



## **PENGARUH KOMUNIKASI, TINGKAT PENDIDIKAN DAN PROFESIONALISME TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PERBANKAN SYARIAH**

**Sari Ramadhani<sup>1</sup> & Mutia Khairah Sihotang<sup>2</sup>**

<sup>1&2</sup>*Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan*  
*Email : ramadanisari440@gmail.com, mutiaikhaira@umsu.ac.id*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi, tingkat pendidikan, dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan di PT. Bank Sumut Syariah Medan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan pendekatan asosiatif. Jumlah populasi penelitian ini sebanyak 40 responden, yaitu karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis yang dilakukan dengan menggunakan *software SPSS* versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme kerja secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan pada Tahun 2023. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 361,619 lebih besar dari F tabel sebesar 2,63 dan mempunyai angka signifikan sebesar  $0,00 < 0,05$ . Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (*Adjust R Square*) diketahui bahwa variabel pola komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme kerja dapat menjelaskan tingkat kualitas kerja karyawan sebesar 96,5%. Sementara sisanya (3,5%) dapat dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Komunikasi, Tingkat Pendidikan, Profesionalisme, Kualitas Pelayanan.**

### **ABSTRACT**

*This research aims to determine and analyze the influence of communication, level of education, and professionalism on service quality at PT. Bank Sumut Syariah Medan. This research uses quantitative methods, with an associative approach. The total population of this study was 40 respondents, namely employees of PT. Bank Sumut Syariah Medan. The data source used in this research is primary data obtained by distributing questionnaires to respondents. The data analysis techniques in this research are data quality testing, classical assumption testing, multiple linear regression analysis and hypothesis testing carried out using SPSS version 25 software. The results of the research show that communication patterns, level of education and work professionalism partially and simultaneously have a positive effect and significantly to the quality of work of employees of PT. Bank Sumut Syariah Medan in 2023. This is proven by the F count value of 361.619 which is greater than the F table of 2.63 and has a significant number of  $0.00 < 0.05$ . Based on the results of the coefficient of determination test (*Adjust R Square*), it is known that the variables of communication patterns, level of education and work professionalism can explain the level of employee work quality by 96.5%. While the remainder (3.5%) can be explained by other factors not examined in this study.*

**Keywords : Communication, Education Level, Service Quality Professionalism.**

## PENDAHULUAN

Menurut perspektif Agus Martowardoyo (Trimulato, 2016), rata-rata kebutuhan Sumber Daya manusia (SDM) industri perbankan syariah pertahun kurang lebih 5.900 orang. Sementara lulusan perguruan tinggi atau universitas dengan program studi terkait perbankan syariah hanya 1.500 orang. Dari sisi kualitas, sudah terlihat bahwa perbankan syariah memang kekurangan Sumber Daya Manusia (SDM). Ini harus diatasi supaya bisa mengakselerasi industri perbankan syariah di Indonesia. Agus berharap pemerintah dapat berinisiatif untuk memperbanyak lagi institut keuangan syariah sebagai lembaga pendidikan guna memajukan industri perbankan syariah di Indonesia.

Masalah yang paling urgen dalam pelayanan perbankan syariah adalah masalah sulitnya untuk mencari sumber daya manusia perbankan syariah yang berkompeten dan mumpuni. Minimnya Sumber Daya Manusia (SDM), menyebabkan maraknya “pembajakan” Sumber Daya Manusia (SDM) di industri perbankan syariah. Manajemen sumber daya manusia pada perbankan syariah harus dilakukan dengan baik demi keberlangsungan usaha yang dijalankan. Adanya manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

Menurut (Prasetyo & Jannah, 2012), kualitas pelayanan adalah merupakan kemampuan perusahaan untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan dan juga apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sudah sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan baik dan dapat memuaskan pelanggan. Sebaliknya jika yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan.

Berdasarkan hasil survey awal di Bank Sumut Syariah Medan didapatkan informasi bahwa untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabahnya, Bank Sumut Syariah

Medan telah menyiapkan kotak saran di kantor pelayanannya yang bertujuan untuk mendapatkan saran atau keluhan nasabah, atau melalui email yang terdapat dalam *website* [www.banksumut.co.id](http://www.banksumut.co.id), salah satu layanan nasabah yang disediakan dalam *website* tersebut adalah adanya fitur pengaduan nasabah. Berdasarkan kotak saran dan email pengaduan nasabah didapatkan data yang menunjukkan kualitas pelayanan di Bank Sumut Syariah Medan mengalami penurunan pada tahun 2022 dibandingkan pada tahun sebelumnya.

