

**PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA (SDM)
TERHADAP TINGKAT *CUSTOMER SATISFACTION***
(Studi Kasus di PT. BPR. Mitra Jaya Mandiri Kalisat Jember)

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah



Oleh:

Mohammad Bahrul
NIM : 205105010001

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
OKTOBER 2024**

**PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA (SDM)
TERHADAP TINGKAT *CUSTOMER SATISFACTION***
(Studi Kasus di PT. BPR. Mitra Jaya Mandiri Kalisat Jember)

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

Mohammad Bahrul
NIM : 205105010001

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Disetujui Pembimbing



Dr. Rini Puji Astuti, S.Kom., M.Si.
NIP: 198311162023212023

**PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA (SDM)
TERHADAP TINGKAT *CUSTOMER SATISFACTION*
(Studi Kasus di PT. BPR. Mitra Jaya Mandiri Kalisat Jember)**

SKRIPSI


telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah


Hari : Selasa
Tanggal : 01 Oktober 2024

Tim Penguji

Ketua Sidang,

Sekretaris


Dr. Nur Ika Mauliyah, S.E., M.Ak.
NIP: 198803012018012001


Abdur Rakhman Wijaya, M.Sc.
NIP: 199510182022031004

Anggota :

1. Dr. Adil Siswanto, M.Par.
2. Dr. Rini Puji Astuti, S.Kom., M.Si.



Menyetujui
Dekan Fakultas

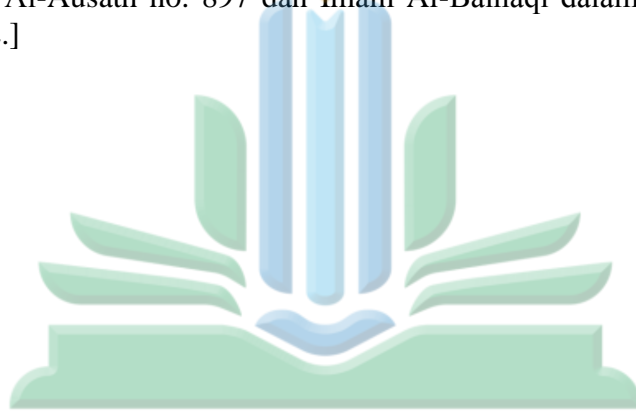
Dr. H. Ubaidillah, M.Ag
NIP: 196812261996031001



MOTTO

أَخْرَجَ الطَّبْرَانِيُّ وَأَبُو يَعْلَى قَوْلَ النَّبِيِّ - صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ -: (إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يُحِبُّ إِذَا
عَمَلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقِنَهُ) وَقَدْ صَحَّحَهُ الْأَلْبَانِيُّ فِي الصَّحِيحَةِ نَظْرًا لِشَوَاهِدِهِ

Artinya: “Sesungguhnya Allah Ta’ala mencintai orang yang jika melakukan sesuatu pekerjaan dilakukan dengan secara itqon/ profesional (tepat, terarah, jelas, dan tuntas).”¹ [Hadits riwayat Ath-Thabrani dalam al-Mu’jam Al-Ausath no. 897 dan Imam Al-Baihaqi dalam Syu’abul Iman, no. 5312.]



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹ Hadits riwayat Ath-Thabrani dalam al-Mu’jam Al-Ausath no. 897 dan Imam Al-Baihaqi dalam Syu’abul Iman, no. 5312.

PERSEMBAHAN

Segala puji Syukur kehadirat Allah SWT atas Rahmat dan kesempatan untuk dapat menyelesaikan skripsi ini rasa Syukur terucap kepada-Nya. Sebagai bukti dan hormat serta kasih sayang, saya persembahkan dan dedikasikan skripsi ini sebagai bentuk ungkapan rasa Syukur yang mendalam kepada :

1. Kedua orang tua saya tersayang Bapak Syukri dan Ibu Harina yang selalu mendukung perjuangan saya dalam mengerjakan skripsi ini dan juga doa orang tua saya, karena tanpa doa, dukungan orang tua dan usaha mustahil skripsi ini terselesaikan . Ketulusan dan kasih sayang jerih payah serta ridho orang tua yang menghantarkan saya menjadi orang yang berilmu, beradab dan bertanggung jawab.
2. Kiai Abdul Wahab Syam dan Bu Nyai Dewi Ma'wa beliau berdua adalah keluarga kedua saya sekaligus guru yang tercinta yang selalu memberikan suport dan doa sehingga penulis dapat bersemangat lagi untuk mengerjakan skripsi ini.
3. Kakak pertama Kusriyan Efendi dan Adek yang terahir Tantri Pramudita, terima kasih atas semangat, doa dan kasih sayang yang selalu diberikan kepada penulis, terima kasih sudah menjadi kakak dan adek yang baik dan dukungan besar yang diberikan, tanpa mereka penulis tidak sampai menjadi sarjana, sebelumnya saya berterima kasih sebanyak banyaknya.
4. Teman - teman pondok yang selalu pengertian kepada penulis dan terima kasih atas suport dan doanya.
5. Kepada sahabat/i Perbankan Syariah 4 terima kasih sudah memberikan semangat selama 4 tahun ini.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

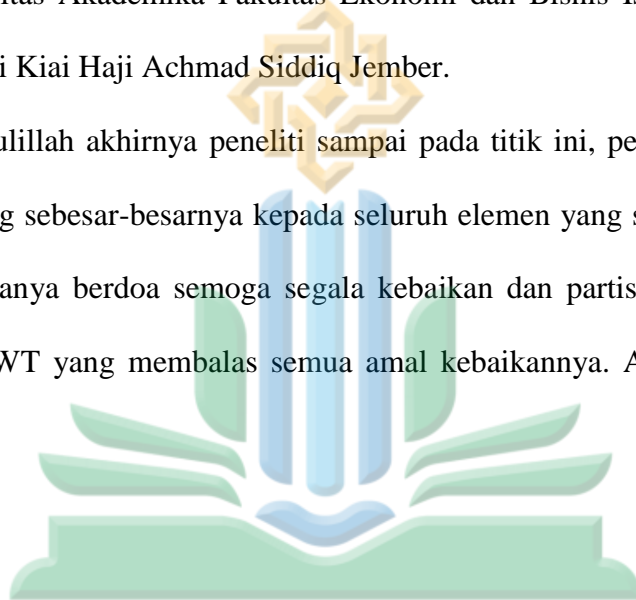
Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Terhadap Tingkat *Costumer Satisfaction (Studi Kasus di PT. BPR Mitra Jaya Mandiri Kalisat Jember)*”. Tidak lupa pula sholawat serta salam teriring penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat-sahabatnya. Penyusunan skripsi ini diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah sebagai salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, kesuksesan dalam penyusunan skripsi ini tentunya adanya dukungan dan bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Hepni, S. Ag., M.M. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember.
2. Dr. H. Ubaidillah, M.,Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I.,M,S,I. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam.
4. Ana Pratiwi, SE.,Ak.,MSA. selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah.
5. Dr. Retna Anggitaningsih, S.E.,M.M. selaku Dosen Penasehat Akademik.
6. Dr. Rini Puji Astuti, S.Kom.,M.Si. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi, terima

kasih telah bersedia meluangkan waktunya untuk selalu memberikan bimbingan dan arahan selama melakukan penelitian skripsi.

7. Seluruh Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Alhamdulillah akhirnya peneliti sampai pada titik ini, peneliti sampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh elemen yang sudah membantu saya. Peneliti hanya berdoa semoga segala kebaikan dan partisipasinya mereka semua Allah SWT yang membalas semua amal kebajikannya. Aamiin Yarobbal ‘alamiin.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Jember, 10 September 2024

Penulis

Mohammad Bahrul

205105010001

ABSTRAK

Mohammad Bahrul, Dr. Rini Puji Astuti, S.Kom.,M.Si. 2024 : *Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Terhadap Tingkat Customer Satisfaction (studi kasus di PT.BPR Mitra Jaya Mandiri Kalisat Jember*

Kata Kunci : *Kompetensi, Sumber Daya Manusia, Customers Satisfaction*

Sumber daya manusia sangat penting untuk setiap operasi organisasi. Kegiatan tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa sumber daya manusia yang handal, meskipun ada sarana dan prasarana yang cukup dan sumber daya keuangan yang cukup. Aset yang paling penting dalam sebuah perusahaan atau organisasi adalah sumber daya manusia (SDM). Sumber Daya Manusia yang berbasis kompetensi dapat meningkatkan kapasitas dan membangun pondasi perusahaan karena apabila orang-orang yang bekerja dalam organisasi memiliki kompetensi yang tepat sesuai dengan tuntutan pekerjaannya, maka dia akan mampu baik dari segi pengetahuan, keterampilan, sikap maupun mental serta karakter produktifnya. Jika karyawan dikelola dengan baik dan benar, mereka dapat menjadi potensi, tetapi jika mereka salah dikelola, mereka akan menjadi beban. Seseorang yang memiliki kemampuan atau kemampuan untuk melakukan sesuatu yang dilakukan melalui tindakannya untuk meningkatkan produktivitas kerjanya disebut sebagai pekerja berkualitas.

Kepuasan nasabah adalah proses pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua perilaku alternatif atau lebih, dan memilih salah satunya. Rumusan masalah pada penelitian ini yakni : Apakah variable pengetahuan (*knowledge*) berpengaruh positif terhadap tingkat *Customer Satisfaction*?, Apakah variable keterampilan (*Skil*) berpengaruh positif terhadap tingkat *Customer Satisfaction*?, Apakah variable sikap (*attitude*) berpengaruh positif terhadap tingkat *Customer Satisfaction*?

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian kausal. Analisis data menggunakan persamaan regresi linier berganda dengan bantuan aplikasi SPSS versi 25. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* metode *sampling Insidental*.

Hasil dalam penelitian ini *penulis dapat menemukan* bahwa variabel Sumber daya manusia (SDM) dalam judul penelitian ini memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, pengetahuan yang dimiliki oleh sumber daya manusia di PT. BPR Mitra Jaya Mandiri Kalisat Jember harus dipertahankan dan ditingkatkan lagi. Pengetahuan yang baik memungkinkan pegawai memberikan layanan berkualitas kepada nasabah, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan nasabah dan kecenderungan mereka untuk terus bertransaksi. Untuk itu, perlu diadakan pelatihan rutin bagi pegawai mengenai layanan nasabah yang baik dan pemahaman mendalam tentang produk perbankan. Pimpinan juga harus terus memberikan arahan agar pegawai selalu memprioritaskan kepentingan nasabah.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	9
1. Variabel Penelitian	9
2. Indikator Variabel.....	9
F. Definisi Operasional	11
G. Asumsi Penelitian	12
H. Hipotesis.....	13
I. Sistematika Pembahasan	14

BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
A. Penelitian Terdahulu	16
B. Kajian Teori	29
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian	42
B. Populasi Dan Sampel	43
C. Teknik Dan Instrumen Pengumpulan Data	44
D. Analisis Data	46
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	54
A. Gambaran Obyek Penelitian.....	54
B. Gambaran Umum Responden	56
C. Analisis Data	58
D. Pembahasan.....	67
BAB V PENUTUP.....	79
A. Simpulan	79
B. Saran-Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Nasabah	5
Tabel 1.2 Indikator Variabel	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Pilihan Nilai Skala <i>Likert</i>	47
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	60
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	61
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas	64
Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	65

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR GAMBAR

1.1 Gambar Kerangka Pemikiran.....	13
4.1 Gambar Struktur Organisasi.....	57



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kompetensi adalah seperangkat karakteristik dan keterampilan yang dapat dibuktikan yang memungkinkan, dan meningkatkan efisiensi, kinerja pekerjaan. Kompetensi bukanlah keterampilan (skill), meskipun serupa dengan keterampilan yang dipelajari, sedangkan kompetensi adalah kualitas yang melekat pada individu. Meliputi keterampilan, pengetahuan dan kemampuan. Selama wawancara kerja dan penilaian, kompetensi digunakan sebagai tolok ukur yang digunakan oleh penilai untuk mengevaluasi kandidat. Salah satu tantangan terbesar yang mungkin dihadapi perusahaan dalam perekrutan adalah mengidentifikasi kompetensi karyawan sejak awal; seringkali sulit untuk mengungkapkan dengan kata-kata apa yang perlu dimiliki karyawan untuk menjadi sukses. Kompetensi biasanya terbagi ke dalam tiga kategori: 1. Kompetensi Perilaku – ekspresi keterampilan yang lebih halus yang terlibat didalam kinerja karyawan. 2. Kompetensi Teknis – biasanya berkaitan dengan teknis, misalnya penggunaan sistem TI dan komputer secara efektif, atau keterampilan teknis lainnya yang diperlukan untuk suatu pekerjaan. 3. Kompetensi Kepemimpinan – menggambarkan ekspresi kualitas yang menjadikan seorang pemimpin yang baik, berubah menjadi perilaku yang terukur

Kompetensi adalah suatu skil yang melandasi keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam

melakukan tugas dan pekerjaan di tempat kerja yang mengacu pada persyaratan kerja yang diterapkan. Kompetensi merupakan variabel utama yang harus dimiliki oleh seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, sehingga dengan adanya kompetensi yang telah dimiliki dapat membantu para karyawan didalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditentukan².

Kompetensi sumber daya manusia untuk setiap usaha berbeda-beda, kompetensi yang dibutuhkan, untuk Lembaga keuangan Syariah, menjelaskan bahwa kunci kompetensi pengembangan sumber daya manusia memiliki *banking knowledge* (ilmu perbankan), *immediate result* (produktifitas), *syariah knowledge* (pengetahuan syariah), *attitude and behavior* (sikap dan kebiasaan) dan *managerial skill* (kemampuan memimpin), semua kompetensi tersebut harus dipadukan dengan pengembangan sifat Rasulullah SAW yaitu siddiq (jujur), amanah (dapat dipercaya), tabligh (transparan), fathonah (professional)³. Secara empirik, sikap dan perilaku (*attitude and behavior*) bagian dari kompetensi sumber daya manusia pegawai bank pun salah satu yang mempengaruhi nasabah loyal⁴.

Kompetensi karyawan adalah seseorang yang memiliki kecakapan atau kesanggupan untuk menjalankan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya untuk meningkatkan produktivitas kerjanya. Pemerintah sebagai

²Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella Jauvani. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*-Ed. 2-Cet. 4. (Jakarta: Rajawali Pers, 2013.)

³Danupranata, Gita. *Manajemen Perbankan Syariah*. (Jakarta: Salemba Empat, 2013.)

⁴Sergio Roman. The Impact of Ethical Sales Behavior on Customer Satisfaction, Trust and Loyalty to the Company: An Empirical Study in the Financial Service Industry, *Journal of Marketing Management*, Vol. 9. (2003).

salah satu unsur sebuah negara disamping berperan sebagai pengemban amanat dituntut untuk dapat memberikan pelayanan terbaik guna memenuhi kebutuhan masyarakat di semua sektor seperti yang telah di atur dalam UUD sebuah Negara.

Sumber daya manusia itu sendiri mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan organisasi. Walaupun didukung dengan sarana dan prasarana serta sumber dana yang berlebihan tanpa dukungan sumber daya manusia yang handal pelaksanaan kegiatan tidak akan terselesaikan dengan baik. Sumber Daya Manusia (SDM) adalah aset yang paling penting dalam sebuah perusahaan atau organisasi. Karyawan dapat menjadi potensi bila dikelola dengan baik dan benar, akan tetapi menjadi beban apabila salah mengelola.

Dalam perusahaan jasa pelayanan harus yang baik dan sempurna supaya perusahaan bisa unggul. Dalam riset awal⁵ meneliti sejumlah industri jasa (seperti perbankan, jasa kartu kredit, reparasi, dan pemeliharaan serta jasa telepon interlokal) dan berhasil mengidentifikasi sepuluh Kualitas pokok kualitas layanan yaitu : (1) Reliabilitas, (2) Responsivitas atau daya tanggap, (3) Kompetensi, (4) Akses, (5) Kesopanan (*courtesy*), (6) Komunikasi, (7) Kredibilitas, (8) Keamanan, (9) Kemampuan memahami pelanggan, (10) Bukti fisik (*tangibles*). Kemudian dilakukan riset Kembali dan mereka menemukan adanya *overlapping* diantara beberapa Kualitas diatas. Oleh sebab itu, mereka menyederhanakan sepuluh Kualitas diatas menjadi lima Kualitas pokok. Kompetensi, kesopanan kredibilitas dan keamanan dijadikan

⁵Zethaml, A, Valeri and Marry Jo Bitner. *Service Marketing*, Mc. Grow Hill: New Jersey, (2000)

satu sub menjadi jaminan (*assurance*). Sedangkan akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan diintegrasikan menjadi empati (*emphaty*).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan⁶. Kepuasan sebagai bentuk tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya⁷. Jika kinerja berada dibawah harapan, nasabah tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, nasabah puas. Jika kinerja melebihi harapan, nasabah amat puas atau senang. Diperkuat oleh Tjiptono merupakan pakar yang pertama kali mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi nasabah.

BPR Kecamatan Kalisat Kabupaten Jember terdapat 5 BPR diantaranya 1. PT. BPR Mitra Jaya Mandiri Jl. Diponegoro No. 98 Kalisat Jember, 2. PT. BPR Bali Pancajaya Mandiri Jl.P.Diponegoro No. 96-98 Kalisat Jember, 3. PT. BPR Nur Semesta Indah Jl. DR. Wahidin No. 113 Kalisat Jember, 4. PT. BPR Wilis KK Kalisat Jl. DR. Wahidin No. 30 Kalisat Jember, dan 5. PT. BPR Mekar Kalisat Jl. MH. Thamrin No. 16 Kalisat Jember. Dan peneliti mengambil tempat penelitian di BPR Mitra Jaya Mandiri Kalisat Jember, di BPR tersebut memiliki jumlah total nasabah sebanyak 29.171.

Berikut tabel perkembangan data nasabah PT.BPR Mitra Jaya Mandiri Kalisat Jember selama lima tahun terakhir.

