

Analisis Pengaruh Kemampuan Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Praya

I Gst Gede Narung

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi AMM, NTB, Indonesia

gedenarung@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to examine the influence of employee ability variables on service quality at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Praya Branch Office. The population of this study was 282 debtors, and the sample was taken as 15% of the total population, namely 42 respondents (debtors). The data analysis technique in this research uses inductive statistics, namely Pearson Product Moment (PPM) by measuring the r value and calculating the t value. Based on the results of the analysis and discussion, it can be explained that the r , y value is known to be 0.564, meaning that a correlation index of 0.564 can be interpreted as meaning that the r value shows a fairly strong correlation between the employee ability variable (X) and the service quality variable (Y). To determine the correlation (relationship) between variable shows that H_a (alternative is accepted, thus it can be concluded that there is a strong relationship between employee ability and service quality. If t count $>$ t table then the correlation of X and Y is significant with the condition $\alpha = 0.05$; $dk = n-2 = 42-2 = 40$ so t table = 1.684. The result is that t is calculated to be greater than t table or $5.402 > 1.684$, meaning that there is a significant influence between employee ability (X) on the quality of service (Y) of People's Business Credit (KUR) debtors at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Mataram Branch Office.

Keywords: Employee Abilities; Service Quality; People's Business Credit (KUR).

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel kemampuan karyawan terhadap kualitas pelayanan pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Praya. Populasi penelitian ini adalah 282 orang debitur, dan sampel diambil sebanyak 15% dari total populasi, yaitu 42 orang responden (debitur). Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan statistik induktif yaitu *Pearson Product Moment* (PPM) dengan mengukur nilai r dan menghitung nilai t . Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat dijelaskan bahwa nilai r , y diketahui sebesar 0,564, artinya indeks korelasi sebesar 0,564 dapat diinterpretasikan bahwa nilai r menunjukkan korelasi yang cukup kuat antara variabel kemampuan karyawan (X) dengan variabel kualitas pelayanan (Y). Untuk mengetahui korelasi (hubungan) antara variabel X (kemampuan karyawan) dengan variabel Y (kualitas pelayanan) dilakukan uji t dengan nilai $r = 0,564$. Hasil $t = 5,402 >$ $t(0,025) = 2,021$ hal tersebut menunjukkan bahwa H_a (alternatif diterima, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang kuat antara kemampuan karyawan dengan kualitas pelayanan. Jika t hitung $>$ t tabel, maka korelasi X dan Y adalah signifikan dengan ketentuan $\alpha = 0,05$; $dk = n-2 = 42-2 = 40$ sehingga t tabel = 1,684. Hasilnya t hitung lebih besar dari t tabel atau $5,402 > 1,684$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kemampuan karyawan (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) debitur Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Mataram.

Kata Kunci: Kemampuan Karyawan; Kualitas Pelayanan; Kredit Usaha Rakyat (KUR).

PENDAHULUAN

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Perbankan diterbitkan dalam rangka mewujudkan masyarakat Indonesia yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. (UU-RI Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan). Bank merupakan bisnis kepercayaan, maka bank harus memberikan pelayanan yang baik yang merupakan wujud dari kualitas sumber daya manusia di bank.

Dari sudut kepemilikan, terdapat bank milik negara, milik swasta dan asing. Bank Negara (pemerintah) adalah bank yang sebagian besar sahamnya dimiliki oleh pemerintah/negara. Bank swasta adalah bank yang seluruh sahamnya dimiliki pihak swasta, dan bank asing adalah bank yang sahamnya dimiliki pihak asing. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Salah satu bank pemerintah yang fokus pada bisnis mikro dengan sasaran bisnis usaha kecil dan menengah (UMKM), oleh karena itu PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk melakukan ekspansi kredit pada sektor UMKM lebih besar jika dibandingkan dengan bank milik pemerintah lainnya.

