*) yaitu penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan dan pengaruh antar variabel yang yang lain. Jika ditinjau dari tujuannya maka penelitian ini merupakan penelitian pengaruh karena berusaha menjelaskan pengaruh antar variabel-variabel yang terdapat di dalamnya, dengan menggunakan kuesioner serta dilakukan pengujian hipotesis yang diajukan.

Berdasarkan hubungan antar variabel, maka variabel penelitian diklasifikasikan ke dalam dua kelompok variabel yaitu variabel eksogen dan variabel endogen. Variabel laten eksogen, merupakan variabel independen (bebas) yang mempengaruhi variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel laten eksogen adalah pengembangan SDI (X). Sedangkan Variabel laten endogen, merupakan variabel dependen yang dipengaruhi oleh variabel independen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel laten endogen adalah kinerja ( $Y_1$ ) dan mutu pelayanan ( $Y_2$ ).

### **Temuan dan Pembahasan Hasil Penelitian**

#### **Analisis Regresi Berganda**

Tujuan dari analisis regresi berganda ini adalah untuk mengetahui dan memprediksi besar pengaruh pengembangan SDI menggunakan variabel kualitas peserta, instruktur, materi, fasilitas terhadap kinerja dan mutu pelayanan.

Maka dapat dibuat hasil pengujian regresi berganda persamaan 1 dengan menggunakan spss 16 sebagai berikut :

Tabel 4.21  
Hasil Pengujian Regresi Berganda Variabel Mutu Pelayanan  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant )	4.272	1.727		1.060	.297
	Kualitas Peserta	7.425	1.242	7.534	5.975	.035
	Instruktur	3.605	1.317	3.502	2.735	.009
	Materi	4.127	1.776	4.040	2.274	.035
	Fasilitas	7.379	2.45	5.574	3.010	.004

a. Dependent Variable: mutu pelayanan

Berdasarkan tabel diatas dapat dibuat persamaan regresi linier berganda persamaan 2 sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e_1$$

Dimana :

$$Y = 4,272 + 7,425X_1 + 3,605X_2 + 4,127X_3 + 7,379X_4$$

Dari fungsi model diatas dapat dipahami bahwa :

- a) Nilai konstanta 4,272 menyatakan bahwa jika kualitas peserta, instruktur, materi, dan fasilitas adalah tetap maka mutu pelayanan meningkat sekitar 4,272%.
- b) Nilai koefisien kualitas peserta sebesar 7,425 menyatakan jika kualitas peserta meningkat 1% maka mutu pelayanan meningkat 7,425%. Sebaliknya, jika kualitas peserta menurun 1% maka mutu pelayanan menurun sebesar 7,425%. Disini kualitas peserta memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan. Semakin tinggi tingkat kualitas peserta maka mutu pelayanan akan semakin meningkat.

- c) Nilai koefisien instruktur sebesar 3,605 menyatakan jika instruktur meningkat 1% maka mutu pelayanan meningkat 3,605%. Sebaliknya, jika instruktur menurun 1% maka mutu pelayanan menurun 3,605%. Disini instruktur memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan. Semakin tinggi tingkat instruktur maka mutu pelayanan akan semakin meningkat.
- d) Nilai koefisien materi sebesar 4,127 menyatatakan jika materi meningkat 1% maka mutu pelayanan meningkat 4,127%. Sebaliknya, jika materi menurun 1% maka mutu pelayanan menurun 4,127%. Disini materi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan. Semakin tinggi tingkat materi maka mutu pelayanan akan semakin meningkat.
- e) Nilai koefisien fasilitas sebesar 7,379, menyatakan jika fasilitas meningkat 1% maka mutu pelayanan meningkat 7,379%. Sebaliknya, jika fasilitas menurun 1% maka mutu pelayanan menurun 7,379%. Disini fasilitas memiliki pengaruh positif terhadap mutu pelayanan. Semakin tinggi tingkat fasilitas maka mutu pelayanan akan semakin meningkat.\