⁶Kotler, Philip. *Marketing Insight form A to Z*.Listiati Anies, Erlangga, (Jakarta, 2003).

⁷Nurjanah, W.Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja Pelayanan Bmt Amanah Ummah Kartasura (tinjauan etika bisnis islam). (Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2013).

Tabel.1.1
Data Nasabah PT.BPR Mitra Jaya Mandiri Kalisat Jember.

NO	TAHUN	JUMLAH NASABAH
1	2018	4.907
2	2019	5.539
3	2020	6.301
4	2021	6.249
5	2022	6.175
TOTAL		29.171

Sumber : Kantor PT. BPR Mitra Jaya Mandiri Kalisat Jember

Dari tabel di atas peneliti dapat menyimpulkan berdasarkan data dilapangan, bahwasannya data ini diambil dari 5 tahun terakhir sejak tahun 2018 hingga tahun 2022. Di tahun 2018 tercatat nasabah berjumlah 4.907 kemudian terdapat kenaikan yang signifikan di tahun 2019 mencapai 5.539 nasabah. Kemudian di tahun 2020 juga mengalami kenaikan *drastic* mencapai 6.301 nasabah. Di tahun 2021 mengalami penurunan dengan nasabah 6.249 nasabah berdasarkan informasi yang didapat penurunan nasabah tersebut di akibatkan Covid 19 hingga ditahun 2022 juga mengalami penurunan menjadi 6.175 Nasabah.

PT. BPR Mitra Jaya Mandiri dahulu bernama PT. BPR Bali Pancajaya Mandiri berkedudukan di Jl. Diponegoro No. 98, Kalisat, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Didirikan berdasarkan Akta Notaris Nomor 10 tanggal 7 Desember 1992 oleh Notaris Biantoro Pikatan, Sarjana Hukum, Notaris di Tulungagung. Dan telah mendapatkan persetujuan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan Nomor C2-

11384.HT.01.01.TH.1993 tertanggal 27 Oktober 1993. Dikenal dengan motto “Mitra Usaha Anda”, kami siap melayani masyarakat dengan berbagai produk dan layanan perbankan. Dengan fungsi pokok menghimpun dan menyalurkan dana, kami memfokuskan usaha pada layanan kredit mikro.

Adapun perbandingan dan alasan peneliti memilih judul “Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Terhadap Tingkat *Customer Satisfaction*” yaitu peneliti sebelumnya juga dilakukan oleh Jusmaindah pada tahun 2019 dengan judul “Pengaruh Kompetensi Karyawan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah di PT.Taspen (Persero) Cabang Bone) bahwasannya kompetensi mempunyai pengaruh yang cukup besar secara simultan.

Selain itu beberapa alasan peneliti melakukan penelitian di PT.BPR Mitra Jaya Mandiri Kalisat Jember karena belum pernah dijadikan sebagai tempat penelitian tentang Pengaruh Kompetensi terhadap Tingkat *Customer Satisfaction*. Di samping itu adanya kesediaan tempat penelitian ini.

Berdasarkan latar belakang dan paparan diatas peneliti merasa tertarik melakukan sebuah penelitian untuk membuktikan dan menganalisis sebuah pengaruh Kompetensi SDM terhadap Tingkat *customer Satisfaction* kemudian penelitian ini diberi judul: **Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Tingkat *Customer Satisfaction* (Studi Kasus Di PT.BPR Mitra Jaya Mandiri Kalisat Jember).**

B. Rumusan Masalah

Rumusan Masalah adalah suatu hal yang sangat prinsip untuk diteliti dan dipecahkan, sebab timbulnya suatu masalah menjadi landasan yang mendorong seseorang untuk memecahkannya. Masalah itu sendiri didalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan suatu hal yang dipecahkan *problem* perkara.⁸

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, maka masalah yang akan dirumuskan peneliti adalah :

1. Apakah pengetahuan (*knowledge*) berpengaruh secara parsial terhadap tingkat *Customer Satisfaction*?
2. Apakah keterampilan (*Skil*) berpengaruh secara parsial terhadap tingkat *Customer Satisfaction*?
3. Apakah sikap (*attitude*) berpengaruh secara parsial terhadap tingkat *Customer Satisfaction*?

C. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian mempunyai tujuan yang mendasari perlunya penelitian tersebut dilakukan. Dari uraian latar belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui apakah pengetahuan (*knowledge*) berpengaruh secara parsial terhadap tingkat *Customer Satisfaction*.

⁸Anwar, Prabu Mangkunegara. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2003).97

2. Untuk mengetahui apakah keterampilan (*Skil*) berpengaruh secara parsial terhadap tingkat *Customer Satisfaction*.
3. Untuk mengetahui apakah sikap (*attitude*) berpengaruh secara parsial terhadap tingkat *Customer Satisfaction*.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis manfaat penelitian dalam tulisan ini adalah agar dapat menjadi tambahan literatur atau referensi dan menambah ilmu pengetahuan penulis serta pembaca mengenai ilmu-ilmu perbankan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi akademisi, menambah khasanah kepustakaan dan bahan referensi bagi peneliti yang akan datang mengenai pengaruh kompetensi sumber daya manusia (SDM) terhadap tingkat kepuasan nasabah.
- b. Bagi Perusahaan, Sebagai bahan pertimbangan dan masukan di dalam menilai kompetensi sumber daya manusia (SDM) dalam meningkatkan *Customer Satisfaction*. Hasil yang didapat dari penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai pedoman bagi PT.BPR Mitra Jaya Mandiri Kalisat Jember di masa yang akan datang. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat lebih meningkatkan kompetensi sumber daya manusianya demi *Customer Satisfaction*.
- c. Bagi Peneliti, Sebagai sarana untuk mempraktekan teori-teori yang didapatkan. Penelitian ini sebagai salah satu potensi sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas. Penulis juga ingin menambah

wawasan dan pengetahuan tentang peran kompetensi SDM dalam meningkatkan *Customer Satisfaction* di PT.BPR Mitra Jaya Mandiri kalisat Jember. Disamping itu untuk meningkatkan pemahaman penulis dalam menerapkan ilmu pengetahuan berdasarkan kenyataan yang ada di lapangan. Penelitian ini juga salah satu tujuan utama penulis dalam menyelesaikan program stars satu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember.

E. Ruang Lingkup Penelitian

1. Variabel Penelitian

Objek penelitian terbagi menjadi dua variabel yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*).

Menurut Sugiyono variabel bebas sering disebut variabel stimulus, atau prediktor sedangkan variabel terikat sering disebut variabel *output*, kriteria, dan konsekuensi.⁹

Dalam Penelitian Ini Peneliti menentukan variable secara jelas dan tegas yaitu “Kompetensi sumber daya manusia (SDM)” sebagai variable bebas, sedangkan “Tingkat *Customer Satisfaction*” sebagai *variable* terikat.

2. Indikator Penelitian

Indikator variabel merupakan rujukan empiris variabel yang akan diteliti dan kemudian menjadi dasar pembuatan butir – butir atau item pertanyaan dalam angket, wawancara, maupun observasi.¹⁰

⁹Sugiyono, *Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, ctk 21.

¹⁰Tim penyususun, *pedoman penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2020)

Adapun *variable* dalam penelitian ini, yaitu:

1. Pengetahuan (*knowledge*) terhadap tingkat *Customer Satisfaction*
2. Keterampilan (*Skil*) terhadap tingkat *Customer Satisfaction*
3. Sikap (*attitude*) terhadap tingkat *Customer Satisfaction*¹¹

Tabel. 1.2
Indikator Variabel Penelitian

No	Variable	Indikator	Sumber
1.	1. pengetahuan (<i>knowledge</i>) X1	a. Pendidikan b. Informasi c. Sosial, Budaya dan Ekonomi	Barda, Arif Nawawi. <i>Manajemen Sumber Daya Manusia</i> . Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2019
	2. keterampilan (<i>Skil</i>) X2	a. Menentukan cara menyelesaikan tugas/pekerjaan. b. Menentukan prosedur terbaik dalam melaksanakan tugas/pekerjaan. c. Menentukan ukuran/volume tugas terbaik yang dapat diselesaikan. d. Menentukan ukuran kualitas pekerjaan terbaik yang dapat diselesaikan.	
	3. sikap (<i>attitude</i>) X3	a. Aspek Kognitif b. Aspek Afektif c. Aspek Konatif	
2.	Tingkat <i>Customer satisfaction</i> Y	1. Membeli kembali produk atau jasa, 2. Mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain dan merekomendasikan, 3. Kurang memperhatikan merek dan iklan produk pesaing, 4. Membeli produk lain dari perusahaan yang sama, 5. Menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan tersebut	Sri Ismulyaty, Nurmaini, dan May Roni, Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (<i>Bsi Kalirejo</i>).8 No. 1 (2022). 71

¹¹ Barda, Arif Nawawi. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2019

F. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan penjelasan maksud dari istilah yang menjelaskan secara operasional mengenai penelitian yang akan dilaksanakan. Definisi operasional ini berisi penjelasan mengenai istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh komaruddin “Definisi istilah adalah pengertian yang lengkap tentang suatu istilah yang mencakup semua unsur yang menjadi ciri utama istilah itu”¹².

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam penafsiran istilah dalam proposal penelitian ini perlu adanya batasan-batasan operasional sebagai berikut :

1. *Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM)*

Komptensi Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan kemampuan yang dimiliki karyawan pada hal pengetahuan, keterampilan, sikap, dan karakteristik kepribadian yang berkaitan langsung terhadap kinerja untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Untuk mencapai semua itu, pengoptimalisasi kompetensi karyawan harus selalu diberlakukan secara berkala.

2. *Customer Satisfaction*

Customer Satisfaction/Kepuasan nasabah menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan adalah respon nasabah terhadap evaluasi kesesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya

¹²Komaruddin, *Ensiklopedia Manajemen*, Edisi ke-2, (Jakarta:1994).

(norma kinerja lainnya) dengan kinerja produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

G. Asumsi Penelitian

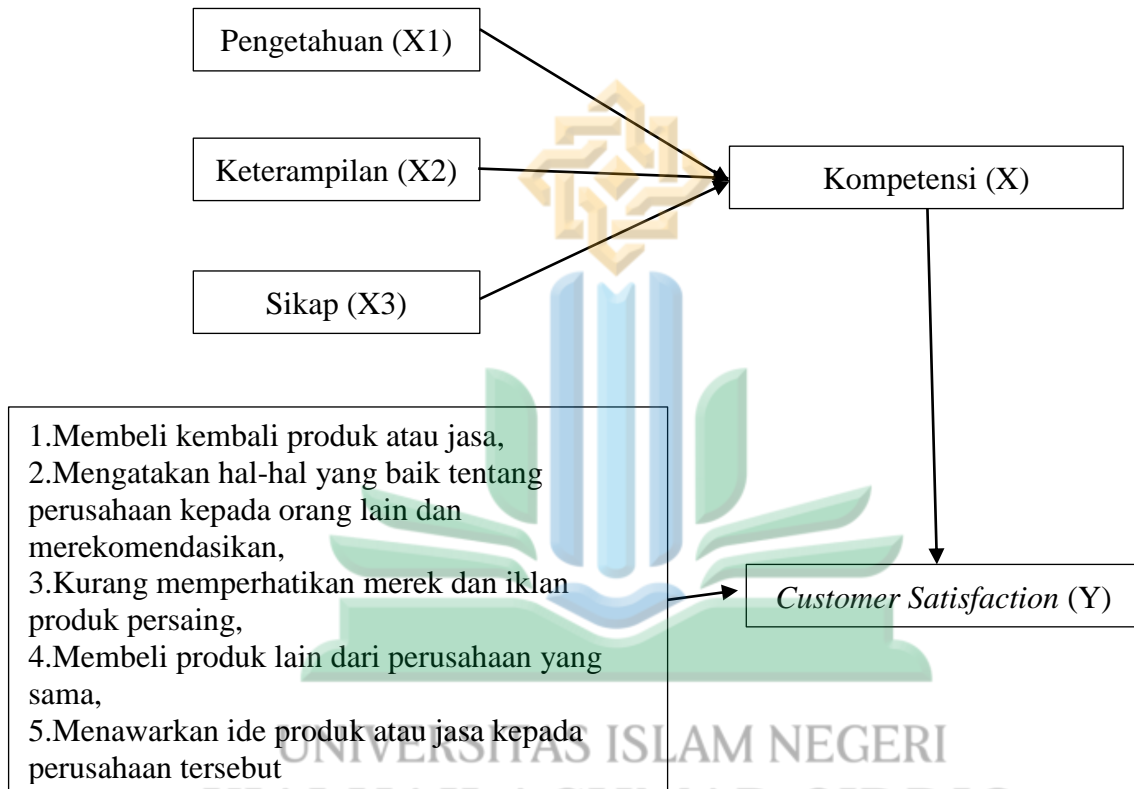
Asumsi atau anggapan dasar ini merupakan suatu gambaran sangkaan, perkiraan, satu pendapat atau kesimpulan sementara, atau suatu teori sementara yang belum dibuktikan.

Menurut pendapat Winarko Surakhman sebagaimana dikutip oleh Suharsimi Arikunto dalam buku *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, bahwa asumsi atau anggapan dasar adalah sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh penyelidik.¹³

Berdasarkan dari pengertian asumsi di atas, maka asumsi yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah : Pengaruh Kompetensi Sumber daya manusia (SDM) terhadap tingkat *Customer Satisfaction*. Untuk mengetahui masalah yang akan dibahas maka perlu adanya kerangka pemikiran sebagai berikut :

¹³ Arikunto, S. *Prosedur penelitian : Suatu pendekatan praktek.* (2002.) 65

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran



Sumber : data diolah peneliti 2024

H. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum berdasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi Hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.¹⁴

¹⁴Sugiyono, *Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabet 2014),36.

Adapun spekulasi penelitian / hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

H0 : Tidak ada pengaruh pengetahuan (X1) terhadap tingkat *customer satisfaction* (Y)

H1 : Terdapat pengaruh pengetahuan (X1) terhadap tingkat *customer satisfaction* (Y)

H0 : Tidak ada pengaruh keterampilan (X1) terhadap tingkat *customer satisfaction* (Y)

H2 : Tidak ada pengaruh keterampilan (X2) terhadap tingkat *customer satisfaction* (Y)

H0 : Tidak ada pengaruh Sikap (X3) terhadap tingkat *customer satisfaction* (Y)

H2 : Tidak ada pengaruh Sikap (X3) terhadap tingkat *customer satisfaction* (Y)

I. Sistematika Pembahasan

Berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga pada bab penutup. Format penulisan sistematika pembahasan adalah dalam bentuk deskriptif naratif, bukan seperti pada daftar isi.¹⁵ Sistematika pembahasan dalam penulisan penelitian ini adalah:

BAB I PENDAHULUAN. Meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, definisi operasional, asumsi penelitian, hipotesis dan sistematika pembahasan.

¹⁵ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2020), 80.

BAB II KAJIAN PUSTAKA. Bab ini membahas tentang kajian pustaka termasuk penelitian terdahulu dan kajian teori.

BAB III METODE PENELITIAN. Bab ini menjelaskan mengenai pendekatan dan jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik dan instrumen pengumpulan data serta analisis data

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS. Bab ini menjelaskan tentang gambaran objek penelitian, penyajian data, analisis dan pengujian hipotesis serta pembahasan hasil.

BAB V PENUTUP. Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang diharapkan dapat memberi manfaat bagi yang berkaitan dan yang membaca



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian dan penulisan skripsi adalah karya ilmiah yang disusun dalam rangka menyelesaikan studi tingkat sarjana strata 1 (S1). Karena itu tidak menutup kemungkinan adanya kemiripan dalam penulisannya baik dengan buku maupun dengan skripsi-skripsi yang terdahulu.

Berikut ini beberapa penelitian terdahulu terkait judul yang disajikan oleh penulis:

1. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan oleh peneliti.

Berikut hasil penelitian terdahulu :

- a. Oky Ridwingsyah, Skripsi UIN Raden Intan Lampung, 2017, Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Insani Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pembiayaan Murabahah (Studi Pada PT. BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung). Hasil Yang Ditemukan Dalam Penelitian Ini Adalah bahwa pengetahuan dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan *murabahah*. dengan nilai thitung sebesar 8,395 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sedang Pengetahuan, Keterampilan dan sikap secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan nasabah pembiayaan *murabahah*.¹⁶ Perbedaan dan persamaan terdahulu Sama-sama terdiri dari dua variable yaitu Variabel X atau variable bebas, dan variable Y yaitu variable terikat.

- b. Rahmawati Akeda, Dkk, Al Maal : *Journal Of Islamic Economics And Banking*, 2020. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Tingkat Loyalitas Nasabah. Hasil Yang Ditemukan Dalam Penelitian Ini Adalah Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap tingkat loyalitas nasabah dapat dilihat dari hasil koefisien determinasi. Hasilnya sebesar 0,386 atau 38,6%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kompetensi sumber daya manusia (X) berkontribusi sebesar 38,6% terhadap tingkat loyalitas nasabah (Y) dan sisanya 61,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Walau pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap tingkat loyalitas nasabah tidak besar, namun tetap saja kompetensi karyawan tetap harus diperhatikan demi kemajuan perusahaan, karena kompetensi merupakan bentuk layanan kepada nasabah, loyalitas akan terbangun apabila kompetensi digunakan di semua proses perjalanan nasabah menjadi nasabah yang antusias¹⁷. Perbedaan dan persamaan terdahulu variable terikatnya mengukur keloyalan nasabah.

¹⁶Oky Ridwinyah, Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Insani Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pembiayaan Murabahah Studi Pada PT. BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung. (Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2017)

¹⁷Rahmawati Akeda, Dkk, Al Maal : *Journal Of Islamic Economics And Banking*, (2020).

