

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Dan Iklim Organisasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Bank Syariah Indonesia) Kota Metro

Shelva Olyvia Putri¹, Dharmawam², Ana Septiani³
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Metro
Email: shelvaolyviaputri@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Dan Iklim Organisasi Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Syariah Indonesia Kota Metro. Penelitian ini bersifat kuantitatif, dimana penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan menggunakan angka. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis jalur atau path analysis merupakan suatu metode yang digunakan pada model kausal yang telah dirumuskan peneliti berdasarkan substansi keilmuan, yaitu landasan teoritis dan pengalaman peneliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan ($\xi 1$) berpengaruh secara langsung terhadap Kinerja ($\eta 2$) pada Bank Syariah Indonesia Kota Metro. Kualitas pelayanan ($\xi 1$) berpengaruh secara langsung terhadap Iklim Organisasi ($\eta 1$) pada Bank Syariah Indonesia Kota Metro Iklim Organisasi ($\eta 1$) berpengaruh secara langsung Terhadap Kinerja ($\eta 2$) pada Bank Syariah Indonesia Kota Metro

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, Iklim Organisasi

Abstract

This research aims to determine the influence of service quality on employee performance and organizational climate as an intervening variable at the Indonesian Sharia Bank in Metro City. This research is quantitative, where quantitative research is research that uses types of data that can be measured or calculated directly through measuring research variables using numbers. The data analysis technique used is path analysis, which is a method used in causal models that have been formulated by researchers based on scientific substance, namely the theoretical basis and experience of researchers. The research results show that service quality ($\xi 1$) has a direct effect on performance ($\eta 2$) at Bank Syariah Indonesia Metro City. Service quality ($\xi 1$) has a direct effect on the Organizational Climate ($\eta 1$) at Bank Syariah Indonesia Metro City Organizational Climate ($\eta 1$) has a direct effect on Performance ($\eta 2$) at Bank Syariah Indonesia Metro City

Keywords: Service Quality, Employee Performance, Organizational Climate

I. Pendahuluan

Manajemen sumber daya manusia strategik adalah metode perekrutan, penciptaan, penghargaan dan pemeliharaan pekerja untuk kepentingan karyawan sebagai individu dan perusahaan secara keseluruhan (Farchan, 2016). Divisi SDM yang melakukan manajemen sumber daya manusia strategik tidak berfungsi secara terpisah di satu tempat; mereka berkolaborasi dengan departemen lain dalam perusahaan untuk mengidentifikasi prioritas mereka dan kemudian merumuskan rencana yang sesuai dengan tujuan tersebut, serta organisasi. Akibatnya, prioritas departemen sumber daya manusia mewujudkan dan

mempromosikan tujuan perusahaan secara keseluruhan (Sunarsi, 2018). MSDMS dipandang sebagai peserta dalam kinerja perusahaan dalam kaitannya dengan kebutuhan untuk penegakan peraturan atau iklim organisasi. MSDMS memanfaatkan kekuatan dan peluang dari departemen sumber daya manusia untuk membuat departemen lain menjadi lebih baik dan lebih sukses (Mangkuprawira, 2018).

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) memiliki karakteristik sebagai berikut (Armstrong, 2018) : Pertama, sistem MSDM yang terdiri dari berbagai elemen MSDM, seperti praktik, merupakan subsistem dari sistem manajemen. Kedua, karyawan dianggap sebagai sumber keunggulan kompetitif yang berkelanjutan; dengan kata lain, mereka adalah sumber daya yang strategis. Ketiga, dari sudut pandang analitis, semua definisi di atas mengidentifikasi subsistem sebagai bagian dari sistem makro atau organisasi secara luas. Keempat, semua definisi di atas berfokus pada kesesuaian antara MSDM dan strategi manajemen. Para pendukung cara berpikir ini percaya bahwa praktik MSDM yang optimal akan bervariasi dengan strategi manajemen. Mereka menekankan pentingnya bagaimana strategi dan sistem MSDM cocok. Karakteristik kelima adalah fokus pada efek yang mempengaruhi kinerja organisasi. Manajemen Sumber daya manusia adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktivitas organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan (Suwanto, 2015). Suksesnya sebuah organisasi dapat ditentukan oleh kinerja pegawai organisasi tersebut. Kinerja pegawai dapat bergantung pada tingkat semangat kerja pegawai dalam melaksanakan tugas atau kegiatan organisasi. (Suwanto : 2022).