Tabel 4.22  
 Hasil Pengujian Regresi Berganda Variabel Kinerja  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.769	3.074		2.527	.028
Kualitas peserta	1.162	.514	1.211	2.258	.025
Instruktur	.381	.106	.379	3.564	.001
Materi	1.567	.602	1.148	2.602	.033
Fasilitas	.818	.198	.635	4.121	.000

a. Dependent Variable: kinerja

Berdasarkan tabel diatas dapat dibuat persamaan regresi linier berganda persamaan 2 sebagai berikut :

$$Z = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e_2$$

Dimana :

$$Z = 7,769 + 1,162X_1 + 0,381X_2 + 1,567X_3 + 0,818X_4$$

Dari fungsi model diatas dapat dipahami bahwa :

- a) Nilai konstanta 7,769 menyatakan bahwa jika kualitas peserta, instruktur, materi, dan fasilitas adalah tetap maka kinerja meningkat sekitar 7,769%.
- b) Nilai koefisien kualitas peserta sebesar 1,162 menyatakan jika kualitas peserta meningkat 1% maka kinerja meningkat 1,162%. Sebaliknya, jika kualitas peserta menurun 1% maka kinerja menurun sebesar 1,162%. Disini kualitas peserta memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Semakin tinggi tingkat kualitas peserta maka kinerja juga akan semakin meningkat.
- c) Nilai koefisien instruktur sebesar 0,381 menyatakan jika instruktur meningkat 1% maka kinerja meningkat 0,381%. Sebaliknya, jika instruktur menurun 1% maka kinerja menurun 0,381%. Disini instruktur memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Semakin tinggi tingkat instruktur maka kinerja juga akan semakin meningkat.
- d) Nilai koefisien materi sebesar 1,567 menyatakan jika materi meningkat 1% maka kinerja meningkat 1,567%. Sebaliknya, jika materi menurun 1% maka kinerja menurun 1,567%. Disini materi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Semakin tinggi tingkat materi maka kinerja juga akan semakin meningkat.
- e) Nilai koefisien fasilitas sebesar 0,818 menyatakan jika fasilitas meningkat 1% maka kinerja meningkat 0,818%. Sebaliknya, jika fasilitas menurun 1% maka kinerja menurun 0,818%. Disini fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Semakin tinggi tingkat fasilitas maka kinerja juga akan semakin meningkat.

**Uji Hipotesis**

a. Analisis Tahap Satu

Pada analisis tahap 1 ini akan menguji efek moderasi dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e1$$

1) Uji Determinasi Variabel Mutu Pelayanan

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.675 <sup>a</sup>	.456	.394	2.57261

a. Predictors: (Constant), kualitas peserta, instruktur, materi, fasilitas

Dari tabel di atas terlihat bahwa pada model regresi linier berganda untuk persamaan pertama, yaitu :  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e1$  menunjukkan nilai koefisien determinasi sebesar 0,456 yang memiliki arti bahwa pengaruh variabel kualitas peserta, instruktur, materi, fasilitas terhadap mutu pelayanan pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Medan adalah sebesar 45,6% sedangkan sisanya 54,4% dijelaskan oleh pengaruh faktor-faktor lain.

a. Analisis Tahap Dua

Pada analisis tahap dua ini akan menganalisis pengaruh variabel peserta, instruktur, materi dan fasilitas terhadap kinerja dengan persamaan sebagai berikut:

$$Z = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e2$$

1) Uji Determinasi Variabel Kinerja

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
-------	---	----------	-------------------	----------------------------

1	.789 <sup>a</sup>	.623	.580	2.08509
---	-------------------	------	------	---------

a. Predictors: (Constant), kualitas peserta, instruktur, materi, fasilitas

Dari tabel di atas terlihat bahwa pada model regresi linier berganda untuk persamaan kedua, yaitu :  $Z = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e_2$

Menunjukkan nilai koefisien determinasi sebesar 0,623 yang memiliki arti bahwa pengaruh variabel kualitas peserta, instruktur, materi, dan fasilitas terhadap kinerja pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Medan adalah sebesar 62,3% sedangkan sisanya 37,7% dijelaskan oleh pengaruh faktor-faktor lain.