Adanya penurunan kualitas pelayanan tersebut dapat dilihat dari banyaknya keluhan nasabah dibandingkan tahun sebelumnya, seperti kurangnya respon *customer service* dalam menyelesaikan permasalahan nasabah, maupun kurang efektifnya pelayanan *teller* dalam melayani transaksi nasabah yang berdampak terhadap panjangnya antrian tunggu. Bank Sumut Syariah tentunya telah melakukan berbagai upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanannya, namun upaya tersebut haruslah mengacu kepada indikator-indikator tertentu yang secara teoritis merupakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan itu sendiri.

Menurut Zeithaml dalam (Lovelock & Wirtz, 2011), pola komunikasi karyawan dengan nasabah dapat mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan. Semakin baik interaksi komunikasi karyawan akan membantu nasabah menyampaikan keluhan dan karyawan akan semakin mudah memberikan solusi. Pola komunikasi yang baik tersebut dapat dinilai dari bersikap jujur, rendah hati dan seimbang dalam menerima keluhan nasabah, adanya rasa empati atas kesulitan yang dihadapi nasabah dan memberikan dukungan untuk tetap semangat dalam menyelesaikan kesulitan tersebut. Pola komunikasi demikian akan memperbaiki tingkat kualitas pelayanan yang diberikan karyawan kepada nasabah.

Menurut Zeithaml dalam (Lovelock & Wirtz, 2011), untuk memiliki komunikasi

yang baik dapat ditunjang dengan adanya pendidikan, baik formal maupun informal. Semakin tinggi tingkat pendidikan karyawan akan semakin baik pola komunikasi yang dimilikinya. Dengan tingkat pendidikan yang tinggi akan mencerminkan kemampuan karyawan dalam memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada nasabah. Karyawan yang berpendidikan sarjana (S-1) akan mampu memberikan pelayanan terbaik dengan ditunjang pengetahuan komunikasi yang didapatkan selama proses pendidikan. Kemudian semakin sesuai konsentrasi pendidikan yang dimiliki karyawan akan semakin baik kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan. Misalnya, karyawan dengan latar belakang pendidikan komunikasi akan menunjang kemampuan karyawan dalam melayani keluhan nasabah.

Menurut Zeithaml dalam (Lovelock & Wirtz, 2011), karyawan yang memiliki komunikasi yang baik dan tingkat pendidikan yang tinggi akan membantu karyawan bekerja secara profesionalisme. Semakin baik profesionalisme kerja karyawan akan semakin baik kualitas pelayanan yang ditunjukkannya.

Mengacu kepada teori di atas, dan dihubungkan dengan informasi yang di dapatkan dari Bank Sumut Syariah, pola komunikasi karyawan dalam melayani nasabah masih kurang efektif, hal ini dapat dilihat dari adanya kesalahpahaman nasabah terhadap informasi yang diberikan oleh karyawan. Kemudian latar belakang pendidikan karyawan masih didominasi dari lulusan pendidikan yang bersifat konvensional sehingga karyawan kurang memahami esensi pelayanan yang berbasis syariah. Profesionalisme kerja karyawan juga kurang baik, hal ini bisa dibuktikan dengan lambatnya pelayanan yang diberikan oleh karyawan sehingga nasabah merasa jenuh dan kecewa. Namun semua ketiga faktor tersebut masih merupakan hipotesis yang membutuhkan pembuktian secara ilmiah.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan

penelitian dengan judul “Pengaruh Komunikasi, Tingkat Pendidikan, dan Profesionalisme terhadap Kualitas Pelayanan di Perbankan Syariah (Studi di PT. Bank Sumut Syariah Medan)”.

## TINJAUAN PUSTAKA

Menurut (Kasmir, 2017) pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Sedangkan menurut Lewis dan Booms dalam (Tjiptono, 2017) yang mengemukakan bahwa kualitas layanan bisa diartikan sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari pelanggan.

Menurut Fitzsimmons dalam (Mukarom & Laksana, 2019) mengemukakan lima indikator kualitas pelayanan yaitu: 1) *Reliability* yang ditandai dengan pemberian kualitas pelayanan yang tepat dan benar, 2) *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya, 3) *Responsiveness* ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat, 4) *Assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan kualitas pelayanan, 5) *Empaty* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Menurut menurut Gronroos dalam (Tjiptono & Chandra, 2016), terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu: 1) Tangibilitas, 2) Reliabilitas, 3) Responsivitas, 4) Kesopanan, 5) Kredibilitas, 6) Keamanan, 7) Akses, 8) Memahami pelanggan, 9) Komunikasi, 10) Tingkat Pendidikan, dan 11) Profesionalisme kerja.

