



Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Penilai Kelayakan Kredit Pada BNI Kantor Cabang Kota Sorong

Philipus Sinay

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Papua

e-mail: philipussinay71@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki pengaruh kualitas layanan dan kompetensi terhadap kinerja evaluator kelayakan kredit di Kantor Cabang BNI Kota Sorong. Teknik analisis data yang digunakan meliputi analisis deskriptif dan analisis kuantitatif yang menampilkan pengujian signifikansi parsial (uji-t), menggunakan regresi linier sederhana beserta koefisien determinasi (R^2). Individu yang terlibat dalam penelitian ini adalah karyawan di Kantor Cabang BNI Kota Sorong. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah stratified random sampling, menghasilkan ukuran sampel sebanyak 30 karyawan/responden. Analisis dilakukan menggunakan SPSS versi 25.00 untuk Windows. Data yang digunakan meliputi sumber primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, kuesioner, dan analisis dokumen. Penelitian ini mengungkapkan pengaruh yang signifikan dan patut diperhatikan dari kualitas layanan dan keahlian terhadap kinerja evaluator kelayakan kredit di Kantor Cabang BNI Kota Sorong. Analisis koefisien determinasi (R^2) menunjukkan Adjusted R^2 sebesar 78,3%, yang mengindikasikan bahwa variabel Kinerja Karyawan (Y) dipengaruhi oleh variabel kualitas layanan (X1) dan kompetensi (X2), sedangkan sisanya disebabkan oleh variabel independen lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; Kompetensi; Kinerja Karyawan

Abstract

This study aims to investigate the influence of service quality and competence on the performance of creditworthiness evaluators at the BNI Branch Office in Sorong City. Data analysis techniques used included descriptive and quantitative analysis, featuring partial significance testing (t-tests) using simple linear regression and the coefficient of determination (R^2). The individuals involved in this study were employees at the BNI Sorong City Branch Office. The sampling method used was stratified random sampling, resulting in a sample size of 30 employees/respondents. The analysis was conducted using SPSS version 25.00 for Windows. The data used included primary and secondary sources. Data collection techniques included interviews, questionnaires, and document analysis. This study revealed a significant and noteworthy influence of service quality and expertise on the performance of creditworthiness evaluators at the BNI Sorong City Branch Office. The coefficient of determination (R^2) analysis showed an adjusted R^2 of 78.3%, indicating that the Employee Performance variable (Y) is influenced by the service quality (X1) and competence (X2) variables, while the remainder is due to other independent variables not included in this study. (Edited) Restore original

Keywords: Service Quality; Competence; Employee Performance

1. PENDAHULUAN

Seseorang di tempat kerja yang memiliki kemampuan yang kuat, termasuk pengetahuan, keterampilan, kapabilitas, dan sikap yang sesuai dengan perannya, biasanya dianggap menjalankan tugasnya secara efektif, efisien, dan produktif. Hal ini disebabkan oleh meningkatnya kemampuan karyawan dalam melaksanakan tanggung jawab yang diberikan, yang berkontribusi pada keberhasilan organisasi secara keseluruhan baik dari segi tenaga kerja maupun keuangan. Sumber daya manusia sangat penting dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh organisasi. Oleh karena itu, sangat penting

untuk memiliki sumber daya yang kompeten di dalam bisnis. Kompetensi yang ditunjukkan oleh setiap karyawan mencerminkan keberadaan sumber daya manusia yang terampil.

Kompetensi mewakili sifat penting seseorang yang berkaitan dengan hasil berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan untuk pelaksanaan yang sangat baik atau efisien dalam suatu peran atau konteks. Sifat bawaan menunjukkan bahwa kompetensi adalah aspek mendasar dan abadi dari karakter individu, memungkinkanantisipasi tindakan di berbagai tugas dan skenario pekerjaan. Gagasan hubungan sebab-akibat menyiratkan bahwa kompetensi memengaruhi atau memprediksi tindakan dan hasil. Acuan kriteria menunjukkan bahwa kompetensi benar-benar menunjukkan siapa yang berkinerja baik atau buruk, sebagaimana dinilai oleh ukuran atau tolok ukur yang telah ditentukan. Ini adalah sifat-sifat mendasar individu yang mencerminkan cara berperilaku, bernalar, atau membuat generalisasi yang tepat tentang keadaan dalam jangka waktu yang panjang.