Bank sebagai salah satu bentuk lembaga ekonomi yang bertujuan mengejar keuntungan untuk tetap mempertahankan kelangsungan hidupnya. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka peranan pimpinan perusahaan sangat berperan dalam menentukan sumber daya perusahaan secara efektif dan efisien sehingga dapat mencapai hasil yang maksimal. Seperti kita lihat sekarang persaingan perbankan di Indonesia dirasakan semakin kompetitif. Perusahaan yang berkinerja baik akan selalu memperhatikan keberlangsungan usahanya. Kepuasan nasabah masih merupakan konsep yang sangat relevan. Logika sederhana dari pelaku bisnis adalah bahwa apabila nasabahnya puas, pastilah akan terjadi sesuatu yang lebih baik untuk bisnis mereka dimasa mendatang. Tidak perlu mereka mengerti bagaimana teori kepuasan nasabah diformulasikan dan tidak perlu mereka tau bahwa teori kepuasan nasabah masih sampai hari ini didebatkan secara serius. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan nasabah, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi nasabahnya.

Kualitas layanan dalam perusahaan jasa merupakan hal yang sangat penting dari sudut pandang nasabah. Nasabah tidak hanya menilai dari hasil jasa, tetapi juga dari proses penyampaian jasa tersebut. Perusahaan harus berusaha mengetahui apa yang diharapkan nasabah dari produk dan jasa yang dihasilkan. Harapan nasabah dapat diidentifikasi secara tepat apabila perusahaan mengerti persepsi nasabah terhadap kepuasan. Adapun cara menciptakan layanan yang berkualitas yaitu dengan cara menciptakan layanan yang berkualitas, bank dapat membedakan dirinya sendiri dengan cara konsisten dengan menyampaikan mutu lebih tinggi pesaingnya, pihak bank melakukan interaksi dengan nasabah yang disertai umpan balik sebagai kontrol dan ukuran keberhasilan.

Perusahaan harus berusaha mengetahui apa yang diharapkan nasabah dari produk dan jasa yang dihasilkan. Harapan nasabah dapat diidentifikasi secara tepat apabila perusahaan mengerti persepsi nasabah terhadap kepuasan. Adapun cara menciptakan layanan yang berkualitas yaitu dengan cara menciptakan layanan yang berkualitas, bank dapat membedakan dirinya sendiri dengan cara konsisten dengan menyampaikan mutu lebih tinggi pesaingnya, pihak bank melakukan interaksi dengan nasabah yang disertai umpan balik

sebagai kontrol dan ukuran keberhasilan. Sebagai mana implementasi fungsi dan tujuan tersebut, maka keberadaan Bank Syariah Indonesia melalui seluruh kantor cabang, melakukan usaha untuk melayani dan meningkatkan kualitas layanan yang baik bagi mereka. Sampai saat ini jaminan kualitas menjadi prioritas utama dan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing di dunia perbankan. Maka dari itu seluruh perbankan di Indonesia mengetahui persepsi nasabah terhadap kepuasan sangatlah penting, nasabah yang loyal adalah sarana promosi yang efektif untuk mempromosikan. Nasabah yang loyal akan membawa nasabah lainnya untuk menikmati layanan produk perbankan. Semakin meningkat jumlah nasabah, semakin meningkat pula pendapatan dan keuntungan perusahaan.

Beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas layanan seperti: Reliability (Keandalan), yaitu kemampuan bank dalam memberikan layanan yang telah dijanjikan dengan cepat, akurat serta memuaskan nasabahnya. Assurance (Jaminan), adanya jaminan bahwa karyawan memiliki pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat atau perilaku yang dapat dipercaya. Tangibles (Bukti Fisik), yaitu bukti fisik dan menjadi bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukkan oleh tampilan gedung, fasilitas fisik pendukung, perlengkapan, dan penampilan pekerja. Empathy (Komunikasi), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para nasabah, komunikasi yang baik, perhatian personal dan memahami kebutuhan para nasabah, serta memiliki jam operasi yang nyaman. Responsiveness (Daya Tanggap), yaitu kemampuan karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta memberikan layanan secara cepat dan tanggap.