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi antara pengirim informasi kepada penerima pesan untuk memahami dan terbuka peluang untuk memberikan respon balik kepada si pengirim informasi (Wibowo, 2014). Menurut (Muhammad, 2011), untuk mengetahui baik atau buruknya suatu

komunikasi dapat ditentukan melalui indikator berikut ini : 1) Keterbukaan (*openness*), 2) Empati (*empathy*), 3) Dukungan (*support*), 4) Rasa positif (*positiveness*), dan 5) Kesamaan (*equality*).

Tingkatan pendidikan menurut Lestari dalam (Wirawan et al, 2019), adalah merupakan suatu kegiatan seseorang dalam mengembangkan kemampuan, sikap, dan bentuk tingkah lakunya, baik untuk kehidupan masa yang akan datang dimana melalui organisasi tertentu ataupun tidak terorganisasi. Menurut (Tirtarahardja & Sulo, 2015), untuk mengetahui baik atau buruknya tingkat pendidikan seseorang dalam bekerja dapat diukur menggunakan indikator sebagai berikut: 1) Jenjang Pendidikan, 2) Kesesuaian Jurusan, dan 3) Kompetensi.

Menurut (Sutarjo, 2014), profesionalisme merupakan sebuah keahlian yang dimiliki oleh seseorang terkait dengan ilmu dan ketrampilan yang dimiliki. Seorang individu yang memegang jabatan atau kedudukan tertentu dituntut memiliki profesionalisme yang tinggi agar dalam pelaksanaan pekerjaannya dapat berjalan dengan efektif. Menurut (Sedarmayanti, 2011), untuk mengetahui baik atau buruknya tingkat profesionalisme kerja seorang karyawan dalam bekerja dapat diukur menggunakan indikator sebagai berikut: 1) Kompetensi, 2) Efektivitas, 3) Efisiensi, dan 4) Tanggung jawab.

Penelitian Wahyudi (2020) yang berjudul “Pengaruh Komunikasi, Tingkat Pendidikan, Dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pamekasan” menunjukkan bahwa komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme berpengaruh simultan dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di kantor bersama Samsat Kabupaten Pamekasan. Sedangkan uji secara parsial hanya variabel tingkat pendidikan dan profesionalisme yang berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di kantor bersama Samsat Kabupaten Pamekasan.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan secara kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode penelitian yang dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017).

Lokasi penelitian merupakan tempat penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, untuk mendapatkan data-data yang diinginkan oleh peneliti. Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Sumut Syariah Medan yang beralamat di jalan Imam Bonjol, No. 18, Kota Medan. Waktu penelitian merupakan jadwal lamanya penelitian yang akan dilakukan sampai pada akhir penelitian. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April 2023 sampai bulan September 2023.

Adapun jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu 40 orang yang merupakan karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan. Adapun penentuan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode sensus berdasarkan pada ketentuan yang dikemukakan oleh Sugiyono yang mengatakan bahwa “Sampling jenuh adalah teknik pengambilan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2017). Dengan demikian, jumlah sampel penelitian ini adalah sebesar 40 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh. Teknik pengambilan sampel jenuh adalah apabila semua anggota populasi dijadikan sampel yaitu 40 orang.

Pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, wawancara dan kuesioner. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi beberapa uji, antara lain: uji coba instrumen, uji validitas, uji reliabilitas, pengujian

asumsi klasik, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, uji regresi berganda, uji parsial dengan  $t_{test}$ , uji simultan dengan  $f_{test}$ , dan uji determinasi  $r$  square ( $R^2$ ).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Untuk memperoleh data yang lengkap dalam penelitian ini, penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan instrumen Kuesioner. Dalam penelitian ini penilaian terhadap kuesioner yang digunakan dievaluasi dengan menggunakan metode skala *likert* berupa *checklist*. Instrumen kuesioner akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas

terhadap item-item pertanyaan yang dipergunakan dalam pengukuran variabel bebas dan variable terikat penelitian.

Uji validitas dapat dilakukan dengan membandingkan harga  $r_{hitung}$  yang diperoleh dengan  $r_{tabel}$  untuk  $n$  (jumlah karyawan sebagai sampel) dan taraf signifikan 95% atau  $\alpha = 0,05$  dimana  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka hasil tersebut dikatakan valid tetapi jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka hasil tersebut dinyatakan tidak valid.

Adapun hasil uji validitas untuk setiap item pernyataan tiap variabel penelitian ini dapat dilihat pada data berikut ini.