Keunggulan layanan merupakan elemen penting dalam memberikan layanan kepada penerima manfaat. Tujuannya adalah untuk menjamin bahwa layanan yang diberikan dirasakan oleh konsumen, terutama masyarakat umum. Setiap jenis upaya yang dilakukan oleh penyedia layanan disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Keunggulan layanan terdiri dari pemberian layanan kepada masyarakat sesuai dengan protokol operasional yang telah ditetapkan. Kepatuhan terhadap tolok ukur layanan bertindak sebagai kerangka kerja untuk memberikan layanan secara efektif guna mencapai tingkat kualitas yang tinggi (Wirianson, Djali, Ranita, & Arif, 2024).

Layanan berkualitas sangat penting untuk mempertahankan keunggulan layanan karena menarik minat publik (Latif, Tuhagana, & Apriani, 2023). Layanan yang terorganisir dengan baik diharapkan selaras dengan harapan masyarakat. Berbagai data dikumpulkan untuk memastikan bahwa tugas-tugas dikelola dan diawasi secara efektif. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan, yang sangat penting untuk mencapai kesuksesan di dalam organisasi. PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, yang biasa disebut Bank BNI 46, memiliki keistimewaan sebagai bank komersial tertua dalam sejarah Republik Indonesia. Didirikan pada tanggal 5 Juli 1946, bank ini menjadi bank milik pemerintah pertama yang dibentuk setelah kemerdekaan Indonesia. Sesuai dengan Undang-Undang No. 17 Tahun 1968, BNI, yang beroperasi sebagai bank komersial dengan sebutan Bank Negara Indonesia 1946, mengemban tanggung jawab untuk meningkatkan perekonomian masyarakat dan terlibat dalam kemajuan ekonomi nasional.

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk adalah lembaga keuangan milik pemerintah yang dikenal memiliki sumber daya manusia yang mumpuni, khususnya staf yang mampu beroperasi secara profesional dan memberikan layanan prima kepada klien mereka. Sebelum menawarkan layanan yang luar biasa kepada pelanggan, setiap karyawan diharuskan menjalani evaluasi. Salah satu metode untuk mengembalikan kepercayaan publik terhadap lembaga keuangan dan menghidupkan kembali perekonomian nasional secara keseluruhan, khususnya industri perbankan, adalah dengan meningkatkan efektivitas, dengan fokus pada keterampilan karyawan dan program-program terkait sumber daya manusia. Peningkatan efektivitas akan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan dan berkontribusi pada pertumbuhan positif perusahaan, yang pada gilirannya akan menghasilkan keuntungan yang lebih tinggi.

Sektor perbankan, baik internal maupun eksternal, mengalami perubahan pesat karena sangat penting untuk operasional bisnis modern. Fungsi utama bank dalam kegiatan bisnis adalah menyediakan pinjaman kepada perusahaan. Pinjaman bank sangat penting untuk pendanaan nasional dan berfungsi sebagai katalisator kemajuan ekonomi. Keberadaan kredit memungkinkan rumah tangga untuk meningkatkan konsumsi mereka dan memungkinkan perusahaan untuk melakukan investasi yang tidak mungkin dilakukan hanya dengan modal sendiri. Selain itu, pinjaman bank dapat dialokasikan untuk menyeimbangkan peluang bisnis, dengan mengarahkan dana ke sektor-sektor prioritas yang membutuhkan pertumbuhan. Proses ini menguntungkan baik lembaga keuangan maupun perusahaan. Bank menghasilkan pendapatan melalui bunga yang dikumpulkan dari pinjaman yang telah dilunasi, sementara bisnis memiliki akses ke dana untuk meningkatkan perkembangan mereka.

Menurut Mitrani dkk; Spencer dan Spencer (dalam Taufiqurokhman, 2009) kompetensi sebagai sifat esensial individu yang berkorelasi dengan kinerja secara efektif atau luar biasa dalam suatu peran atau situasi 'sebagai sifat yang mendasar bagi individu dan berkaitan dengan efisiensi dari pekerjaan seseorang.' Menurut penjelasan ini, istilah sifat esensial menyiratkan bahwa kompetensi adalah aspek inti dan intrinsik dari karakter dan tindakan seseorang, yang dapat diantisipasi di berbagai situasi dan tugas di tempat kerja. Istilah terkait secara kausal menunjukkan bahwa kompetensi mempengaruhi atau

memprediksi perilaku dan kinerja individu. Selain itu, istilah berbasis kriteria menandakan bahwa kompetensi sebenarnya menentukan siapa yang unggul dan siapa yang tidak berdasarkan standar atau tolok ukur yang diterapkan.