Bank Syariah Indonesia Kota Metro, dalam hal ini keunggulan produk yang ditawarkan menjadi bagian yang penting untuk mencapai kesuksesan dan kemakmuran bagi perusahaan modern. Perkembangan teknologi dan peningkatan persaingan global, kebutuhan dan keinginan pasar, mengharuskan perusahaan melakukan pengembangan produk terus menerus. Hanya ada 2 pilihan yaitu sukses dalam pengembangan produk sehingga menghasilkan produk yang unggul, atau gagal dalam pencapaian tujuan bisnisnya karena produk yang tidak mampu bersaing di pasar.

Fenomena yang dihadapi oleh Bank Syariah Indonesia Kota Metro di dalam memberikan pemenuhan kualitas layanan jasa kepada nasabah sampai saat ini belum terpenuhi sesuai harapan pelanggan. Terlihat bahwa Bank Syariah Indonesia Kota Metro masih belum mampu mengatasi terjadinya antrian di loket dengan jumlah nasabah yang ingin dilayani. Terkesan bahwa keterbatasan petugas dalam memberikan layanan tidak berimbang dengan jumlah nasabah yang ingin dilayani, sehingga antrian di loket masih sering terjadi. Upaya-upaya untuk mengatasi terjadinya antrian, antara lain Bank Syariah Indonesia Kota Metro telah menerapkan sistem Call Number atau sistem nomor antrian panggilan, namun tingkat antrian masih terjadi, sehingga masih banyak pelanggan yang mengeluhkan kualitas pelayanan bank.

Berdasarkan fenomena yang terjadi pada Bank Syariah Indonesia Kota Metro, bahwa pelayanan yang diberikan kepada nasabah dianggap masih kurang, karena karyawan tidak ramah dengan nasabah, karyawan tidak melayani dengan ramah. Hal ini mempengaruhi kepuasan nasabah, sehingga dengan ketidakpuasan nasabah maka perlu dilakukan penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dimana hal ini bertujuan untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Kenyataan yang ditemukan Bank Syariah Indonesia Kota Metro saat ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dirasakan oleh nasabah masih perlu ditingkatkan. Terlihat pada kualitas interaksi karyawan yang melayani kurang bersosialisasi dalam melayani, terkesan kurang ramah, jarang menyapa, tidak berempati, kurang handal dan cekatan dalam melayani, termasuk kualitas lingkungan fisik yang kurang mendukung utamanya ruang tunggu dengan tempat duduk yang terbatas,

kondisi ruangan kurang kondusif, fasilitas kerja yang kurang lengkap, tempat parkir yang sempit dan wujud layanan fisik dari karyawan kurang meyakinkan bagi para nasabah.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja adalah Iklim Organisasi. Seperti yang dikemukakan Wibowo (2020: 363) yaitu : suatu organisasi biasanya dibentuk untuk mencapai suatu tujuan melalui kinerja segenap sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Namun, kinerja sumber daya manusia sangat ditentukan oleh kondisi lingkungan internal maupun eksternal organisasi, termasuk Iklim Organisasi. Karenanya, kemampuan menciptakan suatu organisasi dengan budaya yang mampu mendorong kinerja adalah suatu kebutuhan. Masalah-masalah yang berkaitan dengan Iklim Organisasi perusahaan diantaranya kurangnya teladan dari pimpinan dalam hal datang dan pulang kerja tepat waktunya sehingga hal tersebut membudayakan atau menjadi tradisi dikalangan pegawai sehingga banyak pegawai yang datang dan pulang juga tidak tepat waktunya. Untuk itu perusahaan harus dapat menciptakan Iklim Organisasi/perusahaan yang positif sehingga berpengaruh terhadap kinerja karyawan, hal ini diperkuat dengan pendapat Jufrizen dan Radiman (2010) yang mengatakan bahwa Iklim Organisasi berkaitan dengan bagaimana karyawan mempersepsikan karakteristik dari budaya suatu organisasi, bukannya dengan apa mereka menyukai budaya itu atau tidak. Artinya, budaya itu merupakan istilah deskriptif.