Greenberg & Baron (Latifah, 2018) mengemukakan bahwa kemampuan adalah kapasitas seseorang atau individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu. Kemampuan dapat didefinisikan sebagai kapabilitas mental dan fisik untuk mengerjakan berbagai tugas. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI, 1996:623) pengertian mampu adalah kesanggupan atau kecakapan, sedangkan kemampuan berarti seseorang atau karyawan yang memiliki kemampuan atau kesanggupan untuk mengerjakan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya untuk meningkatkan produktivitas kerja.

Kemampuan seseorang akan turut serta menentukan perilaku dan hasilnya. Kemampuan merujuk ke suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan adalah bakat yang melekat pada seseorang untuk melakukan suatu kegiatan secara fisik atau mental yang diperoleh sejak lahir, belajar dan dari pengalaman. Kemampuan merupakan kapasitas individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam menjalankan pekerjaan atau penilaian terhadap apa yang dapat dilakukan seseorang sekarang.

Peningkatan kemampuan karyawan atau kualitas sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting, karena jika sebuah organisasi tidak memiliki sumber daya manusia yang memiliki kemampuan atau yang berkualitas, maka organisasi tersebut akan sulit mencapai target yang telah ditetapkan.

Program Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang dicanangkan oleh Presiden Republik Indonesia tanggal 5 November 2017, mendapat respon positif dari masyarakat. Khususnya di kalangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang minatnya sangat tinggi untuk mendapat fasilitas atau manfaat dari Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Untuk meningkatkan efektifitas pelaksanaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) agar sesuai dengan tujuan dan tepat sasaran, maka perlu dibuatkan Standar Operasional dan Prosedur (SOP) sebagai pedoman pelaksanaan bagi bank yang menyalurkannya, sehingga dalam pelaksanaannya karyawan BRI dapat melaksanakannya sesuai dengan ketentuan yang profesional.

Sehubungan dengan permasalahan peneliti, maka hipotesis yang akan diuji adalah: terdapat hubungan yang signifikan antara kemampuan karyawan terhadap kualitas pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di BRI Praya.

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) mengetahui pengaruh variabel kemampuan karyawan terhadap kualitas pelayanan debitur Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Praya; 2) untuk mengetahui pengaruh kemampuan karyawan secara parsial terhadap kualitas pelayanan debitur Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Praya.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dengan pendekatan korelasi sederhana dan regresi sederhana untuk mengetahui hubungan asosiatif antar dua variabel.

Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variabel-variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah Kemampuan Karyawan (X), yaitu variabel yang memengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2018). Definisi operasional Kemampuan Karyawan adalah kemampuan yang dilakukan oleh karyawan dalam melakukan fungsinya untuk melaksanakan pekerjaan atas tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kualitas pelayanan sebagai variabel dependen (Y). Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2018). Definisi operasional kualitas adalah keseluruhan fitur dan karakteristik sebuah produk atau jasa yang mengandalkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dijanjikan dan tersirat (Heizer & Render, 2015).

Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang menjadi kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018). Jadi populasi merupakan obyek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu yang mempunyai kaitan dengan masalah penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah debitur Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Praya.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2010: 117). Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah ditentukan sebesar 15% dari 282 orang debitur menjadi 42 orang debitur. Menurut Arikunto (2010) mengemukakan bahwa untuk subyek kurang dari 100 disarankan diambil seluruhnya, Selanjutnya jika subyeknya besar atau lebih dari 100 orang dapat diambil sampel anantara 10%-15% atau 20%-25% atau lebih.

Teknik Pengumpulan Data

1. Metode Kepustakaan/Dokumentasi

Teknik yang digunakan adalah dengan memanfaatkan literatur/buku-buku, penelitian-penelitian sebelumnya dan telaah dokumen yang terkait dengan permasalahan yang diteliti sebagai acuan atau pedoman yang diperoleh di lapangan dengan teori disiplin ilmu yang ada.

2. Metode Angket/Kuesioner

Yaitu dengan cara penyebaran kuesioner atau angket yang berisi daftar pernyataan terperinci tentang hal-hal yang ingin diteliti.

3. Metode Observasi

Yaitu suatu teknik pengumpulan data berdasarkan pengamatan dan memahami berbagai gejala yang berkaitan dengan obyek penelitian.