Pentingnya keterampilan dalam mengelola kinerja terlihat jelas dalam hubungannya dengan perilaku pribadi. Mengelola kinerja mencakup unsur-unsur teknis dan cara-cara individu menunjukkan tindakan yang membantu mencapai tujuan. Akibatnya, peningkatan kinerja pribadi memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi organisasi secara keseluruhan. (Ornay & Kompetensi, 2026)

Setiap organisasi tentu membutuhkan personel yang terampil untuk maju dan berhasil menjalankan semua strategi bisnis. Kompetensi mengacu pada kualitas efisiensi dan efektivitas individu dalam peran atau atribut mereka. Seperti yang dicatat oleh Tamba pada tahun 2021, karakteristik Kompetensi Karyawan terdiri dari: 1. Dorongan untuk sukses. 2. Semangat untuk tugas bahkan ketika berada di bawah tekanan waktu yang ketat. 3. Kerja tim, yang melibatkan kolaborasi efektif dengan orang lain. 4. Fokus pada layanan pelanggan. 5. Keandalan, yang mencakup secara proaktif mengatasi tantangan (Latif dkk., 2023)

Indikator Kompetensi

Wibowo (2009:324) menyatakan bahwa kompetensi melibatkan kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan dengan memanfaatkan pengetahuan dan keterampilan, bersama dengan etika kerja yang sesuai yang diperlukan untuk posisi tersebut. Indikator-indikator tersebut diuraikan sebagai berikut:

- 1) Pengetahuan mencakup informasi dan pencapaian pendidikan yang diperoleh pekerja.
- 2) Keterampilan mewakili kemampuan, keahlian, kecerdasan, dan ketangkasan manual pekerja dalam menyelesaikan tanggung jawab pekerjaan.
- 3) Konsep diri dan nilai-nilai berkaitan dengan sikap. Sikap mencakup sudut pandang, prinsip, tindakan, perilaku, dan efektivitas dalam melaksanakan tugas kerja.
- 4) Karakteristik pribadi berkaitan dengan bakat. Bakat menandakan ciri khas individu yang menentukan kemampuan atau ketidakmampuan mereka untuk melakukan suatu tugas dengan mudah atau sulit, berhasil atau tidak berhasil.
- 5) Motivasi adalah insentif yang mendorong perilaku yang bertujuan untuk memenuhi tujuan kepuasan pribadi.

Keunggulan layanan sangat penting dalam industri perbankan karena layanan yang luar biasa membina hubungan positif antara lembaga dan kliennya. (Andriyani & Ardianto, 2020) menguraikan lima aspek keunggulan layanan, yaitu: 1. Wujud nyata. 2. Keandalan. 3. Daya tanggap. 4. Jaminan. 5. Empati. (Mohammad Khotib, Chamariyah Chamariyah, & Subijanto Subijanto, 2022)

Kerangka kerja SERVQUAL (Kualitas Layanan) dijelaskan oleh Parasuraman dan rekan-rekannya untuk menilai kualitas layanan (Khan & Siddiqui, 2021). Kerangka kerja ini menguraikan lima aspek utama kualitas layanan:

- 1) Wujud Fisik: Daya tarik visual dari lingkungan fisik, alat, staf, dan sumber daya komunikasi.
- 2) Keandalan: Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat.
- 3) Responsif: Kesiapan untuk membantu pelanggan dan menawarkan layanan yang cepat.
- 4) Jaminan: Pengetahuan dan kesopanan staf, serta kemampuan mereka untuk membangun kepercayaan dan keyakinan.
- 5) Empati: Perhatian personal yang diberikan bisnis kepada pelanggannya. (Latif dkk., 2023)

Kinerja karyawan mengacu pada hasil atau tingkat pencapaian seseorang dalam jangka waktu tertentu untuk melaksanakan tanggung jawabnya terkait dengan tujuan, sasaran, dan standar kinerja, terutama dalam industri perbankan. Efektivitas seorang karyawan terutama dinilai berdasarkan hasil yang dicapai melalui penyelesaian pekerjaannya. Saat tugas-tugas ini dilakukan, kinerja karyawan menjadi sangat penting, karena mempengaruhi misi dan target yang ditetapkan oleh bank. (Supriyanto & Nugraha, 2024)