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian**

No.	Komunikasi Tingkat Pendidikan Profesionalisme (X)	Kualitas Pelayanan (Y)	Ket
X1.1	0,819		Valid
X1.2	0,780		Valid
X1.3	0,819		Valid
X1.4	0,737		Valid
X1.5	0,834		Valid
X2.1	0,917		Valid
X2.2	0,938		Valid
X2.3	0,886		Valid
X3.1	0,772		Valid
X3.2	0,796		Valid
X3.3	0,804		Valid
X3.4	0,814		Valid
Y.1		0,779	Valid
Y.2		0,779	Valid
Y.3		0,758	Valid
Y.4		0,755	Valid
Y.5		0,545	Valid

*Sumber: Data Olahan (2023)*

Adapun hasil uji reliabilitas untuk setiap variabel penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Batas Kritis	Keterangan
Komunikasi Karyawan ( $X_1$ )	0,857	0,60	Reliabel
Tingkat Pendidikan ( $X_2$ )	0,900	0,60	Reliabel
Profesionalisme ( $X_3$ )	0,806	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)	0,771	0,60	Reliabel

*Sumber: Data Olahan (2023)*

Berdasarkan penyajian data di atas, untuk melakukan pengujian terhadap hipotesis penelitian yang telah ditetapkan sebagaimana dinyatakan dalam tujuan penelitian ini, data yang didapatkan dan digunakan dalam penelitian ini haruslah memenuhi kriteria uji asumsi klasik.

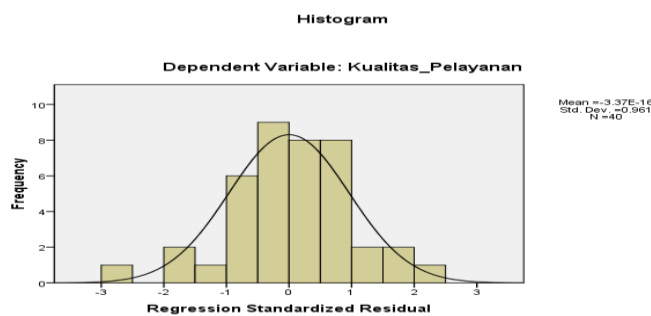
Dalam regresi linier berganda dapat ditemukan beberapa asumsi klasik regresi berganda atau dikenal dengan BLUE (*Best Linear Unbias Estimation*) yang memiliki tujuan guna memberitahu apakah model regresi tersebut merupakan model yang baik atau tidak. Ada beberapa pengujian asumsi klasik sederhana yang menerangkan kriteria apakah model regresi tersebut baik atau tidak. Adapun pengujian asumsi klasik tersebut yakni:

### Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas data ini adalah untuk mengetahui apakah variabel pengganggu atau residual dalam model regresi berdistribusi normal. Jika datanya normal, digunakan statistik parametrik, dan jika datanya tidak normal, digunakan statistik nonparametrik.

Uji normalitas data dapat dilakukan secara kasat mata, yang dapat dilihat pada *plot histogram* dan *plot PP*. Data akan berdistribusi normal jika grafik histogramnya menyerupai lonceng ke atas. Adapun hasil uji normalitas data penelitian ini dapat dilihat pada tampilan grafis berikut:

**Gambar 1. Histogram Uji Normalitas**



Sumber: Data Olahan (2023)

Berdasarkan *histogram plot* di atas diketahui bahwa sebaran data meluas ke seluruh daerah kurva normal dan memberikan pola sebaran yang tidak bergeser ke kiri atau ke kanan, maka dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini memiliki distribusi normal.

### Uji Multikolinieritas

Untuk melihat apakah terdapat gejala multikolinieritas, peneliti melihat besarnya korelasi antara variabel bebas dengan tingkat kolinieritas yang masih dapat ditoleransi yaitu toleransi  $> 0,1$  dan VIF (*Variance Inflation Factor*)  $< 10$ . Uji multikolinieritas dengan mengamati nilai toleransi dan VIF menunjukkan hasil seperti pada tabel berikut :

**Tabel 3. Hasil Uji Multikolinieritas**

Coefficients <sup>a</sup>		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Komunikasi	.307	3.254
	Tingkat_Pendidikan	.431	2.323
	Profesionalisme	.312	3.203

a. Dependent Variable: Kualitas\_Pelayanan

Sumber: Data Olahan (2023)