Iklim Organisasi menyatakan suatu persepsi bersama yang dianut oleh anggota-anggota organisasi itu. Kinerja karyawan dapat dikatakan tinggi dan berkualitas jika karyawan tersebut cakap, mampu, terampil, bermoral baik dan mempunyai kedisiplinan yang tinggi. Seorang karyawan bisa merasa bangga dan mempunyai kepuasan tersendiri dengan prestasi yang di peroleh dari pencapaian hasil kerja yang diberikan oleh perusahaan. Dengan demikian keberhasilan suatu perusahaan ditentukan dari bagaimana kinerja karyawan yang ada di dalam perusahaan. Iklim Organisasi harus menjadi tolak ukur setiap pekerjaan yang dilakukan karyawan dan Manajemen Sumber daya manusia sebagai penunjang dalam setiap pekerjaan untuk bisa diselesaikan dengan efektif dan efisien. Berdasarkan masalah tersebut, untuk itu penulis mengajukan judul penelitian yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Dan Iklim Organisasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Bank Syariah Indonesia) Kota Metro

II. Metode Penelitian

A. Hasil

Jenis penelitian ini adalah penelitian Kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016) Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat *positivisme* yang di dasari angka-angka dengan pengelolaan statistik. Digunakan untuk meneliti pada populasi suatu sampel yang akan dijadikan penelitian, teknik pengambilan sampel pada umumnya random atau acak, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

III. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Uji Asumsi klasik digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik atau persamaan regresi liner berganda yang digunakan. Pengujian ini terdiri dari uji normalitas, uji Linieritas dan uji Homogenitas. Berikut penjelasannya dari hasil uji asumsi tersebut:

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel penggunaan atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali,2016).

Tabel 10. Hasil Uji Normalitas Kualitas pelayanan
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		42
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.40244980
Most Extreme Differences	Absolute	.133
	Positive	.133
	Negative	-.087
Kolmogorov-Smirnov Z		1.313 .064
Asymp. Sig. (2-tailed)		

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data primer diolah 2023

Berdasarkan tabel 4.14 diketahui nilai *Test Statistic Kolmogorov-Smirnov* pada variabel pemahaman wajib pajak adalah 0,064. Jika di dibandingkan dengan nilai 0,05 maka nilai *KolmogorovSmirnov* lebih besar, sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

2. Uji Linieritas

Tabel 11. Uji Linieritas Variabel Kualitas pelayanan Terhadap Kinerja

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
<i>Kualitas pelayanan</i> <i>n *</i> Kinerja	Between Groups	(Combined)	1344,986	42	58,478	1,834	,035
		Linearity	669,623	1	669,623	11,005	,000
		Deviation from Linearity	675,363	41	30,698	,963	,522
	Within Groups		1721,475	54	31,879		
	Total		3066,462	42			

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi produk sebesar $0,52 > 0,10$ yang berarti variabel Kualitas pelayanan dan variabel *Kinerja* berbentuk linier. Diketahui nilai F_{hitung} 1,834 dan diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 1,76. Karena F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linier secara signifikan antara variabel Kualitas pelayanan dengan variabel *Kinerja* .

Tabel 12. Uji Linieritas Variabel *Iklim Organisasi* Terhadap *Kinerja*

			Sum of Squares	df	Mean	F	Sig.

				Square		
<i>Ikl</i> <i>organisa</i> <i>si *</i> <i>kinerja</i>	Between Groups (Combined)	1796,128	42	69,082	2,773	,001
	Linearity	970,128	1	970,128	13,948	,000
	Deviation from Linearity	826,000	41	33,040	1,326	,194
	Within Groups	1270,333	51	24,908		
	Total	3066,462	742			

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi *Iklm Organisasi* sebesar $0,19 > 0,10$ yang berarti variabel *Iklm Organisasi* dan variabel *Kinerja* berbentuk linier. Diketahui nilai F_{hitung} 2,773 dan diperoleh nilai F_{tabel} pada sebesar 1,74. Karena F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linier secara signifikan antara variabel *Iklm Organisasi* dengan variabel *Kinerja* .