- c. Jusmaindah, Skripsi UIN Alauddin Makasar, 2019. Pengaruh Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Nasabah Di PT. Taspen (Persero) Cabang Bone). Hasil Yang Ditemukan Dalam Penelitian Ini Adalah kompetensi karyawan terhadap kepuasan nasabah sudah sesuai dengan pandangan ekonomi islam yang termasuk didalamnya, prinsip-prinsip hidup dalam ajaran islam tentang bagaimana seharusnya manusia menjalankan kehidupannya dalam hal ibadah dan muamalah memberikan kontribusi yang cukup mempengaruhi kepuasan nasabah dimana dalam pandangan ekonomi islam kompetensi karyawan merupakan aktivitas yang dilaksanakan dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai haknya dengan berlandaskan pada nilai-nilai ekonomi islam.¹⁸ Perbedaan dan persamaan terdahulu variable terikatnya mengukur kepuasan nasabah.
- d. Fadhilah, Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020. Pengaruh Kompetensi SDM, Motivasi, Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dan Kompensasi sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus BNI Syariah Cabang Fatmawati). Hasil Yang Ditemukan Dalam Penelitian Ini Adalah Berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kompetensi SDM, motivasi, kepuasan kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan BNI syariah cabang Fatmawati. Dengan

¹⁸Jusmaindah, Pengaruh Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Ekonomi Islam Studi Kasus Pada Nasabah Di PT. Taspen Persero Cabang Bone. (Skripsi, UIN Alauddin Makasar, 2019)

nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $15,030 > 2,58$.¹⁹ Perbedaan dan persamaan terdahulu Sama-sama terdiri dari dua variable yaitu Variabel X atau variable bebas, dan variable Y yaitu variable terikat.

- e. Muhammad Fadhil, Jurnal Perspektif, p-ISSN: 2355-0538 | Vol.01, Nomor 01 | Juli, 2016. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Pada Balai Latihan Kerja Industri Makassar. Hasil yang ditemukan *pertama*, menunjukkan bahwa secara simultan atau serempak variabel pengetahuan, keterampilan, dan sikap secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Balai Latihan Kerja Industri Makassar. *Kedua*, Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel pengetahuan, keterampilan, dan sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Balai Latihan Kerja Industri Makassar. *Ketiga*, Dari ketiga variable bebas yang signifikan, ternyata keterampilan yang mempunyai pengaruh dominan dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Balai Latihan Kerja Industri Makassar.²⁰ Perbedaan dan persamaan terdahulu Sama-sama mengukur kualitas SDM pegawai atau karyawan.
- f. Eddy Yunus, Jurnal Ekonomi dan Keuangan, ISSN 1411-0393 Akreditasi No. 110/DIKTI/Kep/2009. Pengaruh Kompetensi Sumber

¹⁹Fadhilah, Pengaruh Kompetensi SDM, Motivasi, Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dan Kompensasi sebagai Variabel Moderating Studi Kasus BNI Syariah Cabang Fatmawati. (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020)

²⁰Muhammad Fadhil, *Jurnal Perspektif*, Nomor 01 (Juli 2016).

Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan berkomunikasi, kerjasama kelompok, kepemimpinan, pemutusan pendapat secara analisis, secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja, yang artinya semakin tinggi tingkat kompetensi pegawai, maka kinerja mereka akan semakin meningkat.²¹ Perbedaan dan persamaan terdahulu metodologi penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif.

- g. Suci Ramadhania dan Ira Novianty, *Prosiding The 11th Industrial Research Workshop and National Seminar, Bandung, 26-27 Agustus 2020, Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Peningkatan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Hasil yang ditemukan adalah analisis deskriptif menunjukkan bahwa sumber daya manusia di SKPD Pemerintah Kota Cimahi memiliki kompetensi yang baik dengan akumulasi skor rata-rata sebesar 197,2. Indikator percaya diri (self-confidence) dan kontrol diri (self-control) dalam dimensi watak berada dalam kriteria baik. Hal ini dikarenakan Pemerintah Kota Cimahi memiliki lingkungan kerja yang baik dan selalu melakukan rapat koordinasi terkait pekerjaan yang harus dilakukan, sehingga responden percaya diri terhadap pekerjaan yang dikerjakannya. Namun, indikator daya tahan (hardiness) masih berada dalam kriteria cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa responden

²¹Eddy Yunus, *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, No. 110 (DIKTI/KeP 2009)

setidaknya pernah merasa kewalahan ketika mengerjakan banyak tugas instansi dalam waktu bersamaan.²² Persamaan dan perbedaan pada variable bebas sama-sama menunjukkan pada kualitas SDM.

- h. Adi Kuswanto, Jurnal Ekonomi Bisnis, No. 2 Vol. 14 Agustus 2009. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan dalam bentuk bukti fisik dan empati berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah. Penyediaan perlengkapan perbankan yang semakin lengkap; fasilitas fisik yang semakin menarik; dan penampilan para resepsionis yang semakin rapi, ramah, sopan dapat memberikan nilai tambah bagi nasabah bank dan akhirnya meningkatkan kepuasan nasabah bank.²³
- i. Conny Sondakh, Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen, Vol.3 ,No.1, 2014:19-32. Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado). Dari hasil penelitian diketahui bahwa nasabah berpendapat kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang baik terhadap kepuasan dan berdampak pada loyalitas. Artinya kualitas pelayanan yang dirasakan sebanding dengan harga yang ditawarkan dan sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini penting bagi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, untuk mempertahankan serta lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang ada dengan tentunya melihat kebutuhan nasabah dan perkembangan

²²Suci Ramadhania dan Ira Novianty, Prosiding The 11th Industrial Research Workshop and National Seminar. (Bandung, 26-27 Agustus 2020).

²³Adi Kuswanto, Jurnal Ekonomi Bisnis, No. 2 (Agustus 2009)

yang terjadi seiring dengan perubahan jaman. Perusahaan harus tetap menjaga dan meningkatkan layanan walaupun citra merek sudah melekat di benak konsumen.²⁴

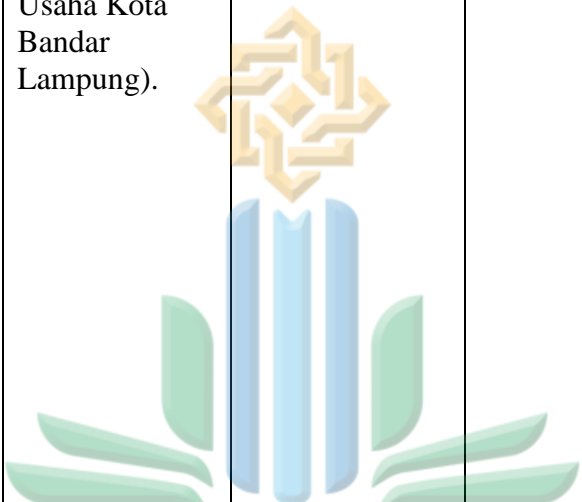
- j. Emilia Rubaidatul Ukrimiyah, Skripsi UIN KHAS JEMBER, 2023, Peran Standar Kompetensi dan Sistem Rekrutmen Karyawan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember. Standar kompetensi karyawan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember di BSI KCP Gajah Mada Jember bahwasannya semua itu tergantung dengan porsi jabatan masing-masing, terutama harus ada sikap ramah terhadap nasabah. Optimalisasi standar kompetensi karyawan harus disertai dengan tingkat pendidikan, *skill*, *experience*, dan *attitude behavior* yang dimiliki oleh karyawan.²⁵

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

NO	PENELITI (Tahun)	JUDUL PENELITIAN	PERSAMAAN	PERBEDAAN	HASIL PENELITIAN
1.	Oky Ridwinskyah, Skripsi UIN Raden Intan Lampung, 2017	Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Insani Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pembiayaan Murabahah (Studi Pada	Sama-sama terdiri dari dua variable yaitu Variabel X atau variable bebas, dan variable Y yaitu variable terikat.	Objek Penelitian : Pada PT. BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung).	Bahwa pengetahuan dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan <i>murabahah</i> dengan nilai <i>thitung</i> sebesar

²⁴Conny Sondakh, Riset Bisnis dan Manajemen, No.1 (2014:19-32)

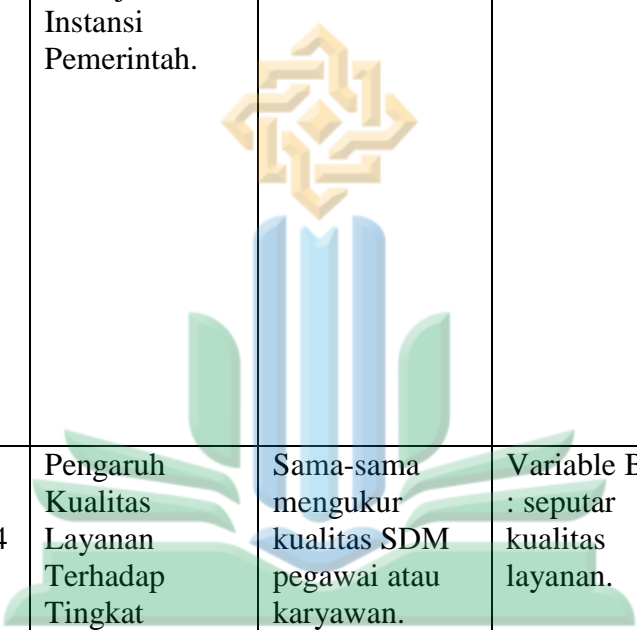
²⁵ Emilia Rubaidatul Ukrimiyah, Peran Standar Kompetensi dan Sistem Rekrutmen Karyawan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember. (Skripsi, UIN KHAS JEMBER, 2023)

NO	PENELITI (Tahun)	JUDUL PENELITIAN	PERSAMAAN	PERBEDAAN	HASIL PENELITIAN
		PT. BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung).			8,395 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 , maka Ho ditolak dan H1 diterima. Sedang Pengetahuan, Keterampilan dan sikap secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan murabahah
2	Rahmawati Akeda, Dkk, Al Maal : <i>Journal Of Islamic Economics And Banking</i> , 2020.	Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Tingkat Loyalitas Nasabah		Metodologi Penelitian : Menggunakan pendekatan kuantitatif.	Variable terikatnya ; Mengukur kelayakan nasabah.

NO	PENELITI (Tahun)	JUDUL PENELITIAN	PERSAMAAN	PERBEDAAN	HASIL PENELITIAN
					karena kompetensi merupakan bentuk layanan kepada nasabah, loyalitas akan terbangun apabila kompetensi digunakan di semua proses perjalanan nasabah menjadi nasabah yang antusias.
3.	Jusmaindah, Skripsi UIN Alauddin Makasar, 2019	Pengaruh Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Nasabah Di PT. Taspen (Persero) Cabang Bone).	Metodologi Penelitian : Menggunakan pendekatan kuantitatif.	Variable terikatnya ; Mengukur kepuasan nasabah.	Hasil Yang Ditemukan Dalam Penelitian Ini Adalah kompetensi karyawan terhadap kepuasan nasabah sudah sesuai dengan pandangan ekonomi islam yang termasuk didalamnya, prinsip-prinsip hidup dalam ajaran islam tentang bagaimana seharusnya manusia menjalankan kehidupannya dalam hal ibadah dan muamalah
4.	Fadhilah, Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020	Pengaruh Kompetensi SDM, Motivasi, Kepuasan Kerja	Sama-sama terdiri dari dua variable yaitu Variabel X atau variable bebas, dan variable Y	Objek penelitian : : (Studi Kasus BNI Syariah Cabang Fatmawati).	bahwa secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kompetensi SDM,

NO	PENELITI (Tahun)	JUDUL PENELITIAN	PERSAMAAN	PERBEDAAN	HASIL PENELITIAN
		Terhadap Kinerja Karyawan Dan Kompensasi sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus BNI Syariah Cabang Fatmawati).	yaitu variable terikat.		motivasi, kepuasan kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan BNI syariah cabang Fatmawati. Dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $15,030 > 2,58$.
5.	Muhammad Fadhil, Jurnal Perspektif, p-ISSN: 2355-0538 Vol.01, Nomor 01 Juli, 2016	Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Pada Balai Latihan Kerja Industri Makassar	Sama-sama mengukur kualitas SDM pegawai atau karyawan.	Objek penelitian : Balai Latihan Kerja Industri Makassar.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menunjukkan bahwa secara simultan atau serempak variabel pengetahuan, keterampilan, dan sikap secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Balai Latihan Kerja Industri Makassar. 2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel pengetahuan, keterampilan, dan sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai

NO	PENELITI (Tahun)	JUDUL PENELITIAN	PERSAMAAN	PERBEDAAN	HASIL PENELITIAN
					<p>pada Balai Latihan Kerja Industri Makassar.</p> <p>Dari ketiga variable bebas yang signifikan, ternyata keterampilan yang mempunyai pengaruh dominan dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Balai Latihan Kerja Industri Makassar.</p>
6.	Eddy Yunus, Jurnal Ekonomi dan Keuangan, ISSN 1411-0393 Akreditasi No. 110/DIKTI/Kep/2009	Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya	Metodologi Penelitian : Menggunakan pendekatan kuantitatif.	Objek penelitian ; KPPBC Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya.	Bahwa kemampuan berkomunikasi, kerjasama kelompok, kepemimpinan, keputusan pendapat secara analisis, secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja, yang artinya semakin tinggi tingkat kompetensi pegawai, maka kinerja mereka akan semakin meningkat.
7.	Suci Ramadhania dan Ira Novianty, Prosiding The 11th Industrial Research Workshop and National Seminar,	Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Peningkatan	Pada variable bebas sama-sama menunjukkan pada kualitas SDM.	Pada variable terikat masih menunjukkan kualitas karyawan.	adalah analisis deskriptif menunjukkan bahwa sumber daya manusia di SKPD Pemerintah

NO	PENELITI (Tahun)	JUDUL PENELITIAN	PERSAMAAN	PERBEDAAN	HASIL PENELITIAN
	Bandung, 26-27 Agustus 2020	Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.			Kota Cimahi memiliki kompetensi yang baik dengan akumulasi skor rata-rata sebesar 197,2. Indikator percaya diri (self-confidence) dan kontrol diri (self-control) dalam dimensi watak berada dalam kriteria baik
8.	Adi Kuswanto, Jurnal Ekonomi Bisnis, No. 2 Vol. 14 Agustus 2009	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah	Sama-sama mengukur kualitas SDM pegawai atau karyawan.	Variable Bebas : seputar kualitas layanan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan dalam bentuk bukti fisik dan empati berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah. Penyediaan perlengkapan perbankan yang semakin lengkap; fasilitas fisik yang semakin menarik; dan penampilan para resepsionis yang semakin rapi, ramah, sopan dapat memberikan nilai tambah bagi nasabah bank dan akhirnya meningkatkan kepuasan nasabah bank
9.	Conny Sondakh, Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen, Vol.3 ,No.1,	Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya	Metodologi Penelitian : Menggunakan pendekatan	Objek penelitian ; Nasabah Taplus BNI	bahwa nasabah berpendapat kualitas pelayanan mempunyai

NO	PENELITI (Tahun)	JUDUL PENELITIAN	PERSAMAAN	PERBEDAAN	HASIL PENELITIAN
	2014:19-32.	Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)	kuantitatif.	Cabang Manado)	pengaruh yang baik terhadap kepuasan dan berdampak pada loyalitas. Artinya kualitas pelayanan yang dirasakan sebanding dengan harga yang ditawarkan dan sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini penting bagi PT. Bank Negara Indonesia (Persero)Tbk, untuk mempertahankan serta lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang ada dengan tentunya melihat kebutuhan nasabah dan perkembangan yang terjadi seiring dengan perubahan jaman
10.	Emilia Rubaidatul Ukrimiyah, Skripsi UIN KHAS JEMBER, 2023,	Peran Standar Kompetensi dan Sistem Rekrutmen Karyawan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember	Sama-sama terdiri dari dua variable yaitu Variabel X atau variable bebas, dan variable Y yaitu variable terikat.	Menggunakan Pendekatan kualitatif.	Standar kompetensi karyawan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember di BSI KCP Gajah Mada Jember bahwasannya semua itu tergantung dengan porsi jabatan

NO	PENELITI (Tahun)	JUDUL PENELITIAN	PERSAMAAN	PERBEDAAN	HASIL PENELITIAN
					masing-masing, terutama harus ada sikap ramah terhadap nasabah. Optimalisasi standar kompetensi karyawan harus disertai dengan tingkat pendidikan, <i>skill, experience, dan attitude behavior</i> yang dimiliki oleh karyawan.

Sumber diolah Peneliti Tahun 2023

B. Kajian Teori

1. Standart Kompetensi Karyawan

a. Pengertian Kompetensi karyawan

Kompetensi karyawan merujuk pada kemampuan, pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki oleh seorang individu yang mempengaruhi kinerjanya dalam pekerjaan. Kompetensi ini mencakup berbagai aspek, seperti²⁶:

- 1) **Pengetahuan:** Informasi dan pemahaman tentang bidang atau tugas tertentu.
- 2) **Keterampilan: Kemampuan** praktis untuk melaksanakan tugas-tugas tertentu dengan baik.

²⁶ Barda, Arif Nawawi. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2019)

- 3) **Sikap:** Perilaku **dan** nilai-nilai yang mempengaruhi cara karyawan berinteraksi dengan rekan kerja dan menyelesaikan tugas.

Kompetensi karyawan sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi, meningkatkan produktivitas, dan memastikan bahwa karyawan dapat beradaptasi dengan perubahan di lingkungan kerja.

Menurut Sutrisno²⁷ secara harfiah kompetensi berasal dari kata *competence* yang artinya kecakapan, kemampuan, dan wewenang. Adapun secara etimologi, kompetensi diartikan sebagai dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf yang mempunyai keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik.

Kompetensi adalah suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan di tempat kerja yang mengacu pada persyaratan kerja yang diterapkan. Kompetensi merupakan variabel utama yang harus dimiliki oleh seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, sehingga dengan adanya kompetensi yang telah dimiliki dapat membantu para karyawan didalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditentukan²⁸.