Tabel di atas menunjukkan bahwa data penelitian ini bebas dari gejala multikolinearitas. Hal ini dapat dilihat dengan membandingkan nilai toleransi dan nilai VIF. Masing-masing variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai toleransi lebih besar dari 0,1. Variabel komunikasi memiliki nilai toleransi 0,307, variabel tingkat pendidikan memiliki nilai toleransi 0,431, dan variabel profesionalisme memiliki nilai toleransi 0,312. Jika dilihat dari VIF masing-masing variabel bebas kurang dari 10 yaitu variabel komunikasi memiliki nilai VIF sebesar

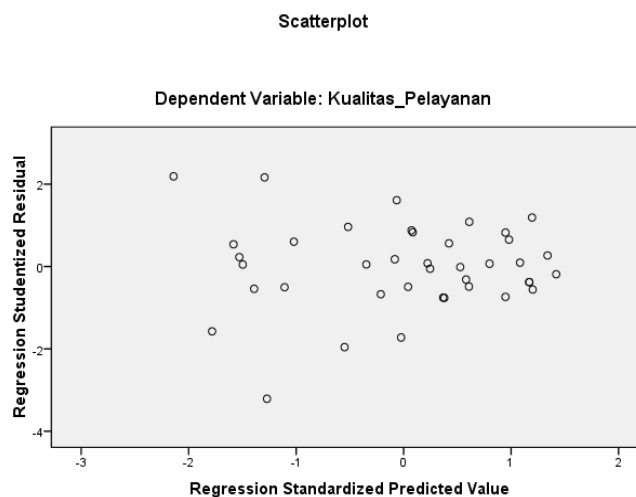
3,254, variabel tingkat pendidikan memiliki nilai VIF sebesar 2,323, dan variabel profesionalisme memiliki nilai VIF sebesar 3,203. Kesimpulan yang diperoleh adalah tidak terdapat gejala multikolinearitas.

### Uji Heteroskedastisitas

Tujuan uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan variabel-variabel dalam residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain dalam model regresi.

Hasil dari uji heteroskedastisitas dapat ditunjukkan pada gambar berikut ini:

**Gambar 2. Grafik Scatterplot**



*Sumber: Data Olahan (2023)*

Pada *scatter plot* pada gambar di atas, terlihat bahwa titik-titik terdistribusi secara acak baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk pola tertentu atau tidak beraturan. Titik-titik yang menjauh dari titik lain menunjukkan bahwa terdapat data observasi yang sangat berbeda dengan data penelitian lainnya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi ini, sehingga model ini layak digunakan untuk melihat pengaruh komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme terhadap

kualitas pelayanan karyawan pada PT. Bank Sumut Syariah Medan pada tahun 2023.

### Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah ada korelasi dalam model regresi linier antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dan kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Autokorelasi muncul karena pengamatan berturut-turut dari waktu ke waktu terkait satu sama lain. Untuk menentukan ada atau tidaknya autokorelasi dapat diuji menggunakan uji *Durbin-Watson* :

**Tabel 4. Hasil Uji Autokorelasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.984 <sup>a</sup>	.968	.965	.660	1.746

a. Predictors: (Constant), Profesionalisme, Tingkat\_Pendidikan, Komunikasi

b. Dependent Variable: Kualitas\_Pelayanan

Sumber: Data Olahan (2023)

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji autokorelasi *Durbin-Watson* menunjukkan sebesar 1,746. Karena angkanya antara -2 dan +2, berarti tidak ditemukan autokorelasi. Dapat disimpulkan bahwa karena tidak ditemukan adanya autokorelasi, maka dapat dilakukan pengujian hipotesis lebih lanjut.

**Uji Regresi Berganda**

Uji regresi berganda digunakan untuk mengukur pengaruh lebih dari satu variabel prediktor (variabel bebas) terhadap variabel terikat. Hasil perhitungan uji regresi berganda dalam penelitian ini yaitu :

**Tabel 5. Hasil Uji Regresi Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>					
	Unstandardized Coefficients	Std. Error		Standardized Coefficients	Sig.	
	B			Beta		
1 (Constant)	.644	.639			1.008	.320
Komunikasi	.291	.059		.267	4.956	.000
Tingkat_Pendidikan	.113	.051		.101	2.217	.033
Profesionalisme	.769	.061		.677	12.663	.000

a. Dependent Variable: Kualitas\_Pelayanan

Sumber: Data Olahan (2023)