4. Metode Wawancara

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab dari sampel yang menjadi responden yang berkaitan dengan obyek penelitian.

Teknik Analisis Data

Analisis Korelasi Sederhana Product Moment

Untuk mengetahui hubungan dan membuktikan hipotesis dua variabel dengan menggunakan pendekatan skala sikap. Untuk menghitung koefisien korelasi menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Di mana:

*r*_{hitung} = koefisien korelasi PPM

$\sum X_1$ = jumlah skor item

$\sum Y_1$ = jumlah skor total (seluruh item)

π = jumlah responden

Hasil analisis PPM dilambangkan (*r*) dengan ketentuan nilai *r* tidak boleh lebih dari ($-1 \leq r \leq +1$). Apabila nilai *r* = -1 artinya korelasi atau pengaruh negatif sempurna, jika *r* = 0 artinya tidak ada korelasi dan *r* = +1 berarti korelasinya sangat kuat. Sedangkan arti nilai *r* akan dikonsultasikan dengan, tabel interpretasi nilai *r* sebagai berikut:

Tabel Interpretasi Nilai *r*

Besarnya Nilai <i>r</i>	Interprestasi
0, 800 – 1, 00	Sangat Kuat
0, 600 – 0, 800	Kuat
0, 400 – 0, 600	Cukup Kuat
0, 200 – 0, 400	Rendah
0, 000 – 0, 200	Sangan Rendah

Sumber: Riduwan (2004: 280)

Untuk mengetahui persentase sumbangan variabel bebas (*X*) terhadap variabel (*Y*) digunakan analisis Determinasi (R^2) dengan persamaan sebagai berikut:

$$KP = r^2 \times 100\%$$

Di mana: KP = Nilai Koefisien diterminasi

r = Nilai koefisien korelasi

Pengujian selanjutnya yaitu tingkat signifikansi yang berfungsi untuk mencari makna pengaruh variabel (*X*) terhadap variabel (*Y*), maka hasil korelasi PPM diuji signifikannya dengan rumus (Riduwan, 2004: 140):

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

Di mana:

t = nilai *t*

r = Nilai koefisien korelasi

π = jumlah sampel/responden

Kaidah pengujian:

jika *t* hitung $\geq t$ tabel, maka H_0 = ditolak, artinya *X* hubungan signifikan terhadap *Y*,

jika *t* hitung $\leq t$ tabel, maka H_0 = diterima, artinya *X* hubungan tidak signifikan terhadap *Y*,

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengajuan hipotesis dalam bentuk tandingan hipotesis nihil (H_0) dan hipotesis alternatif sebagai berikut:

H_0 : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kemampuan karyawan terhadap kualitas pelayanan debitur Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada BRI Cabang Praya

Ha: Terdapat hubungan yang signifikan antara kemampuan karyawan terhadap kualitas pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada BRI Cabang Paraya

Pengujian Hipotesis Sebagai Berikut:

Pengujian Hipotesis validitas $r_{x,y}$:

Untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel kemampuan karyawan (X) dengan variabel kualitas pelayanan (Y), maka digunakan analisis korelasi *Person Product Moment* (PPM) dengan rumus sebagai berikut:

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

Di mana nilai variabel sebagai berikut:

X = 635

Y = 581

X² = 9839

Y² = 9283

Berdasarkan perhitungan di atas, maka dapat diketahui $r_{x,y} = 0,564$, dengan indeks korelasi sebesar 0,564 jika diinterpretasikan nilai r, maka indeks korelasi dari hitungan tersebut menunjukkan korelasi yang cukup kuat antara variabel (X) yaitu kemampuan karyawan BRI Cabang Paraya dengan variabel (Y) yaitu kualitas pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di BRI Cabang Praya.