Kinerja mengacu pada evaluasi hasil kerja karyawan berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan. Berbagai faktor diperhitungkan untuk menilai seberapa baik kinerja karyawan telah terwujud: ini termasuk kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efisiensi, dan otonomi. (Nazli Ramadhani Lubis, Sonya Putri, & Parapat Gultom, 2024)

Kinerja karyawan, sebagaimana diuraikan oleh Hasibuan (2017:94), mengacu pada hasil yang dihasilkan oleh individu saat melaksanakan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, yang dipengaruhi oleh kemampuan, latar belakang, dedikasi, dan manajemen waktu (Kurnia & -, 2022)

Indikator kinerja digunakan untuk memastikan bahwa perusahaan atau unit kerja yang bersangkutan berkinerja lebih baik. Kinerja adalah alat untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja karyawan. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan adalah Kualitas Kerja, Kuantitas, Ketepatan Waktu, Efektifitas, Kemandirian (Robbins, 2011).

2. METODE

Studi ini menggunakan metodologi kuantitatif. Untuk memvalidasi ide-ide yang relevan, data lapangan akan diubah menjadi bentuk numerik dan dikumpulkan dari berbagai sumber informasi yang relevan. Kantor Cabang BNI Kota Sorong adalah lokasi studi ini. Pada April 2026, uji coba berlangsung selama satu bulan. Terdapat 43 karyawan dalam populasi studi.

Sugiono menyatakan bahwa sampel mewakili sebagian dari atribut dan ukuran populasi. Metode pengambilan sampel menggunakan pendekatan pengambilan sampel jenuh, yang berarti menetapkan ukuran sampel di mana setiap individu dalam populasi dapat berpartisipasi.

Data primer yang dikumpulkan melalui penelitian lapangan dikumpulkan, diamati, dan didokumentasikan untuk pertama kalinya. Informasi ini bersumber dari kuesioner yang diberikan kepada responden.

Teknik Analisis Data

Menurut Moh. Natsir, menganalisis data merupakan komponen penting dari metode ilmiah karena memberikan makna dan relevansi pada data, yang membantu dalam mengatasi tantangan penelitian. Data mentah yang diperoleh dari kerja lapangan dibagi menjadi berbagai kategori. Data tersebut kemudian disortir, disesuaikan, dan diringkas sehingga informasi yang diperoleh dapat secara efektif mengatasi masalah dan memfasilitasi evaluasi hipotesis. Metode analisis data yang diterapkan dengan rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r^{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana :

- r = Koefisiens Korelasi
- n = Jumlah Responden
- X = Jumlah Nilai Total
- Y = Jumlah Nilai Butir

Uji Reabilitas

Kuesioner dan indikatornya dianggap andal sebagai alat ukur jika respons individu terhadap pertanyaan tetap konsisten atau stabil selama periode waktu tertentu. Metode penilaian keandalan ini memiliki presisi tinggi dan menghasilkan data yang dapat diandalkan (Ghozali, 2019).

Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik mengacu pada serangkaian kondisi statistik yang harus dipenuhi sebelum melakukan analisis regresi linier berganda. Pengujian ini biasanya mencakup penilaian normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

- 1) Uji Normalitas. Uji ini mengevaluasi apakah data mengikuti distribusi normal dan umumnya digunakan sebagai prasyarat untuk metode statistik parametrik. Peneliti melakukan uji ini untuk memastikan bahwa data sampel secara memadai mewakili populasi yang terdistribusi normal.
- 2) Uji Multikolinearitas. Uji ini memeriksa apakah terdapat hubungan linier yang kuat di antara variabel independen dalam model regresi. Tujuannya adalah untuk mendeteksi potensi redundansi atau tumpang tindih dalam variabel prediktor.
- 3) Uji Heteroskedastisitas. Penilaian ini memeriksa varians residual yang tidak sama di berbagai tingkat variabel independen dalam model regresi. Kehadiran heteroskedastisitas menunjukkan bahwa suku kesalahan model tidak terdistribusi secara konsisten.

Analisa Regresi berganda.