Berdasarkan tabel di atas, model regresi yang terbentuk sebagai berikut:

$$Y = 0,644 + 0,291X_1 + 0,113X_2 + 0,769X_3 + e$$

Berdasarkan hasil persamaan regresi berganda, masing-masing variabel menjelaskan bahwa: 1) Konstanta sebesar 0,644 menyatakan bahwa apabila tidak ada variabel bebas maka nilai tingkat kualitas pelayanan adalah sebesar 0,644. 2) Komunikasi kerja memiliki arah hubungan yang positif sebesar 0,291, dengan asumsi setiap kenaikan variabel komunikasi sebesar 100% akan menyebabkan kenaikan pada variabel kualitas pelayanan karyawan sebesar 29,1% dan sebaliknya penurunan variabel komunikasi sebesar 100% akan menyebabkan penurunan pada tingkat kualitas pelayanan karyawan sebesar 29,1%. 3) Tingkat pendidikan memiliki arah hubungan yang positif sebesar 0,113, dengan asumsi setiap kenaikan variabel tingkat pendidikan sebesar 100% akan

menyebabkan kenaikan pada variabel kualitas pelayanan karyawan sebesar 11,3% dan sebaliknya penurunan variabel tingkat pendidikan sebesar 100% akan menyebabkan penurunan pada tingkat kualitas pelayanan karyawan sebesar 11,3%. 4) Profesionalisme kerja memiliki arah hubungan yang positif sejauh 0,769, dengan asumsi setiap kenaikan variabel profesionalisme sebesar 100% akan menyebabkan kenaikan pada variabel kualitas pelayanan karyawan sebesar 76,9% dan sebaliknya penurunan variabel profesionalisme sebesar 100% akan menyebabkan penurunan pada variabel kualitas pelayanan karyawan sebesar 76,9%.

**Uji t**

Uji-t digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara parsial mempengaruhi variabel terikat. Adapun hasil uji-t data penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:



**Tabel 6. Hasil Uji t**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized	Standardized			
		Coefficients	Coefficients			
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.644	.639		1.008	.320
	Komunikasi	.291	.059	.267	4.956	.000
	Tingkat_Pendidikan	.113	.051	.101	2.217	.033
	Profesionalisme	.769	.061	.677	12.663	.000

a. Dependent Variable: Kualitas\_Pelayanan

Sumber: Data Olahan (2023)

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan mengenai uji hipotesis secara parsial dari masing-masing variabel independen adalah sebagai berikut:

Variabel komunikasi mempunyai nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sedangkan nilai  $t_{hitung} 4,956 > 1,685$  ( $t_{tabel} \alpha = 0,05, N = (df = n-k = 40-2) 38 = 1,685$ ). Berdasarkan kedua nilai tersebut disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak, ini menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan pada Tahun 2023.

Variabel tingkat pendidikan mempunyai nilai signifikansi  $0,033 < 0,05$ , sedangkan nilai  $t_{hitung} 2,217 > 1,685$  ( $t_{tabel} \alpha = 0,05, N = (df = n-k = 40-2) 38 = 1,685$ ). Berdasarkan kedua nilai tersebut disimpulkan bahwa  $H_2$  diterima dan  $H_0$  ditolak, ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan pada Tahun 2023.

Variabel profesionalisme mempunyai nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sedangkan nilai  $t_{hitung} 12,663 > 1,685$  ( $t_{tabel} \alpha = 0,05, N = (df = n-k = 40-2) 38 = 1,685$ ). Berdasarkan kedua nilai tersebut disimpulkan bahwa  $H_3$  diterima dan  $H_0$  ditolak, ini menunjukkan bahwa profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan.

### Uji F

Uji F atau disebut juga uji signifikan simultan bertujuan untuk melihat kapasitas global dari variabel independen yaitu komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme, untuk dapat menjelaskan perilaku atau keragaman variabel dependen yaitu variabel kualitas pelayanan karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan. Uji F juga dimaksudkan untuk mengetahui apakah semua variabel mempunyai koefisien regresi sama dengan nol. Adapun hasil uji F data penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 7. Hasil Uji F**

		ANOVA <sup>b</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	472.108	3	157.369	361.619	.000 <sup>a</sup>
	Residual	15.667	36	.435		
	Total	487.775	39			

a. Predictors: (Constant), Profesionalisme, Tingkat\_Pendidikan, Komunikasi

b. Dependent Variable: Kualitas\_Pelayanan

Sumber: Data Olahan (2023)

Nilai  $F_{hitung}$  akan dibandingkan dengan nilai  $F_{tabel}$  dengan tingkat kesalahan = 0,05 dan derajat bebas  $df = k-4$ , dengan kriteria pengujian:

Hipotesis:  $H_0$  diterima jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$

Hipotesis:  $H_0$  ditolak jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$

Adapun nilai  $F_{tabel}$  untuk uji F ini dengan jumlah  $N = 40$  dan  $df = n - k$  atau  $df = 40 - 4 = 36$ , maka  $df = 36$   $\alpha = 5\%$ , maka diperoleh  $F_{tabel}$  sebesar 2,63. Berdasarkan tabel di atas diperoleh  $F_{hitung}$  untuk komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme sebesar 361,619 untuk kesalahan 5% uji 2 pihak. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  sehingga didapatkan data  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $X_3$  berpengaruh signifikan terhadap data Y, demikian juga sebaliknya jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka didapatkan data  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $X_3$  tidak berpengaruh signifikan terhadap data Y.