### Analisis Jalur

Dapat dibuat model analisis jalur sebagai berikut :

Model indirect effect (pengaruh tidak langsung) :

$$Z = pz1 X_1 + pz2 X_2 + pz3 X_3 + pz3 X_4 + e1$$

Model direct effect (pengaruh langsung) :

$$Y = py1 X_1 + py2 X_2 + py3 X_3 + py X_4 + e2$$

Dari hasil kedua analisis di atas maka dibuat ringkasan pada tabel sebagai berikut :

Pengaruh langsung antar variabel	Koefisien jalur (pij)	Kesalahan baku (sbi)	t hitung	p – value	simpulan	R2
X <sub>1</sub> terhadap Z (pz1)	1.211	.514	2.258	.025	signifikan	0.623
X <sub>2</sub> terhadap Z (pz2)	.379	.106	3.564	.001	signifikan	
X <sub>3</sub> terhadap Z (pz3)	1.148	.602	2.602	.033	signifikan	
X <sub>4</sub> terhadap Z (pz4)	.635	.1987	4.121	.000	Signifikan	
X <sub>1</sub> terhadap Y (py1)	7.425	1.242	5.975	.035	Signifikan	0.456
X <sub>2</sub> terhadap Y (py2)	3.605	1.317	2.735	.009	Signifikan	
X <sub>3</sub> terhadap Y (py3)	4.172	1.776	2,274	.035	Signifikan	
X <sub>4</sub> terhadap Y (py4)	7.379	2.45	3.010	.004	Signifikan	
Z terhadap Y (pyz)	0.887	.077	11.814	0.000	signifikan	

Pada tabel di atas dapat dihasilkan model analisis jalur sebagai berikut

a. Model indirect effect (pengaruh tidak langsung):

$$Z = pz1 X1 + pz2 X2 + pz3 X3 + pz4 X4 + e1$$

Pada model indirect efect ini besar koefisien residu adalah :

$$e1 = \sqrt{1 - R1^2}$$

$$e1 = \sqrt{1 - 0,623^2} = 0,782222$$

maka didapat model indirect effect sebagai berikut :

$$Z = 1,211X_1 + 0,3797 X_2 + 1.148 X_3 + 0,635X_4$$

Model direct effect (pengaruh langsung) :

$$Y = py1 X1 + py2 X2+ py3 X3 + py4 X4 + e2$$

Pada model direct effect ini besar koefisien residu adalah :