²⁷Sutrisno, Edy, *Manajemen Sumber Daya Manusia.*(Jakarta: Kencana, 2017)

²⁸Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella Jauvani. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*-Ed. 2-Cet. 4.(Jakarta: Rajawali Pers, 2013)

b. Standar Kompetensi Karyawan

Standar kompetensi karyawan adalah kriteria atau patokan yang digunakan untuk menilai kemampuan dan kinerja karyawan dalam suatu organisasi. Standar ini biasanya mencakup beberapa elemen utama:

- 1) Keterampilan Teknis : Kemampuan yang spesifik untuk menjalankan tugas atau pekerjaan tertentu, seperti penggunaan perangkat lunak, alat, atau teknik tertentu.
- 2) Keterampilan Interpersonal : Kemampuan untuk berkomunikasi, bekerja sama, dan membangun hubungan yang baik dengan rekan kerja dan klien.
- 3) Pengetahuan : Pemahaman mendalam tentang bidang atau industri tertentu, termasuk tren dan praktik terbaik.
- 4) Kemampuan Analitis : Kapasitas untuk menganalisis informasi, membuat keputusan yang tepat, dan menyelesaikan masalah dengan efektif.
- 5) Sikap dan Etika Kerja : Perilaku yang mencerminkan komitmen, tanggung jawab, dan profesionalisme dalam bekerja.
- 6) Kemandirian dan Inisiatif : Kemampuan untuk bekerja secara mandiri dan mengambil inisiatif dalam menyelesaikan tugas.

Standar kompetensi ini biasanya digunakan dalam proses rekrutmen, pelatihan, penilaian kinerja, dan pengembangan karir karyawan. Dengan menetapkan standar yang jelas, organisasi dapat

memastikan bahwa karyawan memiliki kualifikasi yang diperlukan untuk mencapai tujuan bersama.

Kompetensi sumber daya manusia untuk setiap usaha berbeda beda, kompetensi yang dibutuhkan, untuk Lembaga keuangan,²⁹ menjelaskan bahwa kunci kompetensi pengembangan sumber daya manusia memiliki Pengetahuan (*knowledge*), Keterampilan (*Skill*), dan Sikap (*attitude*)³⁰.

Jika disimpulkan, kompetensi SDM adalah faktor penting dalam memastikan kesuksesan perusahaan di tengah persaingan bisnis yang sengit. Indikator-indikator seperti pengetahuan teknis, kemampuan komunikasi, keterampilan analitis, kemampuan beradaptasi, dan kreativitas menjadi panduan dalam menilai kompetensi karyawan. Memahami dan mengembangkan kompetensi ini dapat membantu perusahaan membangun tim yang produktif dan unggul.

Dalam penelitiannya menyebutkan ada lima indikator untuk mengukur kompetensi (self-esteem), yaitu sebagai berikut³¹:

1) Keterampilan

Dalam meningkatkan kinerja seorang pegawai atau karyawan maka salah faktor penunjang adalah tingkat keterampilan pegawai atau karyawan itu sendiri. Gordon dalam srihardono (2015:4) menyatakan bahwa keterampilan adalah kemampuan

²⁹Danupranata, Gita. *Manajemen Perbankan Syariah*. (Jakarta: Salemba Empat, 2013)

³⁰ Barda, Arif Nawawi. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2019)

³¹Wibowo. *Manajemen Kinerja*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2017.) 286

untuk mengoperasikan pekerjaan secara mudah dan cermat.

2) Pengetahuan

Informasi atau maklumat yang diketahui atau disadari oleh seseorang pengetahuan adalah berbagai gejala yang ditemui dan diperoleh manusia melalui akal yang telah dikombinasikan dengan pemahaman dan potensi untuk menindaki sekedar berkemampuan untuk menginformasikan.

3) Peran sosial

Suatu tingkah laku yang diharapkan dari individu sesuai dengan status sosial yang disandangnya, sehingga peran dapat berfungsi pula untuk mengatur perilaku seseorang dapat berbeda-beda ketika ia menyangkut status yang berbeda peran sosial berisi tentang hak dan kewajiban dari status sosial.

4) Citra Diri

Citra diri juga merupakan kesimpulan dari pandangan kita dalam berbagai peran sebagai mahasiswa ,staff dan manager atau merupakan pandangan 17 kita tentang watak kepribadian yang kita rasakan ada pada kita seperti setia,jujur,bersahabat dan judes.

5) Sikap

Sikap merupakan reaksi atau respon seseorang yang masih tertutup terhadap suatu stimulus atau objek menyatakan bahwa sikap merupakan kesiapan atau kesedian untuk bertindak dan bukan merupakan pelaksanaan motif tertentu.

c. Manfaat Kompetensi

Manfaat kompetensi karyawan meliputi:

- 1) Peningkatan Kinerja : Karyawan yang kompeten cenderung lebih produktif dan efisien dalam menyelesaikan tugas.
- 2) Kepuasan Kerja : Karyawan yang memiliki keterampilan yang sesuai merasa lebih percaya diri, meningkatkan kepuasan dan motivasi.
- 3) Adaptabilitas : Kompetensi memungkinkan karyawan untuk lebih mudah beradaptasi dengan perubahan dan tantangan baru.
- 4) Inovasi : Karyawan yang memiliki pengetahuan luas dapat berkontribusi pada ide-ide baru dan solusi kreatif.
- 5) Reputasi Organisasi : Karyawan yang kompeten membantu meningkatkan citra dan reputasi organisasi di mata klien dan mitra bisnis.
- 6) Pengembangan Karir : Kompetensi yang baik membuka peluang untuk pengembangan dan promosi dalam karir.

Dengan demikian, kompetensi berkontribusi signifikan terhadap keberhasilan individu dan organisasi secara keseluruhan.

2. Sumber Daya Manusia (SDM)

a. Pengertian Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) merujuk pada individu-individu yang bekerja dalam suatu organisasi, termasuk kemampuan, pengetahuan, keterampilan, dan potensi yang mereka miliki. SDM merupakan aset penting bagi organisasi

karena mereka berkontribusi terhadap pencapaian tujuan, produktivitas, dan inovasi. Manajemen SDM mencakup proses rekrutmen, pelatihan, pengembangan, dan pemeliharaan hubungan kerja yang baik untuk memaksimalkan potensi karyawan.

Semula SDM merupakan terjemahan dari “*human resources*”, namun ada pula ahli yang menyamakan sumber daya manusia dengan “*manpower*” (tenaga kerja). Sumber daya manusia merupakan satu-satunya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Betapapun majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, jika tanpa SDM sulit bagi organisasi itu untuk mencapai tujuannya³². Sumber daya manusia adalah tenaga kerja yang menduduki suatu posisi atau orang-orang yang mempunyai tanggung jawab untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan pada suatu organisasi tertentu³³.

Indikator SDM sendiri meliputi : Tanggung Jawab, Disiplin, Kualitas pekerjaan, Jumlah hasil, Kehadiran atau presensi, Kerja sama, Inisiatif, *Leadership*, Perilaku, dan Karakter.

³²Sutrisno, Edy. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: Kencana, 2017).

³³Almasri, Muhammad Nazar. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Implementasi dalam Pendidikan Islam*. No.2 (Juli- Desember, 2016).

b. Ruang Lingkup Sumber Daya Manusia

Ruang lingkup sumber daya manusia meliputi berbagai aspek yang berkaitan dengan pengelolaan karyawan dalam organisasi, antara lain:

- 1) Rekrutmen dan Seleksi : Proses mencari dan memilih kandidat yang tepat untuk posisi tertentu.
- 2) Pelatihan dan Pengembangan : Program untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan.
- 3) Manajemen Kinerja : Proses menilai dan meningkatkan kinerja karyawan melalui umpan balik dan penilaian.
- 4) Kompensasi dan Tunjangan : Kebijakan mengenai gaji, bonus, dan manfaat lainnya.
- 5) Hubungan Karyawan : Pengelolaan interaksi antara manajemen dan karyawan untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis.
- 6) Perencanaan SDM : Strategi untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja di masa depan.
- 7) Kesejahteraan Karyawan : Program untuk mendukung kesehatan fisik dan mental karyawan.

Ruang lingkup ini penting untuk menciptakan tim yang kompeten dan produktif, mendukung tujuan organisasi.

3. *Customer Satisfaction*

a. *Pengertian Customer Satisfaction*

Customer Satisfaction/kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap nasabah dan pelayanan perbankan dengan memperhatikan kemampuan nasabah dan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan nasabah sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil.

Customer Satisfaction/kepuasan nasabah merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang

kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama dengan harapan pelanggan. Ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.³⁴ Bagi nasabah, apa yang dihasilkan yaitu perusahaan baginya tidak begitu penting. Nasabah memikirkan apa yang akan dibelinya untuk memuaskan kebutuhannya atas dasar pertimbangan nilai inilah selanjutnya akan menentukan bentuk apa bisnis yang perlu dikembangkan.

Pelayanan nasabah bermutu hanya bisa dipahami dari sudut pandang nasabah. Kita harus merumuskan pelayanan bermutu melalui mata nasabah. Hanya bila nasabah

³⁴Fandu Tjiptono, *Kualitas Jasa. Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial* (Jakarta: Bumi Aksara, 2001),48.

menganggap bahwa anda sebagai pelayanan telah memberikan pelayanan nasabah bermutu.

Memuaskan kebutuhan nasabah adalah keinginan setiap perusahaan ataupun lembaga keuangan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan nasabah dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Nasabah yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk menggunakan kembali produk dan jasa di lembaga tersebut. Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan nasabah setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang pelanggan, jika merasa puas

dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.³⁵

Karim kurniati mengemukakan bahwasanya nasabah merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas layanan. Oleh karena ini nasabah memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang di berikan oleh bank. Untuk menciptakan kepuasan nasabah, bank harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh nasabah yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan nasabahnya.³⁶

³⁵Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya, Unitomo Press 2019).82

³⁶Karim kurniati, *aspek kepuasan nasabah berdasarkan kualitas jasa perbankan* (Surabaya, CV, Jakad media publishing 2020).31

Sifat kepuasan sangat bersifat subyektif, sehingga sulit sekali untuk mengukurnya. Namun, walaupun demikian, tentu saja harus tetap berupaya memberikan perhatian kepada nasabah dengan segala daya, sehingga paling tidak, kita dapat memberikan layanan terbaik, yang dimulai dari upaya menstandarkan kualitas barang atau jasa sampai dengan pelaksanaan penyerahannya pada saat berhubungan langsung dengan nasabah, dengan standar yang diperkirakan dapat menimbulkan kepuasan yang optimal bagi nasabah.³⁷

Dari pengertian yang di jelaskan oleh para ahli maka dapat disimpulkan bahwa *Customer Satisfaction* tercipta jika layanan yang diterapkan oleh suatu lembaga dilakukan dengan baik, jika nasabah merasa puas akan layanan di lembaga tersebut maka nasabah juga akan loyal terhadap lembaga dengan pelayanan yang baik.

b. Faktor Faktor *Customer Satisfaction*

Dalam menentukan tingkat *Customer Satisfaction*, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh bank yaitu :

a. Kualitas produk.

Nasabah akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang digunakan berkualitas.

³⁷Eva Sundari, *Dinamika Citra Dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam* (Studi kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru, Penerbit Adab 2021)88-94

b. Kualitas pelayanan.

Nasabah akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

c. Emosional.

Nasabah akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain kagum terhadap bank bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada nasabahnya.

e. Biaya.

Nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk jasa itu.³⁸

c. Indikator *Customer Satisfaction*

Adapun indikator *Customer Satisfaction* yaitu ada lima indikator untuk mengukur kepuasan nasabah:

1) Membeli kembali produk atau jasa,

³⁸Karim kurniati, *aspek kepuasan nasabah berdasarkan kualitas jasa perbankan* (Surabaya, CV, Jakad media publishing 2020), 32

- 2) Mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain dan merekomendasikan,
- 3) Kurang memperhatikan merek dan iklan produk pesaing,
- 4) Membeli produk lain dari perusahaan yang sama,
- 5) Menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan tersebut.³⁹

Kepuasan dan ketidakpuasan nasabah atas produk akan berpengaruh. Apabila nasabah merasa puas maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama. Nasabah yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap

produk kepada orang lain. Tetapi jika seorang nasabah tidak puas dapat melakukan pengembalian produk.

³⁹Sri Ismulyaty, Nurmaini, dan May Roni, Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (*Bsi Kalirejo*).8 No. 1 (2022). 71

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif dengan metode ilmiah/*scientific* karena telah memenuhi kaidah – kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis dan juga rumusan masalah asosiatif yakni suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antar dua variabel.⁴⁰ Jenis data yang digunakan adalah data primer. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif kausal. Penelitian kuantitatif kausal adalah desain penelitian yang bertujuan menentukan hubungan dan pengaruh dari suatu variabel terhadap variabel lainnya.⁴¹

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yakni pengamatan langsung pada obyek yang diteliti untuk mendapatkan data yang relevan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dimana peneliti dapat menentukan hanya beberapa variabel saja dari obyek yang diteliti kemudian dapat membuat instrument untuk mengukurnya. Penelitian kuantitatif banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya.⁴²

⁴⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: ALFABETA, 2022), 7

⁴¹Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*, (Jember Press, 2020), 41

⁴²Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2008), 17.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan obyek penelitian yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala atau nilai tes atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian.⁴³ Sedangkan Populasi dalam penelitian ini berjumlah 40 responden karyawan.

2. Sampel

Sampel merupakan elemen populasi yang dipilih untuk mewakili populasi dalam penelitian.⁴⁴ Menurut Sugiyono⁴⁵ teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat beberapa teknik sampling yang digunakan. Ketika melakukan penelitian, peneliti dihadapkan pada tantangan memilih metode pengambilan sampel yang tepat. Salah satu metode yang paling banyak digunakan adalah Total Sampling⁴⁶, yang melibatkan pengambilan sampel dari seluruh populasi yang diteliti. Metode ini sangat ideal untuk situasi di mana populasi penelitiannya relatif kecil, sehingga memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data dari setiap individu dalam populasi. Dalam penelitian ini peneliti menyebarkan kuesioner secara langsung dan juga melalui Google Form kepada responden karyawan PT BPR Mitra Jaya Mandiri.

⁴³Hadari Nawawi, *Managemen SDM untuk Bisnis yang Kompetitif* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1997),141.

⁴⁴Cooper dan Schinder, *Metode penelitian kuantitatif*(Bandung:Renika Cipta, 2023),180

⁴⁵ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (2020)128

⁴⁶ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (2019)18

Dalam penelitian ini sampel yang digunakan oleh peneliti adalah Total Sampling dikarenakan populasi yang digunakan oleh peneliti cukup terjangkau keseluruhannya. Dengan demikian populasi dengan penelitian ini sebesar 100% mengingat jumlah responden sangat terjangkau oleh peneliti.

C. Teknik Dan Instrumen Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Metode angket disebut pula sebagai metode kuesioner atau dalam bahasa Inggris disebut *questionnaire* (daftar pertanyaan). Metode angket merupakan serangkaian daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian dikirim untuk diisi oleh responden. Setelah diisi, angket dikirim kembali atau dikembalikan kepada peneliti.⁴⁷

Kuesioner dalam penelitian ini diberikan kepada nasabah PT. BPR Mitra Jaya Mandiri Kalisat Jember, peneliti membagi angket kepada nasabah PT. BPR Mitra Jaya Mandiri Kalisat Jember untuk diisi dan dikembalikan ke penulis.

Untuk mengukur persepsi responden dalam penelitian ini digunakan skala Likert. Menurut Sugiyono⁴⁸ skala Likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel.

⁴⁷ Arikunto, S. *Suatu pendekatan praktek* (Jakarta: PT Rineka Cipta 2002).

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, ctk 21,

Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Berikut ini adalah penjelasan 5 poin skala likert⁴⁹:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

Tabel 3.1
Pilihan Nilai Skala Likert

Jawaban	Pilihan	Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber : diolah peneliti 2023

2. Wawancara

Wawancara atau *interview* merupakan proses guna memperoleh keterangan untuk tujuan peneliti dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antar pewawancara dengan orang yang diwawancarai.

Peneliti melakukan wawancara dengan pimpinan dan karyawan PT.BPR Mitra Jaya Mandiri Kalisat Jember untuk memperoleh informasi profil karyawan PT. BPR Mitra Jaya Mandiri Kalisat Jember.

⁴⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, ctk 21,

3. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indra mata sebagai alat bantu utamanya selain panca indra lainnya. Oleh karena itu observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indra mata serta dibantu dengan panca indra lainnya.⁵⁰

Peneliti melakukan observasi langsung tentang kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) dilihat dari Pengetahuan, Keterampilan dan Sikap karyawan di PT.BPR Mitra Jaya Mandiri Kalisat Jember untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan.

D. Analisis Data

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menilai sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan tersebut mampu mengungkapkan suatu yang diukur oleh kuesioner tersebut.⁵¹

Perhitungan akan dilakukan dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS, dimana validitas data diukur dengan membandingkan r hitung dan r tabel, jika :

- Apabila $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ (pada taraf signifikansi 5%) maka dapat dikatakan kuesioner tersebut valid

⁵⁰*Ibid.* 147

⁵¹Imam Ghozali, “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*” (Semarang: Universitas Diponegoro 2013),53.

- Apabila r hitung $<$ r tabel (pada taraf signifikansi 5%) maka dapat dikatakan kuesioner tersebut tidak valid.⁵²

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah instrumen cukup dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen itu sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat *tendensius* atau mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu.⁵³ Instrumen yang sudah dapat dipercaya yang *reliabel* akan menghasilkan data yang dapat dipercaya.

a. Analisis Data

Dalam suatu penelitian kuantitatif ini, analisis data adalah suatu pengolahan data setelah data dan jawaban yang didapat dari respon serta sumber data lainnya terkumpul dengan lengkap. Analisis data merupakan proses pencarian serta menyusun dengan sistematis data yang telah didapatkan dari hasil catatan observasi, penyebaran kuesioner, serta dokumentasi dengan cara mengelola setiap data yang ada ke dalam kategori – kategori yang ada, penjelasan ke dalam setiap bagian, melaksanakan sintesa, mengolah mana yang penting, menyusun ke dalam bagian – bagian yang disediakan lalu dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh pembaca atau orang lain pada umumnya dan khusus nya diri sendiri.⁵⁴

Dalam melakukan analisis data dalam penelitian ini dengan melalui beberapa tahapan sebagai berikut :

⁵²*Ibid*, 47-48

⁵³*Ibid*, 47-48.

