BAB V
PEMBAHASAN

A. Pengaruh Penampilan terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil output statistik di atas menunjukkan bahwa penampilan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukan adanya hubungan negatif antara variabel penampilan dengan variabel kualitas pelayanan, hal ini berarti tidak terjadi pengaruh antara penampilan dengan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Siti Masruroh dalam jurnal yang berjudul *"Pengaruh Dimensi Banking servis Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BPD DIY"* variabel yang digunakan dalam penelitian adalah penampilan fisik dan kerapian pegawai. Hasil penelitian ini penampilan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah karena dalam melayani nasabah yang diutamakan bukan penampilan karyawan namun yang perlu diperhatikan adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan misalkan pelayanan yang ramah, bertanggung jawab, melayani nasabah dengan cepat dan tepat.[83]

Namun, hasil Penelitian peneliti berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ainun Mardiyah, bahwa penampilan modis berpengaruh signifikan terhadap pengembangan karir pegawai perempuan pada Bank Danamon Cabang Pekanbaru. Menjaga penampilan di kantor merupakan penilaian utama individu

[83] Siti Masruroh, *Pengaruh Dimensi Banking servis Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BPD DIY,* jurnal volume 8 nomer 2 Universitas Yogyakarta (2012)

sebagai aspek dari layanan prima pegawai, khususnya pegawai perempuan. Gaya luwes, hangat dan mendetail adalah milik dari perempuan sebagai suatu hal yang bersifat *nature*, sebagai hasil konstruksi sosial yang terbentuk sudah sejak lama, sehingga pegawai perempuan lebih banyak menduduki posisi *frontliner* dibanding pegawai laki-laki. Sehubungan dengan hal diatas, pegawai perempuan memang sudah selayaknya untuk tetap menjaga penampilan agar menarik dan membuat interaksi antara pegawai dan nasabah lebih hangat dan terasa nyaman, namun penampilan yang diberikan adalah penampilan yang tidak berlebihan. Oleh karena penampilan merupakan bagian dari salah satu penilaian kinerja individu, maka hal ini dapat digunakan pegawai perempuan sebagai kesempatan untuk semakin meningkatkan kualitas kinerja dikantor.[84]

Hasil penelitian yang berbeda ini dapat disebabkan oleh tempat dan obyek penelitian yang dilaksanakan, dimana penelitian Ainun ini lebih mementingkan penampilan fisik saja dan dilakukan di Bank Danamon Cabang Pekanbaru.

Sebagaimana disebutkan dalam teori Menurut Rickieno dalam melayani nasabah yang diutamakan bukanlah penampilan namun yang perlu diperhatikan adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Puas artinya nasabah akan merasa semua keinginan dan kebutuhannya dapat dilakukan secara tepat waktu.Penampilan bisa seperti apa saja asalkan aryawan bisa menerapkan hal-hal berikut, yaitu tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia personil yang baik, bertanggung jawab kepada nasabah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi, memberikan jaminan

[84]Ainun Mardiah, *Pengaruh Penampilan Modis Terhadap Pengembangan Karir Karyawan Perempuan Pada Bank Danamon Cabang Pekanbaru*, Jurnal mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.

kerahasiaan setiap transaksi, emiliki pengetahuan kemampuan yang baik, dan berusaha memahami kebutuhan nasabah.[85]

B. Pengaruh Wawasan terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil output statistik di atas menunjukkan bahwa wawasan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukan adanya hubungan positif antara variabel wawasan dengan variabel kualitas pelayanan, hal ini berarti bahwa terjadi pengaruh positif antara wawasan dengan kualitas pelayanan, semakin tinggi wawasan pegawai mengenai syariah maka semakin tinggi angka kualitas pelayanan, dan sebaliknya.Namun untuk pengaruh yang tidak signifikan artinya wawasan tidak selalu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karena tidak bisa dibuktikan dengan uji statistik. Jadi apabila wawasan meningkat tidak selalu diikuti dengan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan hasil penelitian dari Wahyu Adi Surya, dkk mengenai *Pengaruh Employee Knowledge, Skill, danAbility (KSA) terhadap Penggunaan Sistem Informasi SumberdayaManusia dan Kinerja Pegawai*. Dengan hasil penelitian bahwa variabel *employee knowledge* (X1) berpengaruh positif terhadap variabel kinerja pegawai (X5). Berdasarkan hal tersebut dapat diartikan bahwa dengan memiliki pengetahuan yang tinggi, pegawai akan langsung memiliki kinerja yang baik terhadap perusahaan tanpa harus ahli dalam

---

[85] Rickieno, Rizal, *Menjadi Karyawan Idaman Dalam 4 Minggu*, Jakarta: Mutiara Benua, 2008

penggunaan SISDM. Fakta tersebut sesuai dengan teori tentang penentuan kinerja berdasarkan pengetahuan yang dimiliki pegawai. Pegawai yang memiliki pengetahuan yang tinggi akan merasa termotivasi untuk memiliki kinerja yang baik sehingga dapat memberikan prestasi bagi perusahaan.[86]