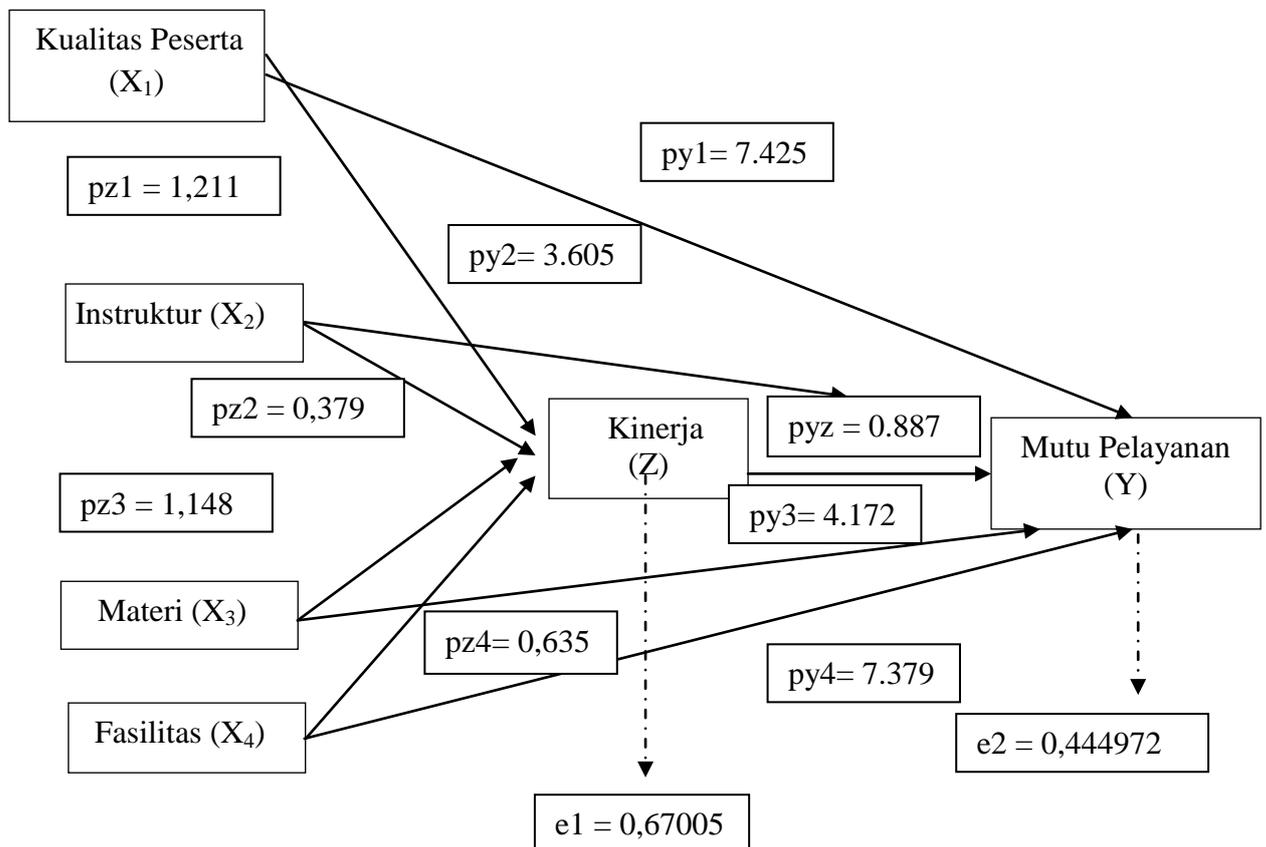
$$e2 = \sqrt{1 - R2^2}$$

$$e2 = \sqrt{1 - 0,456^2} = 0,88998$$

maka didapat model indirect effect sebagai berikut :

$$Y = 7,534X_1 + 3,502X_2 + 4,040X_3 + 5,574X_4$$

Sehingga gambar analisis jalur sebagai berikut :



Dari gambar di atas maka dapat ditentukan koefisien pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung dan pengaruh total sebagai berikut :

**a. Pengaruh langsung**

Pengaruh langsung adalah pengaruh langsung dari variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ , dan  $X_4$  terhadap  $Y$  dan variabel  $Z$  terhadap  $Y$ , secara sederhana dapat disajikan sebagai berikut :

Pengaruh  $X_1$  terhadap  $Y$  ( $X_1 \Rightarrow Y$ ) atau  $py_1 = 7.534$

Pengaruh  $X_2$  terhadap  $Y$  ( $X_2 \Rightarrow Y$ ) atau  $py_2 = 3.502$

Pengaruh  $X_3$  terhadap  $Y$  ( $X_3 \Rightarrow Y$ ) atau  $py_3 = 4.040$

Pengaruh  $X_4$  terhadap  $Y$  ( $X_4 \Rightarrow Y$ ) atau  $py_4 = 5.574$

**b. Pengaruh Tidak Langsung**

Pengaruh tidak langsung variabel eksogen terhadap variabel endogen, meliputi:

Pengaruh tidak langsung  $X_1$  terhadap  $Y$  melalui  $Z$  ( $X_1 \Rightarrow Z \Rightarrow Y$ ) adalah hasil kali koefisien jalur  $pz_1$  dan  $pyz = 1.211 \times 0.887 = 1,0742$

Pengaruh tidak langsung  $X_2$  terhadap  $Y$  melalui  $Z$  ( $X_2 \Rightarrow Z \Rightarrow Y$ ) adalah hasil kali koefisien jalur  $pz_2$  dan  $pyz = 0,3797 \times 0.887 = 0,3369$

Pengaruh tidak langsung  $X_3$  terhadap  $Y$  melalui  $Z$  ( $X_3 \Rightarrow Z \Rightarrow Y$ ) adalah hasil kali koefisien jalur  $pz_3$  dan  $pyz = 1.148 \times 0.887 = 1,0186$

Pengaruh tidak langsung  $X_4$  terhadap  $Y$  melalui  $Z$  ( $X_4 \Rightarrow Z \Rightarrow Y$ ) adalah hasil kali koefisien jalur  $pz_4$  dan  $pyz = 0,635 \times 0.887 = 0,5634$

**c. Pengaruh Total**

Pengaruh total adalah jumlah antara pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung, yaitu sebagai berikut:

Pengaruh total variabel  $X_1$  terhadap  $Y = py_1 + (pz_1)(pyz) = 7,534 + (1.211 \times 0.887) = 8,6082$

Pengaruh total variabel  $X_2$  terhadap  $Y = py_2 + (pz_2)(pyz) = 3,502 + (0,3797 \times 0.887) = 3,8389$

Pengaruh total variabel  $X_3$  terhadap  $Y = py_3 + (pz_3)(pyz) = 4,04 + (1.148 \times 0.887) = 5,0586$

Pengaruh total variabel  $X_4$  terhadap  $Y = py_4 + (pz_4)(pyz) = 5,574 + (0,634 \times 0.887) = 6,1374$

### UJI Signifikansi Pengaruh Tidak Langsung

Untuk mengetahui signifikansi pengaruh indirect effect maka digunakan rumus z-statistik yang dikembangkan oleh Sobel sebagai berikut :

$$z = \frac{axb}{\sqrt{b^2 x s_a^2 + a^2 x s_b^2 + s_a^2 x s_b^2}}$$

Di mana :

a, b dan c adalah nilai koefisien jalur

$s_a$  dan  $s_b$  adalah standar error untuk a dan b

Dalam hal ini, dasar pengambilan keputusan adalah dengan membandingkan t-tabel dengan z hitung. Data di atas diketahui dk (derajat kebebasan) = 40 - 5 = 35 dengan taraf kepercayaan  $\alpha = 0,05$  maka t-tabel sebesar 2,03011.

Kriteria penilaian :

- a. Jika nilai z hitung > t tabel maka indirect efet signifikan. Artinya adanya pengaruh inderect effect dari variabel eksogen terhadap variabel endogen melalui variabel moderating (intervening ) secara signifikan atau nyata.
- b. Jika nilai z hitung < t tabel maka indirect efect tidak signifikan. Artinya tidak adanya pengaruh inderect effect dari variabel eksogen terhadap variabel endogen melalui variabel moderating (intervening).

Dari tabel di atas maka dapat dilihat bahwa :

1. Pengaruh tidak langsung  $X_1$  terhadap Y melalui Z(  $X_1 \Rightarrow Z \Rightarrow Y$ ), Sabel test :

$$z = \frac{7,534 x 0,887}{\sqrt{(0,887)^2 x (1,242)^2 + (7,534)^2 x (0,077)^2 + (1,242)^2 x (0,077)^2}}$$

$$= 5,3516$$

Sehingga diperoleh bahwa z lebih besar dari t-tabel atau  $5,3516 > 2,03011$ , maka dapat diambil kesimpulan bahwa adanya pengaruh tidak langsung kualitas peserta terhadap mutu pelayanan melalui kinerja secara signifikan dengan tingkat kepercayaan 95% atau tingkat kesalahan 5%.