⁵⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, 147

1) Proses *Editing*

Tahapan paling awal dalam analisis data yaitu melakukan berupa suatu editing terhadap data – data yang telah dikumpulkan dari hasil observasi atau survei lapangan. Pada dasarnya prinsip proses olah data atau *editing* bertujuan supaya data yang diamati dapat dianalisa secara lengkap dan akurat pastinya.

2) Tabulasi

Setelah menyajikan data yang diperoleh dalam bentuk tabel. Selanjutnya dilakukan tabulasi dengan tujuan supaya data bisa dengan mudah disusun, dihitung serta mudah dalam penataan data untuk disajikan dan dianalisa. Setelah proses tabulasi selesai maka selanjutnya data – data yang ada didalam tabel – tabel tersebut akan diolah dengan *Software Statistical Package for Sosial Sciene (SPSS) for Windows*. agar data yang dikumpulkan dapat menghasilkan jawaban – jawaban maka harus diolah serta dianalisis sehingga nantinya dapat diambil sebuah keputusan atau kesimpulan.

3) Uji Instrumen Data

a) Uji validitas

Uji validitas menurut Arikunto berpendapat bahwa validitas merupakan ukuran yang menunjukkan sejauh mana tingkatan kesahihan atau tidaknya sebuah data dan bisa juga artikan keabsahan suatu instrumen penelitian.⁵⁵

⁵⁵Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: PT. Rineka Cipta (2012),211

Uji validitas dilakukan uji menguji apakah data – data angket atau kuesioner yang ada dalam penelitian bernilai valid atau justru tidak valid nilainya. Pengujian ujian validitas dalam penelitian ini menggunakan *SPSS for windows*. adapun bagian nilai dalam penilaian uji validitas yaitu sebagai berikut.⁵⁶

- 1) Apabila $T_{hitung} > T_{tabel}$, maka item – item yang terdapat dalam kuesioner dinyatakan valid
 - 2) Apabila $T_{hitung} < T_{tabel}$, maka nilai item dari kuesioner dinyatakan tidak valid
- b) Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan suatu uji kevalidan dan keabsahan instrumen di dalam penelitian dengan bertujuan supaya nantinya dapat mengetahui seberapa jauh skala atau alat ukur dapat dipastikan kebenarannya atau dipercaya.⁵⁷

Adapun uji reliabilitas terhadap penelitian ini dengan menggunakan metode *Cronbach alpha* dengan bantuan aplikasi yang terdapat pada *IMB SPSS for windows*. untuk kategori nilai tersendiri dalam uji reliabilitas terdapat lima bagian yaitu apabila nilai hitung < 0,200 dinyatakan tidak reliabel, untuk nilai skala 0,210-0,400 dinyatakan kurang reliabel, dengan berskala nilai 0,410-0,600 dibidang cukup reliabel, untuk nilai berskala 0,610- 0,800 dinyatakan

⁵⁶Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), 48

⁵⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, 28

reliabel, begitu juga nilai skala nilai $> 0,810$ dinyatakan sangat reliabel.⁵⁸

4) Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memberikan kejelasan terhadap persamaan nilai regresi yang di dapat mempunyai nilai yang konsisten, tidak bias, tidak berubah – rubah dan memiliki konsisten atau ketetapan estimasi. Adapun untuk uji asumsi klasik selbihnya akan dijabarkan sebagai berikut:

1) Uji Normalitas

Normalitas dilakukan bermaksud untuk menguji dan mengathui apakah pendistribusian data dalam penelitian dari masing – masing variabel memiliki nilai distribusi yang normal atau justru tidak normal. Uji normalitas terhadap penelitian ini dengan melaksanakan pendekatan uji yang sama. *Kolmogorov Smirnow Test* dimana kriteria nilainya yang terdapat dalam pengujian ini yaitu jika $p > 0.05$ maka nilai distribusi dinyatakan dengan normal adapun sebaliknya apabila nilai dari $p < 0,05$ maka dapat dipastikan nilai item tidak terdistribusi dengan normal atau kata lainnya dinyatakan tidak normal.⁵⁹

⁵⁸Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: PT. Rineka Cipta (2012),168

⁵⁹Ghozali, *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro,2011),160

5) Uji Hipotesis

1) Uji T (Uji Parsial)

Uji parsial atau uji T digunakan pada dasarnya untuk melihat bagaimana pengaruh dari satu variabel independen terhadap variabel dependen dalam menjelaskan variasinya. Untuk hasil uji T yaitu apabila terdapat dari nilai probabilitas yang signifikasinya lebih kecil dari 0,05 atau 5% maka dapat dikatakan bahwa satu variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Perlu dilihat bahwa hipotesis dikatakan diterima apabila nilai signifikasinya

$\alpha < 0,05$ lalu hipotesis akan dinyatakan ditolak apabila nilai signifikasinya $\alpha > 0,05$. Adapun dalam pengambilan keputusan yaitu sebagai berikut:

- 1) Apabila $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka dapat dikatakan bahwa H_0 dinyatakan ditolak sedakan H_a dapat diterima
 - 2) Apabila $T_{hitung} < T_{tabel}$ sebaliknya dalam hal ini H_0 dinyatakan diterima adapun untuk H_a dikatakan ditolak.⁶⁰
- ### 2) Uji F

Uji F dilakukan untuk menguji apakah persamaan model regresi yang digunakan sudah dapat dikatakan tepat atau tidak serta menunjukkan apakah dari variabel bebas yang dimasukkan dalam persamaan mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat. Adapun nilai dalam uji F dapat dilihat dengan tingkat

⁶⁰Ghozali, *Aplikasi Analisis multivariate dengan Pogram SPSS,98*

signifikansi sebesar 0,05 dengan ketentuan penilaian yang dapat digunakan dalam suatu uji F yakni sebagai berikut:

- a) Apabila $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$ dan apabila probabilitasnya bernilai lebih kecil dari nilai tingkat signifikasinya ($\text{sig} < 0,05$) maka bisa dikatakan diterima.
- b) Begitu juga sebaliknya apabila $F\text{-hitung} < F\text{-tabel}$ maka dapat dikatakan bahwa hipotesis secara simultan ditolak.

Selain untuk melihat ketepatan model regresi, uji F juga digunakan untuk melihat dan mengetahui pengaruh simultan variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika nilai signifikan $> 0,05$ berarti variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikan $< 0,05$ artinya variabel terikat mempengaruhi variabel bebas

6) Analisis Regresi Linier berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan pengembangan dari model regresi linier sederhana. Jika pada model regresi linier sederhana hanya terdiri dari satu variabel bebas dan satu variabel terikat maka pada regresi linier berganda jumlah variabel bebasnya lebih dari satu dan satu variabel terikat. Dengan bertambahnya variabel bebas maka bentuk umum dari persamaan regresi berganda yang mencakup dua atau lebih variabel bebas adalah sebagai berikut.⁶¹

⁶¹ Fia oktavia “*Journal Of Infomatic Management And Information Tecnology*”, vol.1 No.2 2021

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

$$Y = \beta_0 + \beta_1 \text{Pengetahuan} + \beta_2 \text{Keterampilan} + \beta_3 \text{Sikap} + \varepsilon$$

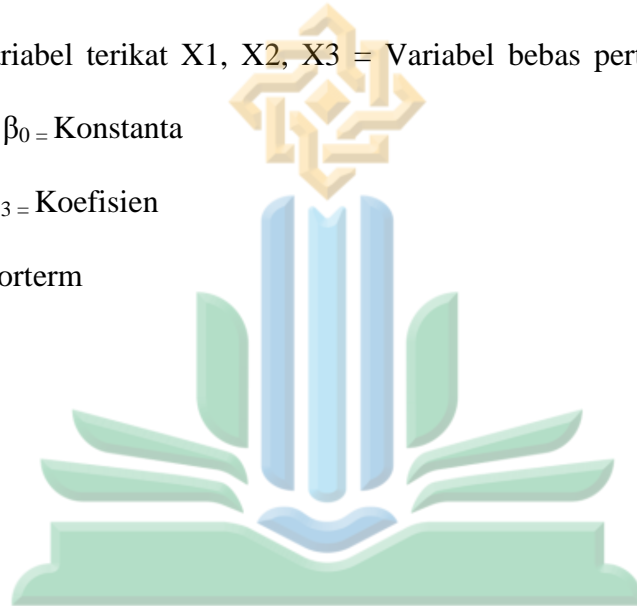
Dimana

Y = Variabel terikat X1, X2, X3 = Variabel bebas pertama, kedua dan

ketiga, β_0 = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien

ε = Error term



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Umum PT. BPR Mitra Jaya Mandiri Kalisat Jember

1. Profil dan Sejarah Berdirinya PT. BPR Mitra Jaya Mandiri

Kalisat Jember

Nama Perusahaan : PT. BPR Mitra Jaya Mandiri Kalisat Jember

Jenis Perusahaan : Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Lokasi : Kalisat, Jember, Jawa Timur, Indonesia

Bidang Usaha : Penyediaan layanan perbankan, termasuk

simpanan, kredit, dan produk perbankan lainnya,

dengan fokus pada usaha mikro, kecil, dan

menengah (UMKM) di daerah Kalisat dan

sekitarnya.

Visi : Menjadi BPR terdepan yang memberikan layanan

perbankan yang inklusif, terpercaya, dan

berkelanjutan bagi masyarakat dan pelaku UMKM

di Kalisat dan Jember.

Misi :

1. Menyediakan produk dan layanan perbankan

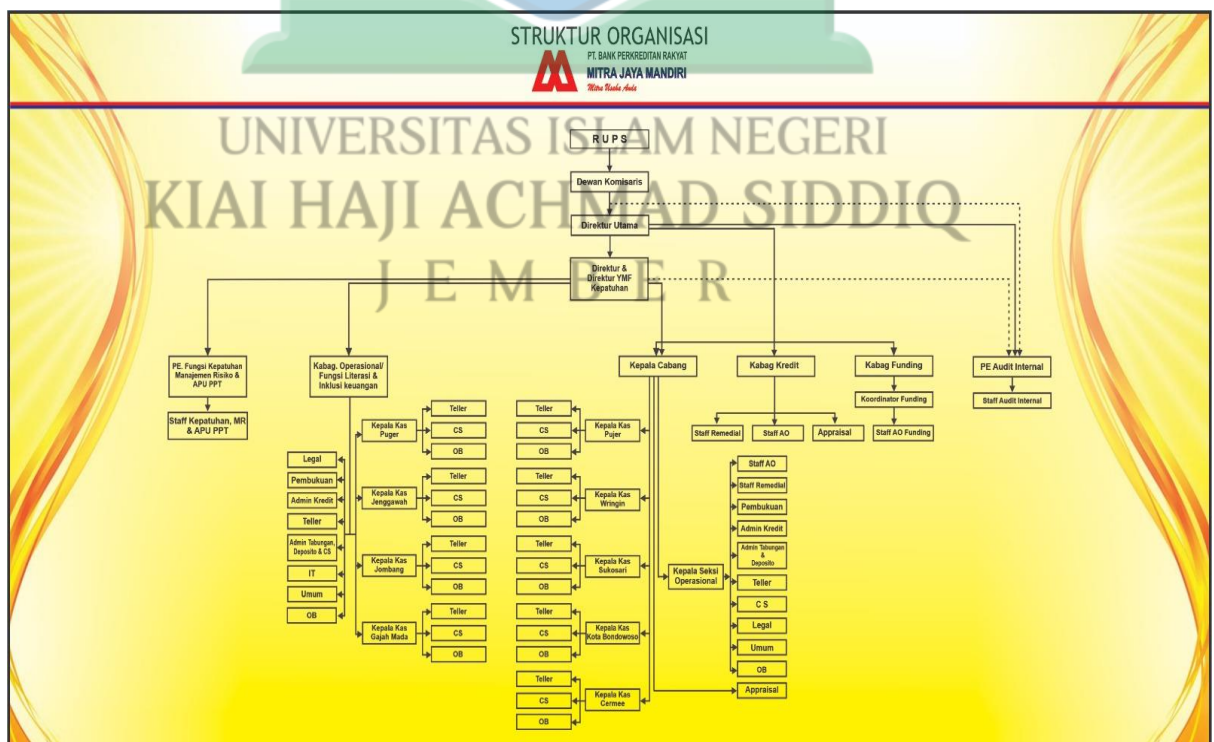
yang inovatif dan sesuai dengan kebutuhan

nasabah.

2. Memberikan kontribusi positif terhadap pertumbuhan ekonomi lokal melalui dukungan kepada UMKM.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan berfokus pada kepuasan nasabah.
4. Menjaga integritas dan profesionalisme dalam setiap aspek operasional perusahaan.

2. Struktur Organisasi

4.1 Gambar Struktur Organisasi



B. GAMBARAN UMUM RESPONDEN

1. Jenis Kelamin

Adapun jenis kelamin responden pada PT. BPR Mitra Jaya Mandiri Kalisat Jember adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1	Pria	20	50%
2	Wanita	20	50%
	Total	40	100%

Sumber : *Data diolah peneliti 2024*

Responden yang memberikan jawaban dalam survei di PT. BPR Mitra Jaya Mandiri Kalisat Jember terdiri dari 40 responden karyawan yang terbagi rata berdasarkan jenis kelamin. Berdasarkan tabel 4.1, distribusi responden menunjukkan bahwa jumlah responden pria adalah 20 orang, yang merupakan 50% dari total responden. Demikian juga, jumlah responden wanita adalah 20 orang, yang juga mewakili 50% dari total responden. Dengan demikian, komposisi jenis kelamin responden dalam survei ini seimbang antara pria dan wanita, masing-masing berkontribusi setengah dari total responden. Total keseluruhan responden yang berpartisipasi dalam survei ini adalah 40 responden karyawan, dengan persentase kumulatif sebesar 100%.

2. Usia Responden

Data mengenai umur responden pada penelitian ini yakni peneliti mengelompokkan menjadi 2 kategori, yaitu kurang dari 30 tahun dan lebih dari 30 tahun. Adapun data mengenai umur responden pada

penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Usia

No	Umur	Jumlah	Presentase (%)
1	<30 tahun	10	25%
2	>30 tahun	30	75%
	Total	40	100%

Sumber : *Data diolah peneliti 2024*

Dalam penelitian di PT. BPR Mitra Jaya Mandiri Kalisat Jember, data mengenai usia responden dibagi menjadi dua kategori: kurang dari 30 tahun dan lebih dari 30 tahun. Berdasarkan tabel 4.2, distribusi responden menunjukkan bahwa jumlah responden yang berusia kurang dari 30 tahun adalah 10 orang, yang mewakili 25% dari total responden. Sementara itu, jumlah responden yang berusia lebih dari 30 tahun adalah 30 orang, yang mencakup 75% dari total responden. Dari data ini, terlihat bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berusia lebih dari 30 tahun. Total keseluruhan responden yang berpartisipasi dalam survei ini adalah 40 orang, dengan persentase kumulatif sebesar 100%.

3. Pekerjaan Responden

Adapun data dan persentase mengenai tingkat pekerjaan responden pada PT. BPR Mitra Jaya Mandiri Kalisat Jember yang diambil sebagai berikut:

Tabel 4.3
Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
1	Pedagang	10	25%
2	PNS	10	25%
3	Karyawan	20	50%
	Total	40	100%

Sumber : *Data diolah peneliti 2024*

Data mengenai pekerjaan responden pada PT. BPR Mitra Jaya Mandiri Kalisat Jember menunjukkan variasi dalam jenis pekerjaan yang dimiliki oleh partisipan survei. Berdasarkan tabel 4.3, responden dibagi dalam tiga kategori pekerjaan. Sebanyak 10 responden, atau 25% dari total, bekerja sebagai pedagang. Jumlah responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) juga mencapai 10 orang, yang juga mewakili 25% dari total. Sementara itu, mayoritas responden, yakni 20 orang atau 50%, bekerja sebagai karyawan di berbagai sektor. Total keseluruhan responden dalam survei ini adalah 40 orang, dengan persentase kumulatif sebesar 100%. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai karyawan, diikuti oleh pedagang dan PNS dengan jumlah yang sama.

C. Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reabilitas

a. Uji Validitas

Uji tingkat validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam penelitian ini jumlah sample (n)= 40 dan besarnya $df= 40-2= 38$, dan alpha 0,05 didapat r tabel 0,320 (dengan uji dua sisi).

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	<i>Corrected Item total correlation (r hitung)</i>	r tabel	Keterangan
Pengetahuan (X1)	X1.1	0.339	0.320	Valid
	X1.2	0.564	0.320	Valid
	X1.3	0.516	0.320	Valid
	X1.4	0.456	0.320	Valid
	X1.5	0.357	0.320	Valid

Keterampilan (X2)	X2.1	0.369	0.320	Valid
	X2.2	0.522	0.320	Valid
	X2.3	0.427	0.320	Valid
	X2.4	0.324	0.320	Valid
	X2.5	0.468	0.320	Valid
Sikap (X3)	X3.1	0.366	0.320	Valid
	X3.2	0.420	0.320	Valid
	X3.3	0.511	0.320	Valid
	X3.4	0.337	0.320	Valid
	X3.5	0.461	0.320	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	X4.1	0.518	0.320	Valid
	X4.2	0.346	0.320	Valid
	X4.3	0.344	0.320	Valid
	X4.4	0.553	0.320	Valid
	X4.5	0.361	0.320	Valid

Sumber : Hasil Penelitian SPSS 25, 2024

Hasil uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk degree of freedom (df) = $n - 2$, di mana jumlah sampel (n) adalah 40, sehingga $df = 40 - 2 = 38$. Dengan tingkat signifikansi (α) 0,05 dan menggunakan uji dua sisi, diperoleh nilai r tabel sebesar 0,320.