Namun, hasil penelitian peneliti berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Reksa Negara yaitu tentang *Pengaruh Prestasi BelajarKejuruan, Pengetahuan Kewirausahaan dan Soft Skills TerhadapKesiapan Bewirausaha Siswa Bidang Keahlian Teknik Pemesinan diSMKN 3 Yogyakarta*. Hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa terdapat hubungan yang positif namun tidak signifikan antara pengetahuan kewirausahaan dengan kesiapan berwirausaha siswa bidang keahlian teknik pemesinan di SMKN 3 Yogyakarta.Berdasarkan hasil regresi sederhana yang menunjukkan koefisien korelasi untuk pengetahuan kewirausahaan (X2) yang bernilai positif. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai koefisien korelasi yang bernilai positif dan nilai T hitung yang lebih kecil dari T tabel, sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang positif namun tidak signifikan antara pengetahuan kewirausahaan dengan kesiapan berwirausaha siswa.[87]

Hasil penelitian yang berbeda ini dapat disebabkan oleh tempat dan obyek penelitian yang dilaksanakan, dimana penelitian ini untuk mengetahui pengaruh

---

[86] Wahyu Adi Surya, dkk., *Pengaruh Employee Knowledge, Skill, dan Ability (KSA)terhadap Penggunaan Sistem Informasi Sumberdaya Manusia dan Kinerja Karyawan*, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 8 No. 1 Februari 2014, hal. 3.

[87] Reksa Negara, *Pengaruh Prestasi Belajar Kejuruan, Pengetahuan Kewirausahaandan Soft Skills Terhadap Kesiapan Bewirausaha Siswa Bidang Keahlian Teknik Pemesinan diSMKN 3 Yogyakarta*, Jurnal, t.t., hal. 5-6.

pengetahuan kewirausahaan terhadap kesiapan berwirausaha siswa bidang keahlian teknik pemesinan di SMKN 3 Yogyakarta.

Sebagaimana disebutkan dalam teori yang mengemukakan bahwa pemahaman terhadap konsep keuangan syariah menempati faktor yang menentukan eksistensi dan jati diri perbankan syariah di hadapan perbankan konvensional. Maka para praktisi lembaga keuangan dituntut untuk mengerti dan memahami, terutama beberapa konsep operasional yang menjadi produk-produk lembaga keuangan syari'ah di tempat dia bekerja. Kesalahan pemahaman para praktisi sekitar produk-produk perbankan syariah dapat sangat mengganggu upaya-upaya untuk mewujudkan misi dan visi perbankan syariah yang dilandasi oleh nilai-nilai syariah. Akibatnya, sosialisasi produk-produk perbankan syari'ah kurang berjalan lancar dan membuat tingkat penggunaan jasa masyarakat terhadap poduk layanan perbankan syari'ah masih sangat rendah.[88]

C. Pengaruh Etika Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil output statistik di atas menunjukkan bahwa etika berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukan adanya hubungan positif antara variabel etika dengan variabel kualitas pelayanan, hal ini berarti bahwa etika pegawai bank merupakan hal yang penting dalam kualitas pelayanan, berarti semakin tinggi pelaksanaan etika pegawai maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan, dan sebaliknya.

---

[88] Kuat Ismanto, *Manajemen Syariah...*, hal. 238-240

Penelitian serupa pernah dilakukan oleh Mega Herdiyanti tentang *Pengaruh Etika Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan AdministrasiKependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil KabupatenKetapang*. Dari hasil tampak bahwa r hitung lebih besar dari pada r tabel sehingga Ha diterima dan korelasi itu signifikan. Berdasarkan hal tersebut penelitian ini dapat membuktikan bahwa terdapat hubungan antara etika birokrasi dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.[89]

Hal ini didukung dengan penelitian Wiliam Agustinus Areros, tentang *Pengaruh Etika Administrasi Terhadap Pengembangan Kualitas Sumber Daya manusia Pegawai Negeri Sipil (Pada Kantor Kecamatan Pinolosian Kabupaten Bolaang Mongondouw Selatan)*. Berdasarkan hasilnya bahwa Hasil uji korelasi menunjukkan bahwa antara variabel etika pegawai dengan pengembangan kualitas (SDM) pegawai negeri sipil pada kantor Kecamatan Pinolosian terdapat hubungan yang signifikan atau bermakna. Artinya bahwa pengembangan kualitas (SDM) pegawai dapat meningkat sebagai konsekuensi dari turut meningkatnya penerapan etika pegawai. Sementara itu, hasil analisis regresi menunjukkan bahwa hubungan fungsional antara faktor etika pegawai dengan pengembangan kualitas (SDM) pegawai berpola liner dan arahnya positif. Artinya bahwa semakin baik penerapan etika pegawai, maka akan semakin mendorong meningkatkan pengembangan kualitas (SDM) pegawai negeri sipil pada kantor tersebut. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan akhir bahwa hipotesis yang menyatakan “bahwa etika pegawai