Sedangkan dalam data penelitian ini didapatkan nilai  $F_{hitung} = 361,619 > F_{tabel} 2,263$ . Nilai tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan.

### Uji R-Square ( $R^2$ )

Uji *R-Square* ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dengan mengkuadratkan koefisien yang ditemukan. Dalam perhitungannya, Uji *R-Square* ( $R^2$ ) dinyatakan sebagai persentase (%). Untuk mengetahui sejauh mana kontribusi atau persentase variabel komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan, dapat diketahui melalui Uji *R-Square* ( $R^2$ ).

**Tabel 8. Hasil Uji R-Square ( $R^2$ )**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.984 <sup>a</sup>	.968	.965	.660	1.746

a. Predictors: (Constant), Profesionalisme, Tingkat\_Pendidikan, Komunikasi

b. Dependent Variable: Kualitas\_Pelayanan

*Sumber: Data Olahan (2023)*

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai *R-Square* dalam penelitian ini sebesar 0,968 yang berarti 96,8% kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme. Sedangkan sisanya 3,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti faktor motivasi kerja, usia, insentif, fasilitas kerja dan lainnya yang secara teoritis dapat mempengaruhi kualitas pelayanan karyawan.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas antara komunikasi kerja terhadap kualitas kerja karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan pada Tahun 2023 diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 4,956 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,685 dan mempunyai angka signifikan sebesar

$0,000 < 0,05$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh signifikan antara komunikasi kerja terhadap kualitas kerja karyawan.

Dari data penelitian menunjukkan kualitas kerja karyawan mengalami penurunan dibandingkan periode sebelumnya yang disebabkan oleh kurang tepatnya komunikasi yang diterapkan oleh perusahaan. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil perhitungan uji regresi berganda yang menunjukkan bahwa komunikasi kerja karyawan di PT. Bank Sumut Syariah Medan memiliki arah hubungan yang positif sebesar 0,291 terhadap kualitas kerja karyawan. Dengan asumsi setiap kenaikan komunikasi kerja sebesar 100% akan

menyebabkan kenaikan pada kualitas kerja karyawan sebesar 29,1% dan sebaliknya penurunan komunikasi kerja sebesar 100% akan menyebabkan penurunan pada tingkat kualitas kerja karyawan sebesar 29,1%.

Penurunan kualitas kerja karyawan tidak terlepas dari pandemi *Covid-19* dengan kebijakan pemerintah untuk membatasi aktivitas masyarakat. Pembatasan aktivitas masyarakat maupun karyawan dalam perusahaan pada gilirannya akan menghambat tugas pekerjaan karyawan, komunikasi kerja yang ditetapkan oleh perusahaan tidak dapat berjalan dengan baik karena adanya hambatan pembatasan aktivitas yang disebabkan oleh pandemi *Covid-19*. Guna mensiasati kondisi ini PT. Bank Sumut Syariah Medan disarankan untuk menyesuaikan komunikasi kerja dengan protokol kesehatan yang diberlakukan dengan tetap mengacu kepada efisiensi kualitas kerja karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian di atas hubungan antara tingkat pendidikan terhadap kualitas kerja karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan pada Tahun 2023 diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 2,217 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,685 dan mempunyai angka signifikan sebesar  $0,033 < 0,05$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Berdasarkan hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima yang menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh signifikan antara tingkat pendidikan karyawan terhadap kualitas kerja karyawan.

Menurut analisis peneliti, kondisi kualitas kerja karyawan yang mengalami penurunan dan kondisi tingkat pendidikan yang kurang tinggi memiliki hubungan yang sangat erat. Rendahnya tingkat pendidikan karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan disebabkan oleh banyaknya karyawan yang sudah berpengalaman sebelumnya melakukan *resign* dan bekerja pada perusahaan lain, hal ini terjadi dilatarbelakangi oleh tingginya beban kerja di PT. Bank Sumut Syariah Medan sedangkan gaji yang diterimanya kurang memuaskan karyawan. Akibat banyaknya

karyawan yang berpengalaman melakukan *resign*, perusahaan terpaksa melakukan rekrutmen karyawan kembali, dan kondisi demikian cukup menghambat kinerja perusahaan karena perusahaan harus terbagi energinya untuk melakukan pelatihan dan pembinaan bagi karyawan yang baru diterima.