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh item dari variabel-variabel yang diuji memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel 0,320, sehingga semua item tersebut dinyatakan valid. Pada variabel Pengetahuan (X1), item-item X1.1 hingga X1.5 masing-masing memiliki nilai r hitung sebesar 0.339, 0.564, 0.516, 0.456, dan 0.357, semuanya valid. Variabel Keterampilan (X2) menunjukkan item-item X2.1 hingga X2.5 dengan nilai r hitung sebesar 0.369, 0.522, 0.427, 0.324, dan 0.468, juga semuanya valid. Selanjutnya, pada variabel Sikap (X3), nilai r hitung untuk item-item

X3.1 hingga X3.5 adalah 0.366, 0.420, 0.511, 0.337, dan 0.461, semua dinyatakan valid. Terakhir, untuk variabel *Customer Satisfaction* (Y), item-item X4.1 hingga X4.5 memiliki nilai r hitung sebesar 0.518, 0.346, 0.344, 0.553, dan 0.361, yang semuanya juga valid.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item dalam variabel Pengetahuan (X1), Keterampilan (X2), Sikap (X3), dan *Customer Satisfaction* (Y) valid untuk digunakan dalam penelitian ini, karena nilai r hitung untuk setiap item lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,320.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel. Untuk mengukur reliabilitas dengan menggunakan statistik *Cronbach Alpha* (α). suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0,6 ($>0,6$).

Hasil pegujian reliabilitas instrument menggunakan alat bantu oleh statistik SPSS 25. Adapun hasil output dapat diketahui sebagaimana dalam tabel berikut:

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Reliability Coefficient	Cronbach Alpha	Keterangan
X1	5	0,703	Reliabel
X2	5	0,618	Reliabel
X3	5	0,759	Reliabel
Y	5	0,602	Reliabel

Sumber : Hasil Penelitian SPSS 25, 2024

Berdasarkan Tabel 4.5, variabel Pengetahuan (X1) memiliki koefisien reliabilitas dengan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,703, yang menunjukkan bahwa variabel ini reliabel. Variabel Keterampilan (X2) memiliki nilai Cronbach Alpha sebesar 0,618, juga dinyatakan reliabel. Selanjutnya, variabel Sikap (X3) memiliki nilai Cronbach Alpha tertinggi di antara variabel lainnya, yaitu sebesar 0,759, yang menunjukkan tingkat reliabilitas yang sangat baik. Terakhir, variabel *Customer Satisfaction* (Y) memiliki nilai Cronbach Alpha sebesar 0,602, yang juga memenuhi kriteria reliabel.

Dengan demikian, semua variabel dalam penelitian ini, yaitu Pengetahuan (X1), Keterampilan (X2), Sikap (X3), dan *Customer Satisfaction* (Y), dinyatakan reliabel karena nilai Cronbach Alpha masing-masing variabel lebih dari 0,6. Hasil ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini konsisten dan dapat diandalkan untuk mengukur variabel-variabel yang diteliti.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah data yang disajikan untuk dianalisis lebih lanjut berdistribusi normal atau tidak. Untuk mengujinya dapat digunakan uji Kolmogorov Smirnov satu arah. Pengambilan kesimpulan untuk menentukan apakah data yang diuji berdistribusi normal atau tidak adalah dengan menentukan nilai signifikannya. Jika signifikan $> 0,05$ maka berdistribusi normal dan

sebaliknya jika signifikan $< 0,05$ maka tidak berdistribusi normal.

Tabel 4.6
Hasil Uji Normalitas

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov</i>	<i>Unstandardized Residual</i>
N	40
<i>Kormogolov-Smirnov Z</i>	0.963
<i>Asympy. Sig. (2-tailed)</i>	0.311

Sumber : Hasil Penelitian SPSS 25, 2024

Tabel 4.6 menunjukkan hasil uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov pada residual yang tidak terstandardisasi. Berdasarkan hasil tersebut, sampel yang diuji berjumlah 40. Nilai Kolmogorov-Smirnov Z yang diperoleh adalah 0,963 dengan nilai signifikansi asimptotik (2-tailed) sebesar 0,311. Karena nilai signifikansi (0,311) lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05, dapat disimpulkan bahwa residual tersebut terdistribusi secara normal. Hal ini menunjukkan bahwa asumsi normalitas dalam analisis ini telah terpenuhi, sehingga analisis lebih lanjut dapat dilakukan dengan lebih valid.

3. Teknik Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menggambarkan nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dan dependen. Regresi linier berganda dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut :

pengetahuan memiliki koefisien sebesar 0,757 dengan nilai thitung 8,395 dan signifikansi 0,000, yang berarti hipotesis bahwa pengetahuan mempengaruhi kepuasan diterima. Sebaliknya, variabel keterampilan dan sikap memiliki koefisien masing-masing sebesar 0,043 dan 0,063 dengan nilai thitung 0,539 dan 0,876 serta signifikansi 0,591 dan 0,389, yang menunjukkan bahwa hipotesis untuk kedua variabel ini ditolak.

Nilai R Square sebesar 0,509 menunjukkan bahwa 50,9% variasi dalam kepuasan dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen dalam model ini. Adjusted R Square sebesar 0,488 mengindikasikan penyesuaian yang memperhitungkan jumlah variabel dalam model. Selain itu, nilai F hitung sebesar 24,554 dengan signifikansi 0,000 mengindikasikan bahwa model regresi ini secara keseluruhan signifikan dan mampu menjelaskan hubungan antara variabel-variabel independen dengan variabel dependen.

a. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Namun penggunaan koefisien determinasi (R^2) memiliki kelemahan, yaitu bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel maka R^2 meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen atau tidak. Oleh karena itu, koefisien determinasi dalam penelitian ini menggunakan nilai Adjusted R^2 . Hasil uji determinasi dapat dilihat pada tabel 4.7 di atas.

Berdasarkan hasil perhitungan uji determinasi yang tampak pada tabel 4.7 di atas, besarnya koefisien determinasi atau adjusted R² adalah 0.488 hal ini berarti 48% variasi *Customer Satisfaction* dapat dijelaskan oleh variasi dari tiga variabel pengetahuan, keterampilan dan sikap yang berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction*. Sedangkan sisanya (100% - 48% = 52%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model persamaan tersebut diatas.

b. Uji t (Parsial)

Uji parsial (uji t) menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel independen. Uji t dilakukan dengan cara membandingkan t hitung dengan t tabel dengan signifikan 0,05 dengan uji dua pihak. Adapun hasil uji t dapat di lihat pada tabel 4.7.

1. Pengaruh Pengetahuan Terhadap *Customer Satisfaction*

Hasil statistik uji t (tabel 4.7) untuk variabel pengetahuan diperoleh t hitung sebesar 8,395 dengan nilai signifikansi 0,000. Dengan demikian nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka hipotesis terbukti, 0,000 artinya pengetahuan berpengaruh positif yang signifikan terhadap tingkat *Customer Satisfaction*.

2. Pengaruh Keterampilan Terhadap *Customer Satisfaction*

Hasil statistik uji t (tabel 4.7) untuk variabel keterampilan diperoleh t hitung sebesar 0,539 dengan nilai signifikansi 0,591. Dengan demikian nilai signifikansi $0,591 > 0,05$. Maka hipotesis tidak

terbukti, artinya keterampilan tidak berpengaruh positif yang signifikan terhadap tingkat *Customer Satisfaction*.

3. Pengaruh Sikap Terhadap *Customer Satisfaction*

Hasil statistik uji t (tabel 4.7) untuk variabel sikap diperoleh t hitung sebesar 0,876 dengan nilai signifikansi 0,389. Dengan demikian nilai signifikansi $0,389 > 0,05$. Maka hipotesis tidak terbukti, artinya sikap tidak berpengaruh positif yang signifikan terhadap tingkat *Customer Satisfaction*.

c. Uji F (Simultan)

Uji simultan digunakan untuk mengukur pengaruh variabel bebas secara bersama terhadap variabel terikat dengan menggunakan nilai probabilitas (sig). Kriteria pengujian simultan pada skripsi ini yaitu jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka tidak ada pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen sedangkan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka ada pengaruh secara simultan antara variabel independen dengan variabel independen dengan variabel dependen. Pengujian Simultan dapat dilihat pada tabel 4.7.

Berdasarkan data pada kolom F diatas nilai F hitung adalah 24,554 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa Variabel Pengetahuan, Keterampilan dan sikap secara bersama-sama berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction* di BPR Mitra Jaya Mandiri Kalisat Jember.

D. PEMBAHASAN

1. Pengaruh Pengetahuan (*Knowledge*) terhadap Tingkat *Customer Satisfaction*

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda, diperoleh interpretasi bahwa pengetahuan (*knowledge*) berpengaruh positif yang signifikan terhadap tingkat *customer satisfaction*. Hal ini bersesuaian dengan hasil uji hipotesis menggunakan uji t parsial yang mana untuk variabel pengetahuan diperoleh t hitung sebesar 8,395 dengan nilai signifikansi 0,000. Dengan demikian nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka hipotesis terbukti, 0,000 artinya pengetahuan berpengaruh positif yang signifikan terhadap tingkat *customer satisfaction*.

Pengetahuan merupakan aspek penting dalam kompetensi sumber daya manusia yang berperan signifikan dalam meningkatkan tingkat *Customer Satisfaction*. Pengetahuan yang memadai memungkinkan karyawan untuk *memberikan* informasi yang tepat, akurat, dan relevan kepada nasabah. Hal ini menciptakan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka. Di PT. BPR Mitra Jaya Mandiri, pengetahuan tentang produk perbankan, regulasi, dan layanan keuangan lainnya menjadi kunci untuk melayani nasabah dengan baik. Misalnya, pemahaman yang mendalam tentang berbagai jenis produk kredit dan tabungan memungkinkan karyawan untuk memberikan saran yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, yang meningkatkan pengalaman positif dan *Customer Satisfaction*.

Pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan tidak hanya terbatas pada pemahaman dasar tentang produk dan layanan perusahaan, tetapi juga mencakup *pemahaman* tentang perilaku nasabah, tren pasar, dan regulasi yang berlaku. Dengan pengetahuan yang luas dan mendalam, karyawan dapat lebih responsif terhadap perubahan kebutuhan nasabah dan memberikan solusi yang lebih proaktif.

Di sektor perbankan, pengetahuan tentang regulasi terbaru sangat krusial karena mempengaruhi cara karyawan memberikan layanan dan saran kepada nasabah. Misalnya, pengetahuan mengenai kebijakan terbaru dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) atau perubahan regulasi terkait produk perbankan syariah memungkinkan karyawan untuk memberikan informasi yang akurat dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan nasabah tetapi juga memastikan bahwa perusahaan mematuhi regulasi, mengurangi risiko hukum dan meningkatkan reputasi perusahaan.

Selain itu, pengetahuan karyawan tentang teknologi perbankan yang terus berkembang juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Di era digital saat ini, nasabah sering kali mengharapkan layanan yang cepat dan efisien melalui berbagai platform digital. Karyawan yang memiliki pengetahuan yang baik tentang sistem perbankan digital dan cara mengoperasikannya dapat membantu nasabah dalam mengakses layanan dengan lebih mudah dan cepat. Misalnya, membantu nasabah memahami cara menggunakan aplikasi perbankan

mobile atau internet banking dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan mereka dalam bertransaksi.

Pengetahuan juga memungkinkan karyawan untuk beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan situasi atau masalah yang muncul. Karyawan yang memiliki pengetahuan *mendalam* dapat mengatasi keluhan atau masalah nasabah dengan lebih efektif, memberikan solusi yang tepat, dan memastikan bahwa nasabah merasa dihargai dan diperhatikan. Kemampuan ini penting dalam menjaga hubungan baik dengan nasabah dan memastikan bahwa mereka tetap setia kepada perusahaan.

Hasil *penelitian* ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Muhammad Fadhil di tahun 2016 dengan judul “Pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai pada balai Latihan kerja industri makassar” yang menyatakan bahwa pengetahuan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada balai Latihan kerja industri makassar.

Dengan *demikian*, pengetahuan yang kuat dan komprehensif menjadi salah satu pilar utama dalam meningkatkan tingkat *Customer Satisfaction* di PT. BPR Mitra Jaya Mandiri. Perusahaan yang berinvestasi dalam pelatihan dan pengembangan pengetahuan karyawan tidak hanya meningkatkan kinerja individu tetapi juga memperkuat keseluruhan kualitas layanan, yang pada akhirnya berkontribusi pada kepuasan dan loyalitas nasabah.

Pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat *Customer Satisfaction* di PT. BPR Mitra Jaya Mandiri Kalisat Jember. Berdasarkan hasil penelitian, variabel pengetahuan *menunjukkan* koefisien sebesar 0,757 dengan nilai t hitung sebesar 8,395 dan signifikansi 0,000, yang berarti pengetahuan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat *Customer Satisfaction*.

Pengetahuan yang baik memungkinkan karyawan untuk memberikan layanan yang lebih informatif dan akurat kepada nasabah. Dalam penelitian ini, pengetahuan meliputi pemahaman tentang produk-produk perbankan, layanan keuangan, serta regulasi yang berlaku. Karyawan yang memiliki pengetahuan mendalam tentang produk perbankan dapat memberikan penjelasan yang lebih jelas dan rekomendasi yang lebih tepat sesuai dengan kebutuhan nasabah. Ini tidak hanya membantu nasabah membuat keputusan yang lebih baik tetapi juga meningkatkan kepercayaan mereka terhadap perusahaan, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat *Customer Satisfaction*.

Selain itu, pengetahuan yang kuat juga mempengaruhi kemampuan karyawan untuk menyesuaikan layanan sesuai dengan kebutuhan dan preferensi individu nasabah. Sebagai contoh, pemahaman mendalam tentang produk kredit dan tabungan memungkinkan karyawan untuk menyesuaikan penawaran produk sesuai *dengan* profil risiko dan tujuan keuangan nasabah, sehingga nasabah merasa lebih diperhatikan dan mendapatkan nilai lebih dari layanan yang diterima.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa pengetahuan karyawan memiliki kontribusi yang signifikan dalam menjelaskan variasi *Customer Satisfaction*. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,488 menunjukkan bahwa 48,8% variasi dalam kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan, sementara sisanya dijelaskan oleh faktor lain .

Oleh karena itu, investasi dalam pelatihan dan pengembangan pengetahuan karyawan menjadi sangat penting. Pelatihan yang rutin dan komprehensif akan membantu karyawan untuk terus memperbarui pengetahuan mereka dan tetap relevan dengan perubahan pasar dan regulasi, yang pada gilirannya akan meningkatkan kualitas layanan dan *Customer Satisfaction*.

2. Pengaruh Keterampilan (*Skill*) terhadap Tingkat *Customer Satisfaction*.

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda, diperoleh interpretasi bahwa keterampilan (*Skill*) tidak berpengaruh positif yang signifikan terhadap tingkat *customer satisfaction*. Hal ini bersesuaian dengan hasil uji hipotesis menggunakan uji t parsial yang mana untuk variabel keterampilan diperoleh t hitung sebesar 0,539 dengan nilai signifikansi 0,591. Dengan demikian nilai signifikansi $0,591 > 0,05$. Maka hipotesis tidak terbukti, artinya keterampilan tidak berpengaruh positif yang signifikan terhadap tingkat *customer satisfaction*.

Hasil Penelitian ini tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh Suci *Ramadhania* dan Ira Novianti di Tahun 2020 dengan judul “

Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Peningkatan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah” bahwasannya yang menyatakan bahwa Keterampilan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja instansi pemerintah.

Jadi, keterampilan karyawan juga berperan penting dalam menentukan tingkat *Customer Satisfaction*. Keterampilan dalam berkomunikasi, menyelesaikan masalah, dan memberikan pelayanan cepat dan tepat menjadi faktor utama dalam menciptakan pengalaman nasabah yang memuaskan. Di PT. BPR Mitra Jaya Mandiri, karyawan yang terampil dalam menggunakan teknologi perbankan dan memahami prosedur operasional standar dapat melayani nasabah dengan efisien, mengurangi waktu tunggu, dan menyelesaikan transaksi dengan lebih cepat. Keterampilan ini tidak hanya meningkatkan produktivitas kerja karyawan tetapi juga memperkuat *Customer Satisfaction* karena mereka merasa dilayani dengan baik dan profesional.

Keterampilan yang dimiliki oleh karyawan memainkan peranan penting dalam memastikan tingkat kepuasan nasabah di PT. BPR Mitra Jaya Mandiri Kalisat *Jember*. Keterampilan ini mencakup kemampuan berkomunikasi, penyelesaian masalah, serta penguasaan teknologi perbankan. Karyawan yang terampil mampu memberikan layanan yang lebih efisien dan efektif, yang secara langsung mempengaruhi pengalaman nasabah dalam berinteraksi dengan bank.

Namun, *berdasarkan* data penelitian yang telah dilakukan, keterampilan karyawan di PT. BPR Mitra Jaya Mandiri tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa variabel keterampilan memiliki nilai t hitung sebesar 0,539 dengan signifikansi 0,591, yang berarti keterampilan tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Ini menunjukkan bahwa meskipun keterampilan karyawan penting, dalam konteks penelitian ini, keterampilan tersebut tidak menjadi faktor utama yang menentukan tingkat *Customer Satisfaction*.

Analisis ini mengindikasikan bahwa meskipun keterampilan adalah elemen penting dalam kompetensi sumber daya manusia, faktor-faktor lain seperti pengetahuan dan sikap mungkin memiliki peranan yang lebih dominan dalam *membentuk* kepuasan nasabah di PT. BPR Mitra Jaya Mandiri. Oleh karena itu, bank mungkin perlu fokus pada peningkatan aspek-aspek lain dari layanan, seperti pengetahuan karyawan dan pendekatan layanan yang lebih berorientasi pada kebutuhan nasabah, untuk meningkatkan tingkat kepuasan secara keseluruhan.