---

[89] Mega Herdiyanti, *Pengaruh Etika Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang*, Jurnal Mahasiswa FISIP Universitas Tanjungpura, Pontianak. t.t.

mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pengembangan kualitas SDM Pegawai Negeri Sipil pada kantor Kecamatan Pinolosian Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan". Dapat diterima keberlakuannya secara empiris, sekaligus telah menjustifikasi teori-teori yang mendasarinya.[90]

Hal ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa kualitas keberhasilan sebagai seorang bankir agar mempunyai nilai yang tinggi, di samping diukur dari kemampuan juga kemauan memahami dan melaksanankan etika luhur yang berlaku dan diterima sebagai norma atau nilai kepantasan dalam menjalankan profesinya di masyarakat.[91] Kasmir pun menguraikan sikap dan perilaku yang harus dijalankan oleh setiap pegawai bank adalah jujur, tepat waktu, selalu murah senyum, ramah tamah, sopan santun, periang, impatik, fleksibel, serius, memiliki rasa tanggung jawab, rasa memiliki perusahaan yang tinggi, suka menolong nasabah.[92]

Hal ini didukung dengan penelitian Wiliam Agustinus Areros, tentang *Pengaruh Etika Administrasi Terhadap Pengembangan Kualitas Sumber Daya manusia Pegawai Negeri Sipil (Pada Kantor Kecamatan Pinolosian Kabupaten Bolaang Mongondouw Selatan)*. Berdasarkan hasilnya bahwa Hasil uji korelasi menunjukkan bahwa antara variabel etika pegawai dengan pengembangan kualitas (SDM) pegawai negeri sipil pada kantor Kecamatan Pinolosian terdapat hubungan yang signifikan atau bermakna. Artinya bahwa pengembangan kualitas (SDM)

---

[90]Wiliam Agustinus Arerous, *Pengaruh Etika Administrasi Terhadap Pngembangan Kualitas Sumber Daya Manusia Pegawai Negeri Sipil (Pada Kantor Kecamatan Pinolosian Kabupaten Bolaang Mongondouw Selatan*), e-journal "Acta Diurna" Volume IV. No.3. Tahun 2015.

[91] Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan...*, hal. 156.

[92] Kasmir, *Pemasaran Bank....*, hal. 189-191.

pegawai dapat meningkat sebagai konsekuensi dari turut meningkatnya penerapan etika pegawai. Sementara itu, hasil analisis regresi menunjukkan bahwa hubungan fungsional antara faktor etika pegawai dengan pengembangan kualitas (SDM) pegawai berpola liner dan arahnya positif. Artinya bahwa semakin baik penerapan etika pegawai, maka akan semakin mendorong meningkatkan pengembangan kualitas (SDM) pegawai negeri sipil pada kantor tersebut. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan akhir bahwa hipotesis yang menyatakan "bahwa etika pegawai mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pengembangan kualitas SDM Pegawai Negeri Sipil pada kantor Kecamatan Pinolosian Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan". Dapat diterima keberlakuannya secara empiris, sekaligus telah menjustifikasi teori-teori yang mendasarinya.[93]

D. Pengaruh Penampilan, Wawasan, dan Etika Pegawai terhadap Kualitas pelayanan

Penampilan, Wawasan dan Etika secara bersama-sama berpengaruh tidak signifikan terhadap Kualitas Pelayanan BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri. hal ini berdasarkan pada uji F diperoleh karena nilai probabilitas lebih besar dari taraf signifikan maka disimpulkan menerima H0 dan menolak Ha, yang berarti variabel penampilan, wawasan, dan etika pegawai secara bersama-sama berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri. Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian

[93]Wiliam Agustinus Arerous, *Pengaruh Etika Administrasi Terhadap Pngembangan Kualitas Sumber Daya Manusia Pegawai Negeri Sipil (Pada Kantor Kecamatan Pinolosian Kabupaten Bolaang Mongondouw Selatan*), e-journal "Acta Diurna" Volume IV. No.3. Tahun 2015.

yang dilakukan oleh Syahrumsyah Asri, mengenai *Pengaruh Pengembangan Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan.* Dari hasil tampak bahwa Pendidikan, pelatihan, dan pengembangan berpengaruh nyata terhadap kualitas sumberdaya manusia. Selain itu orientasi organisasi atau instansi pada peningkatan kualitas sumberdaya memberikan pengaruh yang lebih baik terhadap kinerja instansi. Mendongkraknya kinerja organisasi secara sistematis akan meningkatkan kualitas pelayanan.[94]

[94]Syahrumsyah Asri., *Pengaruh Pengembangan Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan*, jurnal Program Pasca Sarjana Universitas Brawijaya, 2007, hal 1