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Studi ini menggunakan analisis regresi berganda untuk mengevaluasi pengaruh variabel-variabel berikut: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$ (Ghozali, 2012).

Dimana:

- Y : Kinerja Pegawai
 a : Bilangan konstanta
 b_1, b_2 : Koefisien regresi
 X_1 : Kualitas Pelayanan
 X_2 : Kompetensi

Menurut Ghozali, keandalan kuesioner dan indikatornya dianggap dapat diandalkan jika respons individu terhadap pertanyaan tetap konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran keandalan ini menunjukkan tingkat ketelitian yang signifikan, dan data yang dihasilkan dapat dipercaya. Uji t parsial menilai sejauh mana dampak masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara terpisah. Persamaan yang digunakan untuk menguji hipotesis ini adalah

$$t = \frac{rs\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-rs^2}}$$

Keterangan:

n = jumlah data

r = koefisien korelasi

Kriteria untuk pengambilan keputusan sebagai berikut:

- Jika nilai t hitung melebihi nilai t tabel dan signifikansi kurang dari 0,05, maka hipotesis nol H_0 ditolak, sedangkan hipotesis alternatif H_a diterima.
- Sebaliknya, jika nilai t hitung lebih rendah dari nilai t tabel dan signifikansi lebih besar dari 0,05, maka hipotesis nol H_0 dipertahankan, dan hipotesis alternatif H_a ditolak.
- Ambang batas signifikansi ditetapkan pada 5 persen.
- Derajat kebebasan (df) yang dihitung ditentukan oleh rumus n dikurangi 2.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi, yang dilambangkan sebagai R^2 , mengukur sejauh mana perubahan pada variabel independen menjelaskan perubahan pada variabel dependen. Nilai R^2 berkisar antara 0 dan 1. Nilai yang mendekati 0 menunjukkan bahwa variabel independen hanya menjelaskan sedikit variasi pada variabel dependen. Sebaliknya, ketika R^2 mendekati 1, itu menandakan bahwa sebagian besar variasi variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen. Nilai R^2 sebesar 0 menunjukkan bahwa variabel independen tidak dapat menjelaskan variabel dependen. Perangkat lunak SPSS 25 digunakan untuk analisis data dan interpretasi hasil.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Data

Uji validitas

Validitas adalah suatu alat ukur yang menunjukkan tingkat validitas pertanyaan-pertanyaannya. Jika alat ukur tersebut dapat mengukur apa yang dimaksudkan dari variabel yang diteliti, maka alat ukur tersebut dikatakan valid. Jika nilai r yang dihitung lebih tinggi daripada nilai r tabel ($df = n - k, \alpha = 5\%$), validitas diukur menggunakan korelasi Pearson (*Product Moment*). Validitas adalah suatu indikasi alat ukur yang menunjukkan tingkat kevalidan pertanyaan. Valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dari variabel yang diteliti. Pengukuran validitas digunakan korelasi Pearson (*Product Moment*), jika r hitung lebih besar dari r tabel ($df = n - k, \alpha = 5\%$).

Tabel 1. Validitas Variabel Penelitian

No.	Butir Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Status butir
	Kompetensi(X_1)			
1	X1.1	0.566	0.2542	Valid
2	X1.2	0.619	0.2542	Valid
3	X1.3	0.654	0.2542	Valid
4	X1.4	0.705	0.2542	Valid

5	X1.5	0,586	0,2542	Valid
	Kualitas Pelayanan (X ₂)			
1	X2.1	0,471	0,2542	Valid
2	X2.2	0,582	0,2542	Valid
3	X2.3	0,519	0,2542	Valid
4	X2.4	0,662	0,2542	Valid
5	X2.5	0,445	0,2542	Valid
	Kinerja Pegawai (Y)			
1	Y.1	0,525	0,2542	Valid
2	Y.2	0,632	0,2542	Valid
3	Y.3	0,693	0,2542	Valid
4	Y.4	0,585	0,2542	Valid
5	Y.5	0,634	0,2542	Valid

Sumber : Data Primer Hasil Penelitian, data diolah kembali,2026

Hasil uji validitas untuk variabel kompetensi menunjukkan koefisien korelasi sebesar 0,566 untuk Pengetahuan, 0,619 untuk Keterampilan, 0,654 untuk Sikap dan Nilai, 0,705 untuk Karakteristik, dan 0,586 untuk Motivasi. Semua indikator memiliki nilai korelasi melebihi 0,2542 dan dianggap valid. Hasil uji validitas untuk variabel kualitas layanan menunjukkan koefisien korelasi sebesar 0,471 untuk Keandalan, 0,582 untuk Responsif, 0,519 untuk Jaminan, 0,662 untuk Empati, dan 0,445 untuk Bukti Fisik. Semua indikator memiliki nilai korelasi melebihi 0,2542 dan dianggap valid.