Dalam konteks ini, penting bagi manajemen untuk terus mengembangkan program pelatihan yang tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis karyawan tetapi juga memperkuat pengetahuan mereka tentang produk dan layanan perbankan serta memperbaiki sikap pelayanan yang lebih empatik dan responsif. Pendekatan holistik ini

diharapkan dapat memberikan dampak yang lebih signifikan terhadap *Customer Satisfaction* di masa depan.

3. Pengaruh Sikap (*Attitude*) terhadap Tingkat *Customer Satisfaction*.

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda, diperoleh interpretasi bahwa sikap (*Attitude*) tidak berpengaruh positif yang signifikan terhadap tingkat *customer satisfaction*. Hal ini bersesuaian dengan hasil uji hipotesis menggunakan uji t parsial yang mana untuk variabel sikap diperoleh t hitung sebesar 0,876 dengan nilai signifikansi 0,389. Dengan demikian nilai signifikansi $0,389 > 0,05$. Maka hipotesis tidak terbukti, artinya sikap tidak berpengaruh positif yang signifikan terhadap tingkat *customer satisfaction*.

Hasil Penelitian ini tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh Fadhilah di Tahun 2020 dengan judul “ Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Motivasi, Kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di BNI Syariah Cabang Fatmawati” bahwasannya yang menyatakan bahwa Sikap memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Sikap karyawan, seperti keramah-tamahan, empati, dan kesediaan untuk membantu, memiliki dampak langsung terhadap persepsi nasabah mengenai kualitas layanan yang diterima. Sikap positif karyawan dalam melayani nasabah menciptakan lingkungan yang menyenangkan dan ramah, yang sangat dihargai oleh nasabah. Di PT. BPR Mitra Jaya Mandiri, sikap karyawan yang menunjukkan perhatian dan penghargaan

terhadap kebutuhan nasabah berkontribusi besar dalam membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah. Sikap ini mendorong nasabah untuk kembali menggunakan layanan perusahaan, meningkatkan loyalitas, dan secara keseluruhan, meningkatkan tingkat *Customer Satisfaction*.

Pembahasan ini menunjukkan bahwa pengetahuan, keterampilan, dan sikap karyawan adalah faktor kritis dalam mempengaruhi tingkat *Customer Satisfaction*. Ketiga aspek kompetensi ini saling terkait dan bersama-sama menciptakan pengalaman nasabah yang positif, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Sikap karyawan, seperti keramah-tamahan, empati, dan kesediaan untuk membantu, memiliki dampak langsung terhadap persepsi nasabah mengenai kualitas layanan yang diterima. Di PT. BPR Mitra Jaya Mandiri, sikap karyawan yang menunjukkan perhatian dan penghargaan terhadap kebutuhan nasabah berkontribusi besar dalam membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah, mendorong mereka untuk kembali menggunakan layanan perusahaan dan meningkatkan loyalitas.

Namun, berdasarkan data dalam penelitian yang dilakukan, sikap (attitude) karyawan di PT. BPR Mitra Jaya Mandiri tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa variabel sikap memiliki nilai t hitung sebesar 0,876 dengan signifikansi 0,389, yang berarti sikap karyawan

tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Tingkat *Customer Satisfaction*.

Distribusi jenis kelamin responden di PT. BPR Mitra Jaya Mandiri Kalisat Jember diilustrasikan dalam Tabel 4.1. Dari total 40 responden karyawan, terdapat keseimbangan yang sempurna antara pria dan wanita, dengan masing-masing kelompok berjumlah 20 orang atau 50% dari total tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa survei ini melibatkan proporsi yang sama antara pria dan wanita, memberikan gambaran yang representatif berdasarkan jenis kelamin.

Usia responden dikelompokkan menjadi dua kategori: kurang dari 30 tahun dan lebih dari 30 tahun. Berdasarkan Tabel 4.2, sebanyak 25% dari total responden (10 orang) berusia kurang dari 30 tahun, sementara 75% (30 orang) berusia lebih dari 30 tahun. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam survei ini adalah individu yang berusia lebih dari 30 tahun, mencerminkan dominasi kelompok usia tersebut di PT. BPR Mitra Jaya Mandiri Kalisat Jember.

Tabel 4.3 menggambarkan variasi jenis pekerjaan responden. Dari total 40 responden, 10 orang (25%) bekerja sebagai pedagang, dan jumlah yang sama (10 orang atau 25%) bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS). Sebagian besar responden, yaitu 20 orang (50%), bekerja sebagai karyawan di berbagai sektor. Distribusi ini menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah karyawan, diikuti oleh pedagang dan PNS dengan jumlah yang sama.

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel pada $df = 38$ dan $\alpha 0,05$, yang memberikan r tabel sebesar $0,320$. Berdasarkan Tabel 4.4, semua item dari variabel Pengetahuan (X1), Keterampilan (X2), Sikap (X3), dan *Customer Satisfaction* (Y) memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari $0,320$, menunjukkan bahwa semua item valid untuk digunakan dalam penelitian ini.

Reliabilitas diukur menggunakan nilai Cronbach Alpha, dengan nilai lebih dari $0,6$ dianggap reliabel. Berdasarkan Tabel 4.5, semua variabel—Pengetahuan (X1) dengan nilai $0,703$, Keterampilan (X2) dengan nilai $0,618$, Sikap (X3) dengan nilai $0,759$, dan *Customer Satisfaction* (Y) dengan nilai $0,602$ —memenuhi kriteria reliabel. Ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini konsisten dan dapat diandalkan.

Tabel 4.6 menunjukkan hasil uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov pada residual yang tidak terstandarisasi. Nilai signifikansi ($0,311$) lebih besar dari $0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa residual terdistribusi secara normal. Hal ini memenuhi asumsi normalitas yang diperlukan untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 4.7 menyajikan hasil analisis regresi linier berganda untuk variabel kepuasan, pengetahuan, keterampilan, dan sikap. Model ini menunjukkan bahwa pengetahuan (koefisien $0,757$, t hitung $8,395$, sig. $0,000$) secara signifikan mempengaruhi *Customer Satisfaction*.

Sebaliknya, keterampilan (koefisien 0,043, thitung 0,539, sig. 0,591) dan sikap (koefisien 0,063, thitung 0,876, sig. 0,389) tidak berpengaruh signifikan. Nilai R Square sebesar 0,509 menunjukkan bahwa 50,9% variasi kepuasan dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model ini. Adjusted R Square sebesar 0,488 mengindikasikan penyesuaian yang lebih akurat dengan jumlah variabel dalam model.

Adjusted R Square sebesar 0,488 menunjukkan bahwa 48,8% variasi dalam *Customer Satisfaction* dapat dijelaskan oleh pengetahuan, keterampilan, dan sikap, sementara 51,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model.

Hasil uji t menunjukkan bahwa pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* (thitung 8,395, sig. 0,000). Namun, keterampilan (thitung 0,539, sig. 0,591) dan sikap (thitung 0,876, sig. 0,389) tidak berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction*.

Uji F menunjukkan bahwa variabel pengetahuan, keterampilan, dan sikap secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* (F hitung 24,554, sig. 0,000), menunjukkan bahwa model regresi secara keseluruhan signifikan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini dan pembahasan mengenai Pengaruh Pengetahuan (*Knowledge*), Keterampilan (*Skill*), dan Sikap (*Attitude*) terhadap Tingkat *Customer Satisfaction* di PT.BPR Mitra Jaya Mandiri Kalisat Jember maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pengetahuan (*knowledge*) dapat berpengaruh secara positif yang signifikan terhadap Tingkat *Customer Satisfaction* di PT.BPR Mitra Jaya Mandiri Kalisat Jember. Dengan hasil statistik uji t (tabel 4.7) untuk variabel pengetahuan diperoleh t hitung sebesar 8,395 dengan nilai signifikansi 0,000. Dengan demikian nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka hipotesis terbukti, 0,000 artinya pengetahuan berpengaruh positif yang signifikan terhadap tingkat *Customer Satisfaction*.

Dapat disimpulkan bahwa pengetahuan karyawan memiliki pengaruh signifikan dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Karyawan yang memiliki pengetahuan mendalam tentang produk dan layanan perbankan dapat memberikan informasi yang akurat dan solusi yang tepat, sehingga menciptakan pengalaman nasabah yang memuaskan. Pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat *Customer Satisfaction* di PT. BPR Mitra Jaya Mandiri Kalisat Jember. Berdasarkan hasil penelitian, variabel pengetahuan menunjukkan koefisien sebesar 0,757 dengan nilai t hitung

sebesar 8,395 dan signifikansi 0,000, yang berarti pengetahuan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat *Customer Satisfaction*.

2. Keterampilan (*Skill*) tidak berpengaruh positif yang signifikan terhadap Tingkat *Customer Satisfaction* di PT.BPR Mitra Jaya Mandiri Kalisat Jember. Dengan hasil statistik uji t (tabel 4.7) untuk variabel keterampilan diperoleh t hitung sebesar 0,539 dengan nilai signifikansi 0,591. Dengan demikian nilai signifikansi $0,591 > 0,05$. Maka hipotesis tidak terbukti, artinya keterampilan tidak berpengaruh positif yang signifikan terhadap tingkat *Customer Satisfaction*.

Dapat disimpulkan bahwa keterampilan karyawan, meskipun penting dalam mendukung efisiensi dan efektivitas layanan, tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam konteks penelitian ini. Namun berdasarkan data survei yang dilakukan, keterampilan karyawan PT adalah BPR Mitra Jaya Mandiri belum memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji statistik menunjukkan nilai t hitung variabel kemampuan sebesar 0,539 dan signifikansi sebesar 0,591. Artinya kompetensi tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun keterampilan karyawan penting, namun keterampilan tersebut bukanlah faktor utama kepuasan pelanggan dalam konteks penelitian ini.

3. Sikap (*Attitude*) tidak berpengaruh positif yang signifikan terhadap Tingkat *Customer Satisfaction* di PT.BPR Mitra Jaya Mandiri Kalisat

Jember. Hasil statistik uji t (tabel 4.7) untuk variabel sikap diperoleh t hitung sebesar 0,876 dengan nilai signifikansi 0,389. Dengan demikian nilai signifikansi $0,389 > 0,05$. Maka hipotesis tidak terbukti, artinya sikap tidak berpengaruh positif yang signifikan terhadap tingkat *Customer Satisfaction*.

Dapat disimpulkan dengan sikap karyawan, yang meskipun diakui penting dalam membangun hubungan baik dengan nasabah, tidak terbukti secara signifikan mempengaruhi *Customer Satisfaction*. Berdasarkan data survei yang dilakukan, terungkap sikap karyawan PT.BPR Mitra Jaya Mandiri belum memberikan pengaruh yang signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Hasil uji statistik menunjukkan nilai t hitung variabel sikap sebesar 0,876 dan signifikansi sebesar 0,389. Artinya sikap karyawan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat *Customer Satisfaction*.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan di atas, diajukan beberapa saran yang bertujuan untuk kemajuan PT. BPR Mitra Jaya Mandiri Kalisat Jember sebagai berikut:

1. Mengingat bahwa variabel pengetahuan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, pengetahuan yang dimiliki oleh sumber daya manusia di PT. BPR Mitra Jaya Mandiri Kalisat Jember harus dipertahankan dan ditingkatkan lagi. Pengetahuan yang baik memungkinkan pegawai memberikan layanan berkualitas kepada nasabah,

yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan nasabah dan kecenderungan mereka untuk terus bertransaksi. Untuk itu, perlu diadakan pelatihan rutin bagi pegawai mengenai layanan nasabah yang baik dan pemahaman mendalam tentang produk perbankan. Pimpinan juga harus terus memberikan arahan agar pegawai selalu memprioritaskan kepentingan nasabah.

2. Selain pengetahuan, keterampilan dan sikap karyawan juga harus diperhatikan dan ditingkatkan. Meski keterampilan dan sikap tidak menunjukkan pengaruh signifikan dalam penelitian ini, namun keduanya tetap penting dalam mendukung tujuan perusahaan dan meningkatkan *customers satisfaction*. Program pengembangan keterampilan melalui workshop, seminar, dan pelatihan teknis akan membantu pegawai dalam melaksanakan tugas mereka dengan lebih baik. Begitu pula, pengembangan sikap positif seperti keramahan, kesabaran, dan kemampuan berkomunikasi yang baik akan meningkatkan pengalaman nasabah dalam berinteraksi dengan bank.
3. Untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti memberikan layanan berkualitas kepada nasabah, pengembangan sikap positif seperti keramahan, kesabaran, dan kemampuan berkomunikasi yang baik, serta memperluas objek atau wilayah penelitian agar memperoleh gambaran penelitian yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A Anwar, Prabu Mangkunegara. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005.
- Akeda Rahmawati, Dkk, Al Maal : *Journal Of Islamic Economics And Banking*, (2020).
- Almasri, Nazar Muhammad. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Implementasi dalam Pendidikan Islam*. No.2 (Juli- Desember, 2016).
- Antonio, Syafi'i. *Bank Syari'ah (Dari Teori ke Praktek)*. Jakarta: Gema Insani, 2001.
- Anwar, Mangkunegara Prabu. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2003). 97
- Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: PT. Rineka Cipta (2012). 211
- Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: PT. Rineka Cipta (2012). 168
- Arikunto, S. *Prosedur penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*.(Jakarta: PT. Rineka Cipta 2002). 65
- Arikunto, S. *Suatu Pendekatan praktek* (Jakarta: PT Rineka Cipta 2002).
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. (Jakarta: Rineka Cipta). 2006.
- Assauri, Sofyan. *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep, dan Strategi*. (Jakarta: Rajawali Press). 2007.
- Barda, Arif Nawawi. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung (PT Citra Aditya Bakti). 2019.
- Buchori, Alma. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* (Bandung : Alfabet) 2002.
- Budisantoso dan Triandaru. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. (Jakarta: Salemba Empat) 2011.
- Bungin, Burhan. *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana) 2006.
- Cooper dan Schinder, *Metode penelitian kuantitatif* (Bandung:Renika Cipta, 2023). 180

- Cooper dan Schinder. *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Renika Cipta) 2003.
- Danupranata, Gita. *Manajemen Perbankan Syariah*. (Jakarta: Salemba Empat, 2013.)
- Departemen Agama. *Al-Quran dan Terjemahannya* (Jakarta: CV Pustaka Agung Harapan, 2006.)
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1990.
- Fadhil Muhammad, *Jurnal Perspektif*, p-ISSN: 2355-0538, Vol.01, Nomor 01 (Juli 2016).
- Fadhilah, Pengaruh Kompetensi SDM, Motivasi, Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dan Kompensasi sebagai Variabel Moderating Studi Kasus BNI Syariah Cabang Fatmawati.(Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020)
- Fathoni, Abdurrahmat. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006.
- Ghozali Imam, "*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*" (Semarang: Universitas Diponegoro 2013),53.
- Ghozali, Imam. "*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*" (Semarang: Universitas Diponegoro 2013).
- Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011). 48
- Hadits riwayat Ath-Thabrani dalam al-Mu'jam Al-Ausath no. 897 dan Imam Al-Baihaqi dalam Syu'abul Iman, no. 5312.
- Hasibuan, Malayu. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jakarta, PT Bumi Aksara, 2007)
- Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. Cetakan Pertama. (Bandung : Alfabet, 2005)
- Indrasari Meithiana, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya, Unitomo Press 2019).82
- Ismulyaty Sri, Nurmaini, dan May Roni, Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (*Bsi Kalirejo*).8

- Jusmaindah, Pengaruh Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Ekonomi Islam Studi Kasus Pada Nasabah Di PT. Taspen Persero Cabang Bone. (Jurnal, UIN Alauddin Makasar, 2019)
- Kadir. "Statistika Terapan Konsep, Contoh dan Analisis Data dengan program SPSS/Lisrel dalam penelitian" Jakarta, Rajawali Pers 2015.
- Komaruddin, *Ensiklopedia Manajemen*, Edisi ke-2, (Jakarta: BinaAksara, 1994).
- Kotler, Philip. *Marketing Insight form A to Z*. Listiati Anies, Erlangga, (Jakarta, 2003).
- kurniati Karim, *aspek kepuasan nasabah berdasarkan kualitas jasa perbankan* (Surabaya, CV, Jakad media publishing 2020).31-32
- Kuswanto Adi, *Jurnal Ekonomi Bisnis*, No. 2 (Agustus 2009)
- Lukman, Dendawijaya. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009.
- Mangkunegara. *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2000.
- Manullang, M. *Manajemen Personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 1994.
- Muhammad. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2011.
- Muhammad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers 2013.
- Nawawi Hadari, *Managemen SDM untuk Bisnis yang Kompetitif* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1997),141.
- Nawawi, Ismail. *Manajemen Sumber Daya Manusia:Kompilasi Teori Karir, Kompetensi dan Kinerja Organisasimenuju pada Aplikasi Bisnis Global*. Jakarta : Dwiputra Pustaka Jaya, 2013.
- Nazir, Moh. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2003.
- Nurjanah, W. *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja Pelayanan Bmt Amanah Ummah Kartasura (Tinjauan Etika Bisnis Islam)*. (Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2013).
- P.Usanti, Trisadini. *Transaksi bank syariah*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2013).
- Ramadhania Suci dan Novianty Ira, *Prosiding The 11th Industrial Research Workshop and National Seminar*. (Bandung, 26-27 Agustus 2020).