2. Pengaruh tidak langsung  $X_2$  terhadap Y melalui Z (  $X_2 \Rightarrow Z \Rightarrow Y$ ), Sabel test :

$$z = \frac{3,5020 x 0,887}{\sqrt{(0,877)^2 x (1,317)^2 + (3,5020)^2 x (0,077)^2 + (1,317)^2 x (0,077)^2}}$$

$$= 2,5817$$

Sehingga diperoleh bahwa z lebih besar dari t-tabel atau  $5,3516 > 2,03011$ , maka dapat diambil kesimpulan bahwa adanya pengaruh tidak langsung instruktur terhadap mutu pelayanan melalui kinerja secara signifikan dengan tingkat kepercayaan 95% atau tingkat kesalahan 5%.

3. Pengaruh tidak langsung  $X_3$  terhadap Y melalui Z ( $X_3 \Rightarrow Z \Rightarrow Y$ ), tabel tes:

$$z = \frac{4,04 \times 0,887}{\sqrt{(0,887)^2 \times (1,776)^2 + (4,04)^2 \times (0,077)^2 + (1,776)^2 \times (0,077)^2}}$$

$$= 2,224$$

Sehingga diperoleh bahwa z lebih besar dari t-tabel atau  $= 2,224 > 2,03011$ , maka dapat diambil kesimpulan bahwa adanya pengaruh tidak langsung materi terhadap mutu pelayanan melalui kinerja secara signifikan dengan tingkat kepercayaan 95% atau tingkat kesalahan 5%.

4. Pengaruh tidak langsung langsung  $X_4$  terhadap Y melalui Z ( $X_4 \Rightarrow Z \Rightarrow Y$ ) tabel tes :

$$z = \frac{5,574 \times 0,755}{\sqrt{(0,887)^2 \times (2,45)^2 + (5,574)^2 \times (0,077)^2 + (2,45)^2 \times (0,077)^2}}$$

$$= 2,2239$$

Sehingga diperoleh bahwa z lebih besar dari t-tabel atau  $= 2,2239 > 2,03011$ , maka dapat diambil kesimpulan bahwa adanya pengaruh tidak langsung fasilitas terhadap mutu pelayanan melalui kinerja secara signifikan dengan tingkat kepercayaan 95% atau tingkat kesalahan 5%.

Berikut ringkasan hasil perhitungan uji signifikansi untuk Sabel test, yaitu :

Indirect Effect	Koefisien jalur (pij)	Kesalahan baku (sbi)	Z hitung	t-tabel	simpulan
$X_1$ terhadap Y melalui Z	7.425	1.242	5,3516	2,03011	Signifikan
$X_2$ terhadap Y melalui Z	3.605	1.317	2,5817	2,03011	Signifikan
$X_3$ terhadap Y melalui Z	4.172	1.776	2,2236	2,03011	Signifikan

X <sub>4</sub> terhadap Y melalui Z	7.379	2.45	2,2239	2,03011	Signifikan
-------------------------------------	-------	------	--------	---------	------------