3. Pengujian Hipotesis

Dalam analisis jalur yang distandarkan korelasi dapat dipecah kedalam komponen-komponen struktural (kausal) dan nonstruktural (nonkausal) didasarkan teori yang dinyatakan dalam diagram jalur. Total Efek Struktural dapat didekomposisi adalah secara langsung dan Tidak Langsung. Dalam kajian analisis jalur, untuk menyederhanakan lambang, akan digunakan dua macam lambang saja yaitu ξ dan η .

a. Perhitungan Koefisien Jalur Pada Sub Struktural 1

Variabel Bebas mencerminkan variabel penyebab, dan variabel terikat sebagai variabel akibat. Untuk menganalisis akibat langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel penyebab variabel lainnya dilakukan analisis jalur. Adapun persamaan struktural dari analisis jalur sebagai berikut:

Tabel 17. Coefisients Kualitas pelayanan terhadap Kinerja Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	60.387	12.134		4.977	.000
	Kualitas pelayanan	1.074	.106	4.086	4.699	.007

a. Dependent Variable: Kinerja
(Data diolah menggunakan SPSS 25)

Nilai dari variabel Kualitas pelayanan sebesar $0,007 < 0,05$ maka, H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada pengaruh langsung yang signifikan Nilai Kepuasan terhadap Kinerja.

Berdasarkan pada hasil perhitungan analisis jalur Struktural 1 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada variabel Kualitas pelayanan lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat dikatakan variabel Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kinerja .

Model 1:

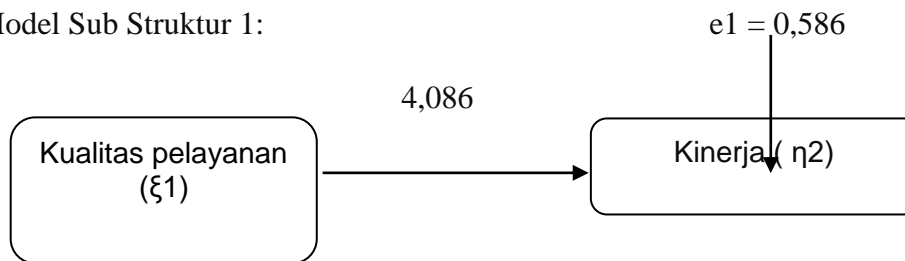
Tabel 18. Model Summary Sub Struktural 1

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.319 ^a	.414	.315	7.75987

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan
(Data diolah menggunakan SPSS 25)

Berdasarkan tabel 25 diatas, diperoleh nilai R square sebesar 0,414 sehingga hal ini menunjukkan bahwa kontribusi pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kinerja adalah 41,4%, sedangkan sisanya yaitu $100\% - 41,4\% = 58,6\%$ dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Sementara nilai e1 dapat diketahui dengan rumus $e1 = \sqrt{1 - r^2}$ yaitu $e1 = \sqrt{1 - 0,414} = 0,586$

Model Sub Struktural 1:



Gambar 10. Sub Struktural 1

b. Perhitungan Koefisien Jalur Pada Sub Struktural 2

Variabel Bebas mencerminkan variabel penyebab, dan variabel terikat sebagai variabel akibat. Untuk menganalisis akibat langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel penyebab variabel lainnya dilakukan analisis jalur. Adapun persamaan struktural dari analisis jalur sebagai berikut:

Tabel 19. Coefisients Kualitas pelayanan terhadap Iklim Organisasi Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardize	t	Sig.
		B	Std. Error	d Coefficients Beta		
1	(Constant)	58.490	12.481		14.686	.000
	Kualitas pelayanan	4.365	.110	7.382	3.329	.001

a. Dependent Variable: Iklim Organisasi
(Data diolah menggunakan SPSS 25)

Berdasarkan pengujian dengan SPSS di atas dapat diperoleh persamaan

Nilai dari variabel Kualitas pelayanan sebesar $0,001 < 0,05$ maka, H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada pengaruh langsung yang signifikan Kualitas pelayanan terhadap Iklim Organisasi.

Berdasarkan pada hasil perhitungan analisis jalur Struktural 2 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada variabel Kualitas pelayanan lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat dikatakan variabel Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Iklim Organisasi.