- Ridwingsyah Oky, Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Insani Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pembiayaan Murabahah Studi Pada PT. BPRS Mitra Agro Usaha Kota Bandar Lampung. (Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2017)
- Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella Jauvani. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*-Ed. 2-Cet. 4. (Jakarta: Rajawali Pers, 2013.)
- Roman Sergio. The Impact of Ethical Sales Behavior on Customer Satisfaction, Trust and Loyalty to the Company: An Empirical Study in the Financial Service Industry, *Journal of Marketing Management*, Vol. 9. (2003).
- Rubaidatul Emilia Ukrimiyah, Peran Standar Kompetensi dan Sistem Rekrutmen Karyawan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember. (Skripsi, UIN KHAS JEMBER, 2023)
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum (cet. III)*. Jakarta: UI-Press, 1986.
- Sondakh Conny, Riset Bisnis dan Manajemen, No.1 (2014:19-32)
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta 2020). 128
- Sujarweni, V. Wiratna. *Metodologi Penelitian (cet I)*. (Yogyakarta: Pustaka baru Press, 2014)
- Sundari Eva, *Dinamika Citra Dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam* (Studi kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru, Penerbit Adab 2021) 88-94
- Sutrisno, Edy."Manajemen Sumber Daya Manusia".(Jakarta: Kencana, 2017.)
- Swastha B.H. dan Irawan. *Manajemen Pemasaran Modern*. (Yogyakarta : Liberty, 2002)
- Tika, Pabundu. *Metodologi Riset Bisnis*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2006).
- Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2020). 80.
- Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*, (Jember Press,2020). 41
- Tim penyususun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2020)

Tjiptono Fandu, *Kualitas Jasa. Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial* (Jakarta: Bumi Aksara, 2001),48.

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

Wibowo. *Manajemen Kinerja*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2017.) 286

Yunus Eddy, Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Kppbc Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya (*Jurnal Ekonomi dan Keuangan*) No. 110 (DIKTI/KeP 2009)

Yusuf, Burhanudin. *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syari'ah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015

Zethaml, A, Valeri and Marry Jo Bitner. *Service Marketing*, Mc. Grow Hill: New Jersey, (2000)



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Mohammad Bahrul
NIM : 205105010001
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini bahwa skripsi yang berjudul "*Pengaruh Kompetensi Sumberdaya Manusia (SDM) Terhadap Tingkat Customer Satisfaction di PT.BPR.Mitra Jaya Mandiri Kalisat Jember*" secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya ilmiah yang ditulis sendiri, kecuali pada bagian yang dirujuk sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk di pergunakan sebagaimana semestinya.

Jember, 29 Agustus 2024

Yang menyatakan.



Mohammad Bahrul
NIM. 205105010001

Matrik Penelitian

Judul Penelitian	Variable	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Rumusan Masalah	Hipotesis
Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Terhadap Tingkat <i>Customer Satisfaction</i> di PT. BPR Mitra Jaya Mandiri Kalisat Jember	Pengetahuan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemahaman produk dan layanan b. Informasi yang akurat dan lengkap c. Kebijakan perusahaan yang diketahui dengan baik 	<ul style="list-style-type: none"> a. Kusioner/Angket Dokumentasi b. Subjek penelitian adalah nasabah PT. BPR Mitra Jaya Mandiri Kalisat Jember c. Informasi dari karyawan dan pimpinan PT. BPR Mitra Jaya Mandiri d. Pustaka terkait kompetensi SDM dan kepuasan nasabah 	Kuantitatif Uji Asumsik Klasik Regresi Linear Berganda	1. Apakah pengetahuan (<i>knowledge</i>) berpengaruh positif terhadap tingkat <i>Customer Satisfaction</i> ? 2. Apakah keterampilan (<i>Skil</i>) berpengaruh positif terhadap tingkat <i>Customer Satisfaction</i> ? 3. Apakah sikap (<i>attitude</i>) berpengaruh positif terhadap tingkat <i>Customer Satisfaction</i> ?	<ul style="list-style-type: none"> a. Jika kompetensi SDM (pengetahuan, keterampilan, dan sikap) diterapkan dengan baik, maka kepuasan nasabah di PT. BPR Mitra Jaya Mandiri meningkat. b. Kompetensi SDM dari aspek keterampilan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT. BPR Mitra Jaya Mandiri.
	Keterampilan	<ul style="list-style-type: none"> a. Kemampuan komunikasi b. Penanganan keluhan nasabah c. Kemampuan teknis perbankan 				
	Sikap	<ul style="list-style-type: none"> a. Keramahan dan kesopanan b. Kesabaran dalam menghadapi nasabah c. Kepedulian terhadap kebutuhan nasabah 				
	<i>Customer Satisfaction</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Kualitas pelayanan sesuai harapan b. Kemampuan menyelesaikan masalah nasabah c. Perasaan dihargai dan diutamakan sebagai nasabah 				

Lampiran K. Uji Reabilitas Instrumen
Reliability

<i>Notes</i>		
<i>Output Created</i>		09-JULY-2024 14:49:52
<i>Comments</i>		
<i>Input</i>	<i>Active Dataset</i>	<i>DataSet0</i>
	<i>Filter</i>	<none>
	<i>Weight</i>	<none>
	<i>Split File</i>	<none>
	<i>N of Rows in Working Data File</i>	40
	<i>Matrix Input</i>	
<i>Missing Value Handling</i>	<i>Definition of Missing</i>	<i>User-defined missing values are treated as missing.</i>
	<i>Cases Used</i>	<i>Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.</i>
<i>Syntax</i>	<p>RELIABILITY /VARIABLES= X.1, X.2, X.3, X.4, X.5, X.6, X.7, X.8, X.9, X.10, X.11, X.12, X.13, X.14, X.15, X.16, X.17, X.18, X.19, X.20, X.21, X.22, X.23, X.24, X.25, X.26, X.27, X.28, X.29, X.30, X.31, X.32, X.33, X.34, X.35, X.36, X.37, X.38, X.39, X.40. /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=SPLIT /SUMMARY=TOTAL.</p>	
<i>Resources</i>	<i>Processor Time</i>	00:00:00,00
	<i>Elapsed Time</i>	00:00:00,02

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLE

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.855
		N of Items	20 ^a
	Part 2	Value	.854
		N of Items	20 ^b
	Total N of Items		40
Correlation Between Forms			.926
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.962
	Unequal Length		.962
Guttman Split-Half Coefficient			.962
a. The items are: X.1, X.2, X.3, X.4, X.5, X.6, X.7, X.8, X.9, X.10, X.11, X.12, X.13, X.14, X.15, X.16, X.17, X.18, X.19, X.20,			
b. The items are: X.21, X.22, X.23, X.24, X.25, X.26, X.27, X.28, X.29, X.30, X.31, X.32, X.33, X.34, X.35, X.36, X.37, X.38, X.39, X.40.			

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X.1	71.94	221.938	.639	.922
X.2	72.83	237.676	.370	.926
X.3	70.94	240.056	.560	.925
X.4	71.94	218.879	.749	.920
X.5	71.56	222.967	.654	.922
X.6	71.17	232.618	.675	.922
X.7	71.72	220.448	.699	.921
X.8	71.39	228.134	.572	.923
X.9	71.44	227.438	.631	.922
X.10	71.39	232.016	.587	.923
X.11	71.56	222.967	.654	.922
X.12	71.72	225.154	.530	.924
X.13	71.33	232.471	.527	.924
X.14	71.67	228.353	.545	.924
X.15	71.56	226.497	.641	.922
X.16	72.11	219.634	.659	.922

X.17	72.89	237.634	.360	.926
X.18	71.17	232.853	.604	.923
X.19	71.39	229.310	.640	.922
X.20	72.67	232.588	.385	.927
X.21	71.33	234.353	.667	.923
X.22	71.44	229.438	.690	.922
X.23	71.44	224.026	.702	.921
X.24	71.67	230.000	.497	.924
X.25	71.72	225.154	.530	.924
X.26	71.33	232.471	.527	.924
X.27	71.67	228.353	.545	.924
X.28	71.56	226.497	.641	.922
X.29	72.11	219.634	.659	.922
X.30	72.89	237.634	.360	.926
X.31	71.17	232.853	.604	.923
X.32	71.39	229.310	.640	.922
X.33	72.67	232.588	.385	.927
X.34	71.33	234.353	.667	.923
X.35	71.44	229.438	.690	.922
X.36	71.44	224.026	.702	.921
X.37	71.44	229.438	.690	.922
X.38	71.44	224.026	.702	.921
X.39	71.67	230.000	.497	.924
X.40	71.67	230.000	.497	.924

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

A. Lampiran Uji F Simultan

REGRESSION

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	PENGETAHUAN, KETERAMPILAN, SIKAP.	.	Enter
a. Dependent Variable: customer satisfaction			
b. All requested variables entered.			

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,515 ^a	0,509	0,488	484.38902
a. Predictors: (Constant), PENGETAHUAN, KETERAMPILAN, SIKAP.				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	472984736.045	20	94596947.209	24,554	0,000 ^a
	Residual	5631185.322	20	234632.722		
	Total	478615921.367	40			
a. Dependent Variable: CUSTOMER SATISFACTION						
b. Predictors: (Constant), PENGETAHUAN, KETERAMPILAN, SIKAP.						

B. Lampiran Uji t Koefisien Regresi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,529	0,808		0,976	0,333
	PENGETAHUAN	0,757	0.395	.011	8,395	0,000
	KETERAMPILAN	0,043	.622	-.226	0,539	0,591
	SIKAP	0,063	8.564	.485	0,876	0,389
a. Dependent Variable: CUSTOMER SATISFACTION						

1. PENGETAHUAN

ANGKET UJI COBA PENELITIAN KOESIONER PENGETAHUAN PADA KARYAWAN PT.BPR MITRA JAYA MANDIRI KALISAT JEMBER

A. Identitas Responden

Nama :
 Jabatan :
 Jenis Kelamin : (Perempuan/Laki – Laki)
 Lama Bekerja :

B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah Dengan seksama setiap pertanyaan/pernyataan di bawah ini.
2. Berilah tanda (√) pada salah satu dari kalimat alternative jawaban sesuai dengan apa yang anda rasakan atau alami.
3. Keterangan :
 SS : Sangat Setuju
 S : Setuju
 N : Netral
 TS : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju
4. Tidak ada Jawaban yang bernilai benar atau salah, tetapi yang ada merupakan pendapat atau kondisi yang anda rasakan.
5. Setelah selesai pengisian angket mohon dikembalikan lagi, atas perhatian dan pengisian angket ini saya ucapkan terimakasih.

Pertanyaan	Penilaian				
	SS	S	N	TS	STS
Karyawan PT. BPR Mitra Jaya Mandiri memiliki pemahaman yang baik tentang produk dan layanan perbankan.					
Karyawan mampu menjelaskan informasi terkait produk dengan jelas dan mudah dipahami.					
Karyawan selalu memberikan informasi yang akurat dan lengkap mengenai layanan yang tersedia.					
Karyawan mengetahui dengan baik kebijakan perusahaan terkait pelayanan nasabah.					
Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup untuk menyelesaikan masalah nasabah dengan cepat dan tepat.					

2. KETERAMPILAN

Pertanyaan	Penilaian				
	SS	S	N	TS	STS
Karyawan memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam melayani nasabah.					
Karyawan dapat menangani keluhan dan					

	permintaan nasabah dengan cepat.					
	aryawan memiliki kemampuan untuk bekerja dengan teliti dan akurat dalam menangani transaksi perbankan.					
	aryawan dapat memberikan solusi yang efektif dalam menjawab pertanyaan atau permasalahan nasabah.					
	aryawan memiliki kemampuan teknis yang memadai dalam menggunakan sistem perbankan dan teknologi yang tersedia.					

3. SIKAP

Pertanyaan	Penilaian				
					STS
aryawan selalu bersikap ramah dan sopan dalam berinteraksi dengan nasabah.					
aryawan menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan nasabah.					
aryawan memberikan pelayanan dengan sikap yang profesional dan santun.					
aryawan memiliki kesabaran dalam menghadapi berbagai tipe nasabah.					
aryawan selalu siap membantu nasabah dalam menyelesaikan masalah perbankan.					

4. KEPUASAN NASABAH

Pertanyaan	Penilaian				
					STS
anda merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh karyawan PT. BPR Mitra Jaya Mandiri.					
kualitas pelayanan yang saya terima sesuai dengan harapan saya.					
aryawan PT. BPR Mitra Jaya Mandiri mampu menyelesaikan masalah saya dengan baik.					
anda merasa dihargai sebagai nasabah oleh karyawan PT. BPR Mitra Jaya Mandiri.					
anda merasa bahwa kebutuhan saya sebagai nasabah selalu diutamakan oleh karyawan.					

5. PENGARUH KOMPETENSI SDM TERHADAP KEPUASAN NASABAH









Pertanyaan	Penilaian				
					STS
pengetahuan yang dimiliki karyawan berdampak positif pada kepuasan saya sebagai nasabah.					
terampilan karyawan dalam melayani saya mempengaruhi tingkat kepuasan saya.					

kap karyawan yang ramah dan profesional meningkatkan kepuasan saya dalam menggunakan layanan bank.					
ya merasa semakin percaya pada layanan bank karena kompetensi yang dimiliki oleh karyawan PT. BPR Mitra Jaya Mandiri.					
cara keseluruhan, kompetensi SDM di PT. BPR Mitra Jaya Mandiri memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan saya sebagai nasabah.					



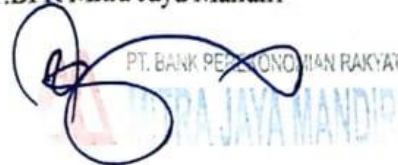
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

JURNAL PENELITIAN

No.	Hari, Tanggal	Kegiatan	Tanda Tangan
1.	1 September 2023	Pengajuan Surat Ijin Penelitian di PT.BPR Mitra Jaya Mandiri Kalisat Jember	
2.	10 September 2023	Penerimaan berkas proposal di PT.BPR Mitra Jaya Mandiri Kalisat Jember	
3.	1 Oktober 2023	Konfirmasi tentang ACC penelitian	
4.	1 November	Penelitian wawancara / observasi	
5.	15 Desember 2023	Penelitian dengan menyebarkan instrument kuesioner	
6.	6 Januari 2024	Penelitian kekurangan data kuesioner	
7.	10 Maret 2023	Selesai penelitian dan penyebaran kuesioner	
8.	19 Juli 2024	Pengurusan surat selesai penelitian di PT.BPR Mitra Jaya Mandiri Kalisat Jember	

Kalisat, 10 September 2024

PT.BPR Mitra Jaya Mandiri


PT. BANK PERKONOMIAN RAKYAT
MITRA JAYA MANDIRI

R. MARSON EMPY LAKSONO

Direktur Utama



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B-*927*/Un.22/7.a/PP.00.9/09/2023

01 September 2023

Lampiran : -

Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth.

Pimpinan PT.BPR Mitra Jaya Mandiri

Jl. Diponegoro No. 98, Kalisat, Kabupaten Jember, Jawa Timur.

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diizinkan mahasiswa berikut :

Nama : Mohammad Bahrul
NIM : 205105010001
Semester : VII (Tujuh)
Jurusan : Ekonomi Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap Tingkat *Customer Satisfaction* di PT BPR Mitra Jaya Mandiri Kalisat Jember. Pada lingkungan/ lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

An. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Nurul Widyawati Islami Rahayu

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

No. 119/JBR-MJM/VII/2024

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : R. MARSON EMPY LAKSONO

JABATAN : Direktur Utama PT. BPR MITRA JAYA MANDIRI

Bersama ini menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : MOHAMMAD BAHRUL

NIM : 205105010001

Prodi : Perbankan Syariah

Pekerjaan : Mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Islam UIN Kiai Haji Achmad Siddiq

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Yang bersangkutan benar telah melakukan penelitian di PT. BPR Mitra Jaya Mandiri, yang beralamat dan berkantor pusat di Jalan Diponegoro Nomor 98, Kecamatan Kalisat, Kabupaten Jember, sejak 29 Oktober 2023, dengan Judul Penelitian "Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Tingkat Customer Satisfaction".

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 19 Juli 2024

PT. BPR Mitra Jaya Mandiri
BANK PERKREDITAN RAKYAT

MITRA JAYA MANDIRI
R. MARSON EMPY LAKSONO
Direktur Utama



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Mohammad Bahrul

NIM : 205105010001

Semester : IX (sembilan)

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 4 September 2024

Koordinator Prodi. Perbankan Syariah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Ana Pratiwi, S.E., Ak., MSA.
NIP. 1988092320190320003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kalliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

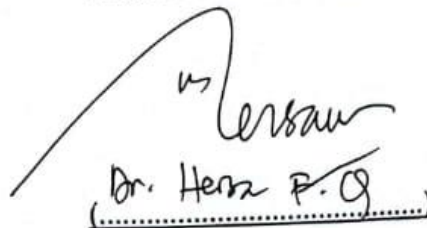
Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Mohammad Bahrul
NIM : 205105010001
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
Judul : Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM)
Terhadap Tingkat Customer Satisfaction di PT.BPR
Mitra Jaya Mandiri Kalisat Jember

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 11 September 2024
Operator Turnitin
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. Henz P. G.



DOKUMENTASI PENELITIAN



Foto penelitian mengenai instrument kuesioner dengan Mbak Lin di PT BPR Mitra jaya Mandiri kalisat



Foto penyerahan angket kepada bapak agung karyawan di PT BPR Mitra jaya Mandiri kalisat



Foto penyerahan angket kepada ibu indri sebagai karyawan di PT BPR Mitra jaya Mandiri kalisat



Foto Wawancara Mengenai data data karyawan dan nasabah dengan ibu indri



Foto penyerahan angket kepada ibu Leli sebagai karyawan di PT BPR Mitra jaya Mandiri kalisat

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BIODATA PENULIS



Nama : Mohammad Bahrul
NIM : 205105010001
Tempat/Tanggal Lahir : Banyuwangi, 29 Juli 2001
Alamat : Jalan Jember Dusun Tegalpakis, Kalibaru Wetan,
Kec.Kalibaru, Kab.Banyuwangi, Prov.Jawa Timur
Fakultas : Ekonomi Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq
Jember
No Telepon : 081334102910
Email : along029721@gmail.com

Riwayat Pendidikan

2008 - 2014 : SDN 7 Kalibaru Wetan Banyuwangi
2014 - 2017 : SMPI Nurul Mu'minin Sukowono Jember
2017 - 2020 : SMKS Nurul Mukminin Sukowono Jember
2020 - 2024 : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq
Jember