Berdasarkan hasil penelitian di atas hubungan antara profesionalisme kerja karyawan terhadap kualitas kerja karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan pada Tahun 2023 diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 12,663 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,685 dan mempunyai angka signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Berdasarkan hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima yang menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh signifikan antara profesionalisme kerja karyawan terhadap kualitas kerja karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat dipahami bahwa kondisi profesionalisme kerja karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan mengalami penurunan dibandingkan dari periode sebelumnya. Menurut analisis peneliti, kondisi kualitas kerja karyawan yang mengalami penurunan dan kondisi profesionalisme kerja karyawan yang kurang tinggi memiliki hubungan yang sangat erat. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil perhitungan uji regresi berganda yang menunjukkan bahwa profesionalisme kerja karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan memiliki arah hubungan yang positif sebesar 0,769 terhadap kualitas kerja karyawan. Dengan asumsi setiap kenaikan profesionalisme kerja karyawan sebesar 100% akan menyebabkan kenaikan pada kualitas kerja karyawan sebesar 76,9% dan sebaliknya penurunan profesionalisme kerja karyawan sebesar 100% akan menyebabkan penurunan juga pada tingkat kualitas kerja karyawan sebesar 76,9%. Rendahnya profesionalisme kerja karyawan tersebut menunjukkan bahwa belum efisiennya perekrutan karyawan yang dilakukan pihak

manajemen SDM PT. Bank Sumut Syariah Medan.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh mengenai pengaruh komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme kerja terhadap kualitas kerja karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan pada Tahun 2023 bahwa uji ANOVA (*Analysis of Varians*) pada tabel di atas didapat  $F_{hitung}$  sebesar 361,619 sedangkan  $F_{tabel}$  diketahui sebesar 2,63. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa tingkat signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan pada Tahun 2023.

Menurunnya kualitas kerja karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan tidak lepas dari pengaruh pola komunikasi kerja yang terlalu formal, tingkat pendidikan yang kurang sesuai dengan beban kerja karyawan dan profesionalisme kerja karyawan yang cukup rendah. Hal ini dapat dibuktikan dari data kualitas kerja karyawan yang menunjukkan bahwa mayoritas kualitas kerja karyawan berada pada kategori baik yaitu sebanyak 37 % dari 40 karyawan, sedangkan pada kategori sangat baik sebanyak 28%, pada kategori kurang baik sebanyak 24%. Sedangkan pada kategori tidak baik sebanyak 11% dari 40 orang karyawan.

## KESIMPULAN

Pola komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme kerja secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja karyawan PT. Bank Sumut Syariah Medan pada Tahun 2023.

## DAFTAR PUSTAKA

Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Lovelock, Christopher., & Wirtz, Johhen. 2011. *Pemasaran Jasa Perspektif*. Erlangga. Jakarta.

Muhammad, Arni. 2011. *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara. Jakarta.

Mukarom, Zaenal., & Laksana, Muhibudin Wijaya. 2019. *Manajemen Pelayanan Publik*. Pustaka Setia. Bandung.

Prasetyo, Bambang., & Jannah, Lina Miftahul. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Tirtarahardja, Umar., & Sulo, S. L. La. 2015. *Pengantar Pendidikan*. Rineka Cipta. Jakarta.

Sedarmayanti. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. PT. Refika Aditama. Jakarta.

Wahyudi, Septia. 2020. Pengaruh Komunikasi, Tingkat Pendidikan, Dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pamekasan. *Bisma (Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik*, 3(2), p. 1-14.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.

Sutarjo, Adisusilo. 2014. *Pembelajaran Nilai Karakter: Konstruktivisme dan VCT Sebagai Pendekatan Pembelajaran Afektif*. Rajawali Pers. Jakarta.

Tjiptono, Fandy. 2017. *Pemasaran Jasa*. Penerbit Banyumedia Publishing. Jakarta.

Tjiptono, Fandy., & Chandra, Gregorius. 2016. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta.

Trimulato. 2016. Urgensi Penerapan Celestial Management Bagi Sumber Daya Manusia Di Bank Syariah. *Muslim Heritage*, 1(1), p. 197–212.

Wibowo. 2014. *Perilaku Dalam Organisasi*. Rajawali Pers. Jakarta.

Wirawan, Ketut Edy., Bagia, I. Wayan., & Susila, Gede Putu Agus Jana. 2019. Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 5(1), p. 60–67.