Hasil uji validitas untuk variabel kinerja karyawan menunjukkan koefisien korelasi sebesar 0,525 untuk Kualitas Kerja, 0,632 untuk Kuantitas Kerja, dan 0,693 untuk Ketepatan Waktu. Koefisien korelasi untuk Independensi sama dengan 0,585. Koefisien korelasi efektivitas adalah 0,634. Setiap indikator yang digunakan memiliki nilai korelasi melebihi 0,2542 dan dianggap valid.

Uji Reabilitas

Reabilitas merupakan ukuran untuk menilai sejauh mana hasil pengukuran dapat diandalkan. Jika pertanyaan diajukan lagi pada subjek yang serupa di waktu yang berbeda, hasil yang diperoleh cenderung sama. Koefisien alpha Cronbach yang dipakai untuk menilai Reabilitas.

Tabel 2 Uji Reriabilitas

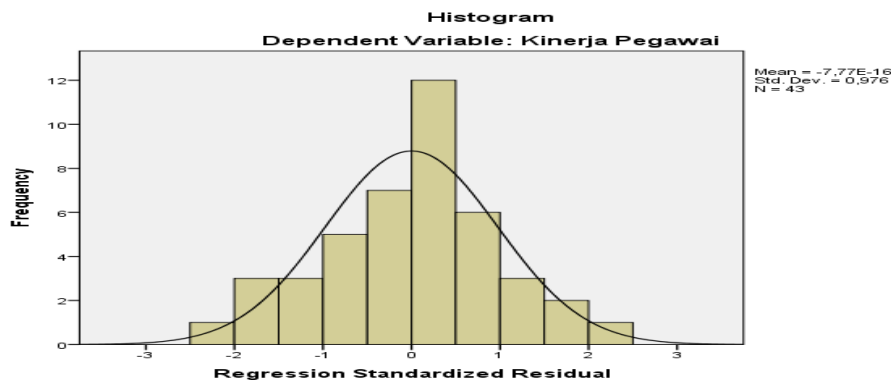
Variabel	Cronbach alpha hasil perhitungan	Cronbach alpha yang disyaratkan	Keterangan
Kompetensi	0,748	0,60	Reliabel
Kualitas pelayanan	0,694	0,60	Reliabel
Kinerja Pegawai	0,739	0,60	Reliabel

Sumber : Data Primer Hasil Penelitian, data diolah kembali,2026

Hasil pengujian reliabilitas untuk variabel penelitian menunjukkan bahwa kompetensi memiliki nilai cronbach's alpha 0,748, kualitas pelayanan memiliki nilai cronbach's alpha 0,694, dan Kinerja pegawai memiliki nilai cronbach's alpha 0,739, yang lebih besar dari 0,60. Dengan demikian, ketiga variabel penelitian ini dianggap stabil dan dapat dipercaya.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas bertujuan untuk mengecek apakah residual memiliki distribusi normal dalam model regresi. Deteksi normalitas juga dapat dianalisis melalui histogram distribusi kesalahan yang menyerupai bentuk lonceng dan normal PP Plot. Hasil penelitian dapat dianggap berdistribusi normal jika nilai Asymp. Nilai Sig (2 sisi) untuk variabel residual lebih dari 0.05 atau 5% dan sebaliknya. Hasil pengujian Normalitas dalam penelitian ini ditampilkan pada gambar berikut:



b. Multikolinieritas

Uji asumsi ini dirancang untuk menilai keberadaan korelasi antara variabel independen dalam model regresi. Jika terdapat korelasi, model regresi tersebut rentan terhadap multikolinieritas, sedangkan model regresi yang baik seharusnya tidak demikian. Seharusnya tidak ada korelasi antara variabel-variabel tersebut. Model regresi dianggap multikolinier ketika faktor inflasi variansnya melebihi 10 dan toleransinya mendekati 1.