Model 2:

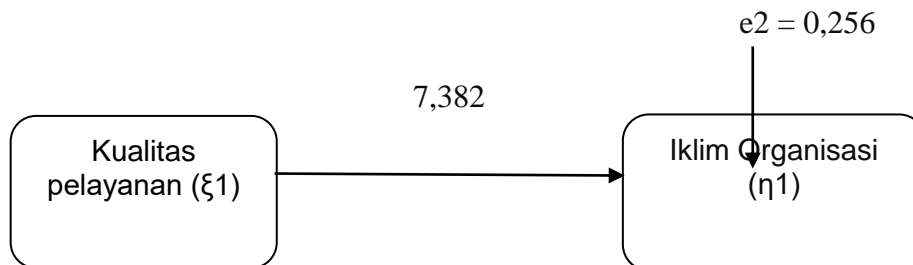
Tabel 20. Model Summary Sub Struktural 2
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.579 ^a	.744	.618	7.98236

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan
(Data diolah menggunakan SPSS 25)

Berdasarkan tabel 27 diatas, diperoleh nilai R square sebesar 0,744 sehingga hal ini menunjukkan bahwa kontribusi pengaruh dari Kualitas pelayanan terhadap Iklim Organisasi adalah 74,4%, sedangkan sisanya yaitu $100\% - 74,4\% = 25,6\%$ dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Sementara nilai e^2 dapat diketahui dengan rumus $e^2 = \sqrt{1 - r^2}$ yaitu $e^2 = \sqrt{1 - 0,744} = 0,256$

Model Jalur Sub Struktural 2:



Gambar 11 Daigram Jalur Model Struktural 2.

4. Perhitungan Koefisien Jalur Pada Sub Struktural 3

Variabel terakhir dalam penelitian ini adalah Iklim Organisasi dengan Kinerja . Dimana hasil perhitungan menggunakan spss diperoleh data sebagai berikut:

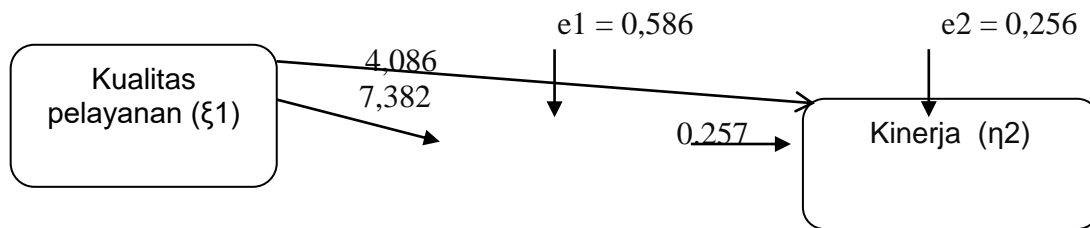
Tabel 21. Hasil Coefficient η1 dan η2
Coefficientsa

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	54.328	8.072		6.731	.000
	Iklim Organisasi	.233	.106	.257	2.191	.032

a. Dependent Variable: Kinerja
(Data diolah menggunakan SPSS 25)

Nilai dari variabel Iklim Organisasi sebesar $0,032 < 0,05$ maka, H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh langsung dan signifikan Iklim Organisasi terhadap Kinerja.

Model Sub Struktur 3:



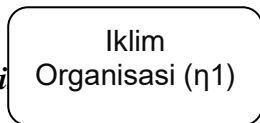
Gambar 12. Diagram Model Struktural

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali,2016). Kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis adalah: Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 diterima (ada pengaruh signifikan), Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 ditolak (tidak ada pengaruh). Berdasarkan dasar signifikansi, kriterianya adalah: Jika Signifikansi $> 0,05$ maka H_0 ditolak. Jika signifikansi $< 0,05$ maka H_0 diterima.

1. Kualitas pelayanan (ξ1) Terhadap Kinerja (η2)

Kualitas pelayanan diperoleh nilai $t_{hitung} = 4,699$ dan probabilitas sebesar 0,007 dengan menggunakan batas signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$), didapat t_{tabel} (1.983). Hal ini berarti $4,699 > 1,983$ dan $0,007 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja .

2. Kualitas pelayanan (ξ1) Terhadap Iklim



Variabel Kualitas pelayanan diperoleh nilai $t_{hitung} = 3,329$ dan probabilitas sebesar 0,001, dengan menggunakan batas signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$), didapat t_{tabel} (1.983). Hal ini berarti $3,329 > 1,983$ dan $0,001 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan terhadap Iklim Organisasi.

3. Iklim Organisasi (η1) Terhadap Kinerja (η2)

Variabel iklim organisasi diperoleh nilai $t_{hitung} = 2,191$ dan probabilitas sebesar 0,032, dengan menggunakan batas signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$), didapat t_{tabel} (1.983). Hal ini berarti $2,191 > 1,983$ dan $0,032 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa Iklim Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja.

Tabel. Ringkasan Hasil Analisis Jalur

Variabel	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung	Total
$\xi_1 \eta_1$	7.382	-	7.382
$\xi_1 \eta_2$	4,086	-	4.086
$\xi_1 \eta_1 \eta_2$	0.256	0.586	0.842
$\eta_1 \eta_2$	0.257	0.256	0.513

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil perhitungan secara keseluruhan, maka dapat dimaknai dan dibahas sehingga memberikan informasi secara objektif. Dari melakukan uji analisis regresi berganda

bahwa semua variabel independen terhadap variabel dependen memberikan kontribusi positif sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas pelayanan (ξ_1) Terhadap Kinerja (η_2)

Berdasarkan hasil uji T dari tabel Coefficients pada tabel diatas dapat diketahui bahwa, hipotesis pertama (H1) dalam penelitian ini diterima karena berdasarkan kolom coefficients diatas dapat dilihat bahwa terdapat nilai signifikan sebesar 0,007. Dimana nilai signifikan lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai $0,007 < 0,05$ yang memiliki arti bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja . Sedangkan hasil koefisien dari variabel Kualitas pelayanan bernilai 4,699 yang berarti adanya hubungan yang positif antara Kualitas pelayanan dengan Kinerja , sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap Kinerja. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi Ayu Kusumaningrum (2019) dan Angeline Steviani (2019) menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan terhadap Kinerja berpengaruh positif.

2. Pengaruh Kualitas pelayanan (ξ_1) Terhadap Iklim Organisasi (η_1)

Berdasarkan hasil uji T dari tabel Coefficients pada tabel diatas dapat diketahui bahwa, hipotesis ketiga (H₃) dalam penelitian ini diterima karena berdasarkan kolom coefficients diatas dapat dilihat bahwa terdapat nilai signifikan sebesar 0,001. Dimana nilai signifikan lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai $0,001 < 0,05$ yang memiliki arti bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Iklim Organisasi. Sedangkan hasil koefisien dari variabel Kualitas pelayanan bernilai 3,329 yang berarti adanya hubungan yang positif antara Kualitas pelayanan dengan Iklim Organisasi, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap Iklim Organisasi. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alvajrin Ramadhani (2014), Dewi Ayu Kusumaningrum (2019), Angeline Steviani (2019) menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan terhadap Iklim Organisasi berpengaruh positif.

3. Pengaruh Iklim Organisasi (η_1) Terhadap Kinerja (η_2)

Berdasarkan hasil uji T dari tabel Coefficients pada tabel diatas dapat diketahui bahwa, hipotesis kelima (H₅) dalam penelitian ini diterima karena berdasarkan kolom coefficients diatas dapat dilihat bahwa terdapat nilai signifikan sebesar 0,032. Dimana nilai signifikan lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai $0,032 < 0,05$ yang memiliki arti bahwa iklim organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap Iklim Organisasi. Sedangkan hasil koefisien dari variabel Iklim Organisasi bernilai 2,191 yang berarti adanya hubungan yang positif antara Iklim Organisasi dengan Kinerja , sehingga dapat disimpulkan bahwa Iklim Organisasi berpengaruh positif terhadap Kinerja. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi Ayu Kusumaningrum (2019) dan Angeline Steviani (2019) menunjukkan bahwa Iklim Organisasi terhadap Kinerja berpengaruh positif