### Penutup

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Hasil analisis regresi uji determinasi pada model struktural 1 menunjukkan bahwa sekitar 45,6% variabel kualitas peserta, instruktur, materi, dan fasilitas mempengaruhi mutu pelayanan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Medan, sedangkan 54,4% dijelaskan oleh faktor-faktor lain.
2. Hasil analisis regresi uji determinasi pada model struktural 2 menunjukkan bahwa sekitar 62,3% variabel kualitas peserta, instruktur, materi dan fasilitas mempengaruhi kinerja pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Medan, sedangkan 37,7% dijelaskan oleh faktor-faktor lain.
3. Hasil analisis regresi uji F pada model struktural 1 menunjukkan bahwa F-hitung lebih besar dari F-tabel atau  $7,333 > 2,49$ , dan juga dapat dilihat pada nilai probabilitas lebih kecil dari tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) 5% atau  $0,000000 < 0,05$ . maka dapat diambil kesimpulan bahwa secara simultan atau serempak variabel kualitas peserta, instruktur, materi, dan fasilitas mempengaruhi mutu pelayanan pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Medan dengan kesimpulan  $H_0$  ditolak.
4. Hasil analisis regresi uji F pada model struktural 2 menunjukkan bahwa F-hitung lebih besar dari F-tabel atau  $14,475 > 2,64$  dan juga dapat dilihat pada nilai probabilitas lebih kecil dari tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) 5% atau  $0,000000 < 0,05$ . Maka dapat diambil kesimpulan bahwa secara simultan atau serempak variabel kualitas peserta, instruktur, materi, dan fasilitas mempengaruhi kinerja pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Medan dengan kesimpulan  $H_0$  ditolak.
5. Hasil analisis regresi uji t pada model struktural 1 menunjukkan bahwa variabel kualitas peserta berdasarkan uji  $t_{tes}$  dimana  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,975 > 2,03011$ ) dengan tingkat signifikan sebesar  $0,035 < 0,05$  hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$ , artinya secara parsial variabel kualitas peserta

secara signifikan mempengaruhi mutu pelayanan. Variabel instruktur berdasarkan uji  $t_{tes}$  dimana  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,735 > 2,03011$ ) dengan tingkat signifikan sebesar  $0,09 < 0,05$  hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$ , artinya secara parsial variabel instruktur secara signifikan mempengaruhi mutu pelayanan. Variabel materi berdasarkan uji  $t_{tes}$  dimana  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,274 > 2,03011$ ) dengan tingkat signifikan  $0,035 < 0,05$  hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$ , artinya secara parsial variabel materi secara signifikan mempengaruhi mutu pelayanan. Dan variabel fasilitas berdasarkan uji  $t_{tes}$  dimana  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,010 > 2,03011$ ) dengan tingkat signifikan  $0,004 < 0,05$  hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$ , artinya secara parsial variabel fasilitas secara signifikan mempengaruhi mutu pelayanan.

6. Hasil analisis regresi uji t pada model struktural 2 menunjukkan bahwa variabel kualitas peserta berdasarkan uji  $t_{tes}$  dimana  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,258 > 2,03011$ ) dengan tingkat signifikan sebesar  $0,025 < 0,05$  hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$ , artinya secara parsial variabel kualitas peserta secara signifikan mempengaruhi kinerja. Variabel instruktur berdasarkan uji  $t_{tes}$  dimana  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,564 > 2,03011$ ) dengan tingkat signifikan sebesar  $0,001 < 0,05$  hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$ , artinya secara parsial variabel instruktur secara signifikan mempengaruhi kinerja. Variabel materi berdasarkan uji  $t_{tes}$  dimana  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,601 > 2,03011$ ) dengan tingkat signifikan  $0,033 < 0,05$  hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$ , artinya secara parsial variabel materi secara signifikan mempengaruhi kinerja. Dan variabel fasilitas berdasarkan uji  $t_{tes}$  dimana  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,121 > 2,03011$ ) dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$  hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$ , artinya secara parsial variabel fasilitas secara signifikan mempengaruhi kinerja.
7. Hasil analisis uji signifikansi pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung  $X_1$  terhadap  $Y$  melalui  $Z$  adalah  $z_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,3416 > 2,03011$ ) artinya adanya pengaruh tidak langsung dari variabel kualitas peserta terhadap mutu pelayanan melalui variabel kinerja secara signifikan. Hasil analisis uji signifikansi pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung  $X_2$  terhadap  $Y$  melalui  $Z$