Tabel 3 Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics		
	Constant)	Tolerance	VIF
1	Kompetensi	,766	1,305
	Kualitas pelayanan	,766	1,305

Sumber : Data Primer Hasil Penelitian, data diolah kembali,2026

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan strategi Glajser, dengan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Heteroskedastisitas tidak terjadi jika data memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka dikatakan bahwa data tersebut memiliki indikasi heteroskedastisitas. Nilai signifikansi (P-value) variabel kompetensi adalah $0,766 > 0,05$ dan kualitas manfaat adalah $0,766 > 0,05$. Jadi hasil uji Glajser tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas.

Analisa Regresi Berganda.

Tabel 4. Uji Regresi Berganda

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,044	2,344		,445	,659		
	Kompetensi	,622	,101	,619	6,172	,000	,766	1,305
	Kualitas Pelayanan	,388	,117	,332	3,309	,002	,766	1,305

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber : Data Primer Hasil Penelitian, data diolah kembali,2026

Berdasarkan hasil regresi berganda, persamaan regresi yang diperoleh adalah: $Y = 1,044 + 0,622X_1 + 0,388X_2$. Penjelasan persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

Nilai a adalah konstanta sebesar 1,044, yang menunjukkan bahwa jika variabel kompetensi dan kualitas layanan sama-sama 0, variabel dependen, kinerja karyawan, tetap tidak terpengaruh oleh variabel independen kompetensi. Nilai koefisien b_1 adalah 0,622, yang menunjukkan bahwa peningkatan satu persen pada variabel kompetensi akan menghasilkan peningkatan 0,622 pada kinerja karyawan, dengan asumsi variabel lain tetap tidak berubah. Nilai b_2 mewakili koefisien kualitas layanan sebesar 0,388, yang menunjukkan bahwa peningkatan satu persen pada variabel kualitas layanan akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,388, dengan asumsi variabel lain tetap konstan.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi, yang diwakili R Kuadrat, dapat ditemukan dalam tabel Ringkasan Model Summary dari hasil pengolahan data menggunakan SPSS.

Tabel 5. Uji Koefisien Determinan

		Model Summary ^b							
Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of Change Statistics		F Change	df1	df2	Sig. F Change
				the Estimate	R Square Change				
1	,832 ^a	,692	,676	1,144	,692	44,901	2	40	,000

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kompetensi

b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber : Data Primer Hasil Penelitian, data diolah kembali,2026

Terdapat korelasi yang cukup besar antara kinerja karyawan, kualitas layanan, dan kompetensi. Koefisien determinasi (r^2) atau R kuadrat dapat digunakan untuk menilai bagaimana variabel kompetensi dan kualitas layanan memengaruhi kinerja pekerja. Koefisien determinasi adalah $r^2 = 0,692$,

atau 69,2%, karena $r = 0,832$. Ini menunjukkan bahwa variabel kompetensi dan kualitas layanan menyumbang 69,2% dari kinerja karyawan, dengan sisanya 30,8% berasal dari faktor-faktor yang tidak dibahas dalam penelitian ini, seperti lingkungan kerja.

Uji Parsial (uji t)

Uji t digunakan untuk menilai pengaruh parsial variabel independen (kompetensi, kualitas layanan) terhadap variabel dependen (kinerja karyawan). Statistik uji t tercermin dalam nilai p (terdapat di kolom Sig) dari variabel independen. Jika nilai p lebih rendah dari tingkat signifikansi yang ditentukan, atau nilai t yang dihitung (ditunjukkan di kolom t) melebihi nilai t-tabel (ditentukan dari α dua sisi = 5%, $df = n - k$, di mana k mewakili jumlah variabel independen, $43 - 2 = 41$).

Studi ini menggunakan pengujian hipotesis dengan tingkat signifikansi 5% dan menggunakan kumpulan data yang terdiri dari 43. Uji t menghasilkan nilai t yang jauh lebih besar dibandingkan dengan nilai t-tabel ($df1 = 2 - 1 = 1$ dan $df2 = 43 - 2 = 41$), menghasilkan nilai t-tabel sebesar 1,6829. Hasil perhitungan yang diperoleh dari SPSS versi 25 menunjukkan hasil uji parsial (uji t), di mana nilai t-hitung untuk kompetensi adalah 6,172, yang lebih besar dari nilai t-tabel 1,6716, dan nilai signifikansi 0,000 kurang dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa karena t-hitung melebihi t-tabel, dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H1) diterima; nilai t-hitung untuk kualitas layanan adalah t-hitung 3,309, yang lebih besar dari t-tabel 1,6829, dan nilai signifikansi 0,000 kurang dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa karena t-hitung > t-tabel, dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H2) diterima.