Pengujian Distribusi t

Untuk mengetahui apakah korelasi (hubungan) antara variabel (X) yaitu kemampuan karyawan BRI Cabang Praya dengan variabel (Y) kualitas pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di BRI Cabang Praya, maka dilakukan uji distribusi t, dengan nilai $r = 0,564$ dengan rumus sebagai berikut:

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

Hasil hitungan nilai $t = 5,402 > t(0,025) = 2,021$, hal ini dapat diartikan bahwa terdapat hubungan antara variabel (X) yaitu kemampuan karyawan dengan variabel (Y) yaitu kualitas pelayanan.

Selanjutnya untuk mengetahui besarnya sumbangan faktor X (Kemampuan) terhadap faktor (Y) yaitu kualitas pelayanan, dengan menghitung koefisien determinan dengan persamaan: $R^2 \times 100\%$ sehingga diperoleh $0,564^2 \times 100\% = 31,81\%$, dengan demikian besarnya sumbangan faktor X adalah sebesar 31,81% sisa 68,19% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kriteria pengujian adalah: jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka antara variabel X dan variabel Y mempunyai hubungan yang signifikan yaitu $\alpha = 0,05$; $dk = n-2 = 42-2 = 40$, sehingga terdapat $t_{tabel} = 1,684$, maka t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} atau $5,402 > 1,684$ maka dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kemampuan karyawan (X) terhadap kualitas pelayanan (Y).

SIMPULAN

1. Kemampuan karyawan BRI Cabang Praya berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan debitur Kredit Usaha Rakyat (KUR), di mana pengaruh variabel kemampuan karyawan BRI Cabang Praya terhadap kualitas pelayanan terhadap debitur Kredit Usaha Rakyat (KUR) adalah sebesar 0,564 sedangkan kontribusi variabel X terhadap variabel Y sebesar 31,81%.
2. Diketahui ada korelasi (hubungan) antara variabel X (kemampuan karyawan) BRI Cabang Praya dengan variabel Y (kualitas pelayanan) debitur Kredit Usaha Rakyat (KUR) BRI Cabang Praya dengan melakukan perhitungan nilai t hitung = 5,402 > t tabel (0,625) = 2021 hal ini berarti H_0 (alternatif) diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kemampuan karyawan dengan kualitas pelayanan.
3. Kemampuan yang dimiliki karyawan BRI Cabang Praya dapat diterapkan dalam melayani debitur Kredit Usaha Rakyat (KUR) dalam tingkat atau kategori baik dan akan memengaruhi efektifitas kerja dan kualitas pelayanan debitur dengan ramah dan terampil.

Adapun saran yang dapat diberikan antara lain:

1. Konsisten pimpinan dalam meningkatkan kemampuan karyawan dengan cara memberikan kesempatan untuk mengikuti: pelatihan, kursus-kursus, dan pengembangan serta mendorong karyawannya untuk memiliki jenjang pendidikan yang lebih tinggi, baik pendidikan formal maupun nonformal
2. Pemimpin unit kerja senantiasa selalu mengevaluasi kinerja karyawan, agar konsisten dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada setiap nasabah, baik nasabah kredit maupun nasabah tabungan, sehingga nasabah merasa puas dan menjadi mitra BRI yang loyal, serta tidak ingin pindah ke bank lain yang merupakan pesaing
3. Agar pemberian KUR tepat sasaran, maka investigasi dan kelayakan usaha agar tetap dilakukan, sehingga penyimpangan dan risiko dapat diminimalkan yang akan berdampak buruk terhadap kinerja dan reputasi BRI.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gasparz, Vincent. (1997), *Manajemen Kualitas, Penerapan Konsep-Konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*, Gramedia Pusaka Utama, Jakarta
- Handaningrat, Soerno. (1996). *Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung
- Heizer, Jay., & Render, Barry. (2015). *Manajemen Operasi*. Edisi Ke- 11. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip & Gery Armsrong. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I dan II. Terjemahan Hendra Teguh. Jakarta: PT Prenhalindo
- Latifah. (2018). Analisis Pengaruh Kompetensi dan Kemampuan Personal terhadap Kinerja. FORUM EKONOMI, 87-96. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/FORUM EKONOMI> ISSN Print: 1411-1713 ISSN Online: 2528-150X.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. J. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.