IV. Kesimpulan Dan Saran

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian mengenai Kualitas pelayanan (ξ_1), Iklim Organisasi (η_1) terhadap Kinerja (η_2), maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan (ξ_1) berpengaruh secara langsung terhadap Kinerja (η_2) pada Bank Syariah Indonesia Kota Metro
2. Kualitas pelayanan (ξ_1) berpengaruh secara langsung terhadap Iklim Organisasi (η_1) pada Bank Syariah Indonesia Kota Metro
3. Iklim Organisasi (η_1) berpengaruh secara langsung Terhadap Kinerja (η_2) pada Bank Syariah Indonesia Kota Metro

Saran

1. Dari segi Kualitas pelayanan (ξ_1) hendaknya penerapan absensi finger print dan disiplin kehadiran pegawai yang baik seharusnya disertai dengan sanksi yang tegas dari institusi bagi pegawai yang melanggar peraturan dan prosedur kerja yang telah ditetapkan.
2. Dilihat dari segi Iklim Organisasi (η_1) sebaiknya Iklim Organisasi (η_1) dibuat lebih nyaman bagi pegawai
3. Bagi penelitian selanjutnya agar dapat menggunakan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi Kinerja (η_2).

Daftar Pustaka

- Ade, Kurniawan, 2017. Bank dan Lembaga Non Bank, Salemba Empat, Jakarta.
- Adrian Payne, 2017. Pemasaran Jasa; The Essence of Service Marketing. Andi, Yogyakarta.
- Adrian, Payne, 2020. Pemasaran Jasa, The Essence of Service Marketing, Andi Yogyakarta. Catur, Rismiati.E. dan Ig.
- Bondan Suratno. 2021. Pemasaran Barang dan Jasa. Cetakan Pertama, Penerbit : Kanisius, Yogyakarta
- Dewi Priyatno, 2018. Mandiri Belajar SPSS - Bagi Mahasiswa dan Umum, Yogyakarta: MediaKom Expectations of Service', Journal of Academy of Marketing Science, Vol. 21, No. 1, pp. 1-12
- Ghozali, I. 2018. Aplikasi Multivariate Dengan Program Ibm Spss 21 Update Plus Regresi, Badab Penerbitan Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hurriyati, Ratih, 2019. Bauran Pemasaran dan Kinerja , Alfabeta, Bandung.
- Husein Umar. 2018. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Imam Ghozali. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19 Edisi 5*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Julius R. Latumaerissa. 2018. Bank dan Lembaga Keuangan Lain. Jakarta : Salemba Empat.
- Kasmir, 2019. Pemasaran Bank, Prenada Media, Jakarta.
- Kasmir, 2017. Manajemen Perbankan, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kotler dan Gary Amstrong, 2014. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 12. Jilid 1.: Erlangga, Jakarta.
- Kotler, 2020. Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, PT. Prehalindo, Jakarta.
- Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara No 46A Tahun 2007. Pedoman Penyusunan Standar Kompetensi Jabatan Struktural Pegawai Negeri Sipil.
- Nawawi. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif. Yogyakarta : Gajah Mada University Press

Pramono Hariadi, dkk. 2020. *Pengelolaan Keuangan Daerah*. Jakarta :Salemba Empat

Rivai, Veithzal. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajawali pers.

Suwarto. 2021. Pengaruh Kecerdasan Emosional, Etos Kerja, Iklim Organisasi Dan Tunjangan Kinerja Terhadap Kinerja Polres Kota Metro . Jurnal Manajemen Diversifikasi Vol. 1. No. 3

Suwarto. 2022. Pengaruh Kemampuan, Motivasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Pusat Bisnis Muhammadiyah (MBC) di Metro. Business and Economics Conference in Utilization of Modern Technology.

Suwarto, S., Sugeng, S., & Oktavia, N. (2023). Pengaruh Rekrutmen Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Organisasi Studi Kasus Pada PT. Perkebunan Nusantara 7 (PTPN. 7) Di Bekri. Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI, 3(3), 648-656.

Sugiyono. 2018. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

_____.2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta

_____.2018. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta

_____.2017. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta

Sutrisno Hadi. 2019. *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi Offset

Yadiati, Winwin dan Abdullah Mubarak. 2017. *Kualitas Pelaporan Keuangan*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group