Uji Simultan (Uji F)

Tabel. 6. Hasil Uji Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	117,548	2	58,774	44,901	,000 ^b
	Residual	52,359	40	1,309		
	Total	169,907	42			

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kompetensi

Berdasarkan hasil analisis yang ditunjukkan pada tabel di atas, nilai F-hitung adalah 44,901, disertai dengan nilai signifikansi 0,000. Temuan pengujian menunjukkan signifikansi kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kompetensi dan kualitas layanan secara bersama-sama mempengaruhi kinerja karyawan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kompetensi dan kualitas layanan mempengaruhi kinerja pegawai. Ini menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan diterima, karena nilai t yang dihitung sebesar 6,172 untuk kompetensi melebihi nilai t tabel sebesar 1,6829. Hipotesis (H1) diterima, kualitas layanan, t hitung sebesar $3,309 > 1,6829$ dari t tabel, (H2) diterima.

Koefisien determinasi keseluruhan adalah 69,2%. Nilai ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan, karena 69,2% varians pada variabel dependen, yaitu kinerja karyawan, dipengaruhi oleh kompetensi serta kualitas layanan. Sebanyak 30,8% disebabkan oleh kesalahan serta faktor lain yang turut memengaruhi kinerja pegawai.

Hasil pengujian reliabilitas untuk variabel penelitian menunjukkan bahwa kompetensi memperoleh nilai Cronbach's alpha 0,748, kualitas layanan mendapatkan nilai Cronbach's alpha 0,694, dan kinerja karyawan meraih nilai Cronbach's alpha 0,739, semuanya melampaui 0,60. Dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel yang diteliti menunjukkan reliabilitas dan kredibilitas yang terbukti.

Berdasarkan hasil dan analisis mengenai bagaimana kompetensi dan kualitas layanan mempengaruhi kinerja karyawan, berbagai saran untuk penelitian selanjutnya menunjukkan perlunya meneliti variabel lain dan menggunakan ukuran sampel yang lebih besar. Staf penilai kredit harus memberikan layanan yang luar biasa kepada semua pelanggan BNI untuk memastikan mereka menerima kredit dari bank.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Ghozali, I. (2019). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Kurnia, A., & -, A. (2022). Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya. *Jurnal ADMINISTRATOR*, 4(1), 1–10. <https://doi.org/10.55100/administrator.v4i1.42>
- Latif, M. S., Tuhagana, A., & Apriani, Z. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB Telagasari (Studi Kasus Nasabah BJB Telagasari). *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(2), 116–126.
- Mohammad Khotib, Chamariyah Chamariyah, & Subijanto Subijanto. (2022). Pengaruh Pengalaman Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Bank Bni Tbk Cabang Pamekasan Yang Dimediasi Oleh Profesionalisme. *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen dan E-Commerce*, 1(3), 219–234. <https://doi.org/10.30640/digital.v1i3.542>
- Nazli Ramadhani Lubis, Sonya Putri, & Parapat Gultom. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Di Bank BNI. *Jurnal Penelitian Ekonomi Akuntansi (JENSI)*, 8(1), 138–157. <https://doi.org/10.33059/jensi.v8i1.10177>
- Ornay, A. D., & Kompetensi, P. (2026). *CABANG KOTA PAREPARE*. 8(2), 136–142.
- Robbins, S. P. (2011). *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications*. Englewood Cliffs: Prentice Hall, Inc.
- Supriyanto, S., & Nugraha, S. F. (2024). *OF TOURISM Pengaruh Disiplin , Kompetensi Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Bank Perkreditan Rakyat Shinta Daya*. 7(1), 99–108.
- Wirianson, K., Djali, I., Ranita, S. V., & Arif, A. (2024). Kualitas Produk Furniture Dan Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Angkasa Perabot Home Furniture). *Jurnal ILMAN (Jurnal Ilmu Manajemen)*, 12(2), 19–25. <https://doi.org/10.35126/ilman.v12i2.583>