adalah  $z_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,3516 > 2,03011$ ) artinya adanya pengaruh tidak langsung dari variabel instruktur terhadap mutu pelayanan melalui variabel kinerja secara signifikan. Hasil analisis uji signifikansi pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung  $X_3$  terhadap  $Y$  melalui  $Z$  adalah  $z_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,224 > 2,03011$ ) artinya adanya pengaruh tidak langsung dari variabel materi terhadap mutu pelayanan melalui variabel kinerja secara signifikan. Hasil analisis uji signifikansi pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung  $X_4$  terhadap  $Y$  melalui  $Z$  adalah  $z_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,2239 > 2,03011$ ) artinya adanya pengaruh tidak langsung dari variabel fasilitas terhadap mutu pelayanan melalui variabel kinerja secara signifikan.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas dapat diajukan saran-saran sebagai berikut:

1. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Medan sebaiknya tetap mempertahankan pengembangan SDI yang berkualitas dan yang sudah baik, agar peningkatan kinerja dan mutu pelayanan terus meningkat. Dengan peningkatan kinerja dan mutu pelayanan yang terus-menerus ditingkatkan, maka PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Medan akan mampu berkembang terus menjadi Bank Syariah yang terbaik sesuai dengan visinya yaitu menjadi bank syariah utama di Indonesia sehingga perusahaan dapat bertahan dalam menghadapi persaingan dalam bidang perbankan.
2. Untuk penelitian selanjutnya dapat dianalisis faktor-faktor lain dari pengembangan SDI yaitu dana dan lama waktu pengembangan untuk meningkatkan kinerja dan mutu pelayanan.

### **Catatan**

<sup>1</sup> Humas BI, "Sekilas Perbankan Syariah di Indonesia," dalam <http://www.bi.go.id/web/id/Pebankan/Peerbankan+Syariah/> (20 februari 2016)

<sup>2</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, Bank syariah dari Teori ke Praktik, Cet. I, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), h. 226.

<sup>3</sup> Meldona, Manajemen Sumber Daya Manusia Perspektif Integratif (Malang: UIN-Malang

Press, 2009), h. 232

<sup>4</sup> Jusmaliani, *Pengelolaan Sumber Daya Insani*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), h 5.

<sup>5</sup> Almasdi, Yunus Suit, *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2006), h. 17.

<sup>6</sup> Veithzal Rivai, *Islamic Human Capital*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), h. 4.

<sup>7</sup> Komaruddin Sastradipoera, *Strategi Pembangunan Sumber Daya Berbasis Pendidikan Kebudayaan*. (Bandung : Kappa Sigma, 2006), h.134

<sup>8</sup> Malayu, S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia cetakan 9* (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2007), h. 85

<sup>9</sup> Moehariono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009), h. 80.

<sup>10</sup> Fandi T.,Ph.D dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*. (Yogyakarta: Andi, 2011), h. 162

### **Daftar Pustaka**

Almasdi, Yunus Suit, *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2006

Antonio, Syafi'i, *Bank Syariah Dari Teori Ke praktik*, Jakarta : Gema Insani Press, 2001

Fandi T.,Ph.D dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi, 2011

Humas BI, "Sekilas Perbankan Syariah di Indonesia," dalam [http://www.bi.go.id/web/id/Pebankan/Peerbankan+Syariah/\(20 februari 2016\)](http://www.bi.go.id/web/id/Pebankan/Peerbankan+Syariah/(20%20februari%202016))

Jusmaliani, *Pengelolaan Sumber Daya Insani*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011

Malayu S.P Hasibuan. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: PT. Bumi Aksara, 2000

Meldona., *Manajemen Sumber Daya Manusia Perspektif Integratif* Malang: UIN Malang Press, 2009

Moehariono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2009

Rivai, Veithzal dan Ahmad Fawzi Mohd Basri, *Performance Appraisal, Cetakan Pertama*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2005

Sastradipoera, Komaruddin, *Strategi Pembangunan Sumber Daya Berbasis Pendidikan Kebudayaan*, Bandung : Kappa Sigma, 2006.