

TESIS

PENGARUH *SELF EFFICACY* DAN KOMPETENSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPRIBADIAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA CABANG MAKASSAR SOMBA OPU

Sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Magister
Disusun dan diajukan oleh :

RIZKY YULIASARI
A012221053



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
2024**

**PENGARUH *SELF EFFICACY* DAN KOMPETENSI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DENGAN KEPRIBADIAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI
PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA CABANG MAKASSAR
SOMBA OPU**

Disusun dan diajukan oleh

**RIZKY YULIASARI
A012221053**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
2024**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

**PENGARUH SELF EFFICACY DAN KOMPETENSI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPERIBADIAN
SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA PT BANK RAKYAT
INDONESIA CABANG MAKASSAR SOMBA OPU**

Disusun dan diajukan oleh:

**RIZKY YULIASARI
NIM A012221053**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka Penyelesaian Studi Program Magister Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin pada tanggal **22 Mei 2024** dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

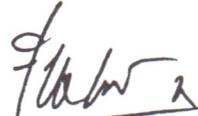
Menyetujui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



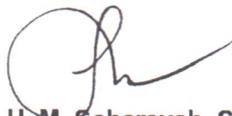
Prof. Dr. Maat Pono, SE., M.Si
Nip. 195807221986011001



Dr. Wanda, SE., M.Pd., M.Si
Nip. 197602082003122001

Ketua Program Studi
Magister Manajemen

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



Dr. H. M. Sobarsyah, SE., M.Si., CIPM
NIP 196806291994031002



Prof. Dr. H. Abd Rahman Kadir, S.E., M.Si., CIPM
NIP. 196402051988101001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Rizky Yuliasari
Nim : A012221053
Program studi : Magister Manajemen
Jenjang : S2

Menyatakan dengan ini bahwa Tesis dengan Pengaruh Self Efficacy dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Kepribadian Sebagai Variabel Moderasi Pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Makassar Somba Opu

Adalah karya saya sendiri dan tidak melanggar hak cipta pihak lain. Apabila di kemudian hari Tesis karya saya ini terbukti bahwa sebagian atau keseluruhannya adalah hasil karya orang lain yang saya pergunakan dengan cara melanggar hak cipta pihak lain, maka saya bersedia menerima sanksi

Makassar, 2024

Yang Menyatakan,



Rizky Yuliasari

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan limpahan rahmat-Nya. sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian tesis dengan judul “PENGARUH SELF EFFICACY DAN KOMPETENSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPERIBADIAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA CABANG MAKASSAR SOMBA OPU”.

Tujuan dari penulisan tesis ini adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai derajat Magister Manajemen pada Program Studi Pasca Sarjana Universitas Hasanuddin Makassar. Di dalam proses penulisan tesis ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga penulisan tesis ini dapat terselesaikan tepat waktu. Oleh karena itu, ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada :

1. Bpk Prof. Dr. Maat Pono, M.Si , Selaku Dosen Pembimbing I
2. Ibu Dr. Wahda, SE., M.Pd., M.Si , Selaku Dosen Pembimbing II
3. Bpk Dr. Moh Toaha, Selaku Dosen Penguji I
4. Ibu Dr. Fauziah Umar, Selaku Dosen Penguji II
5. Ibu Fahrina Mustafa, Selaku Dosen Penguji III
6. Bpk Dr. H. M. Sobarsyah, SE., M.Si , Selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen
7. Bpk Prof. Dr. H. Abd Rahman Kadir, SE., M.Si., CIPM , Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin
8. Bpk Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc , Selaku Rektor Universitas Hasanuddin Makassar
9. Terkhusus Untuk Kedua Orang Tua Saya, Bapak A. Abdullah Nandrang dan Ibu Hamrah. Terima Kasih Atas Kasih Sayang, Didikan, Nasehat, dan Semangat Untuk Menuntut Ilmu.
10. Seluruh teman teman yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan pada proses penyelesaian tugas akhir ini.

Tesis ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan Tesis ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi diri penulis pribadi dan para pembaca.

Penulis

Rizky Yuliasari



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
UPT LAYANAN BAHASA
Jl. PERINTIS KEMERDEKAAN KM. 10 KAMPUS TAMALANREA
MAKASSAR 90245 INDONESIA
Email : unhaspusatbahasa@gmail.com HP 081344431789

SURAT KETERANGAN ABSTRAK

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Rizky Yuliasari
No. Pokok : A012221053
Program Studi : MAGISTER MANAJEMEN
Judul Tesis/Disertasi : Pengaruh Self Efficacy Dan kompetensi Terhadap Pualitas Pelayanan Dengan Kepribadian Sebagai Variabel Voderasi pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Makassar Somba Opu

Menyatakan bahwa naskah abstrak yang disusun oleh mahasiswa tersebut di atas telah diedit dan diterjemahkan di UPT Layanan Bahasa Unhas.

Makassar, 3 Mei 2024

Mengetahui,
Kepala Layanan Bahasa,



[Signature]
Dra. Herawaty, M.Hum., M.A., Ph.D. †
NIP. 19630103 198803 2 003



ABSTRAK

RIZKY YULIASARI. *Pengaruh Self Efficacy dan Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan dengan Kepribadian sebagai Variabel Moderasi pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Makassar Somba Opu* (dibimbing oleh Maat Pono dan Wahda).

Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisis pengaruh (1) *self efficacy* terhadap kualitas pelayanan, (2) kompetensi terhadap kualitas pelayanan, (3) kepribadian memoderasi pengaruh *self efficacy* terhadap kualitas pelayanan, dan (4) kepribadian memoderasi pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini dilakukan pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Makassar Somba Opu dengan waktu penelitian selama dua bulan dari Desember 2023 sampai dengan Januari 2024. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada responden. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 107 *frontliner* yang terdiri atas *teller*, *customer service*, dan *security*. Metode pengambilan data dilakukan dengan membagikan kuesioner secara langsung kepada responden. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan aplikasi *SmartPLS* versi 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *self efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, kepribadian mampu memoderasi pengaruh *self efficacy* terhadap kualitas pelayanan, dan kepribadian mampu memoderasi pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan

Kata kunci: *self efficacy*, kompetensi, kepribadian, kualitas pelayanan



ABSTRACT

RIZKY YULIASARI. *The Effect of Self-Efficacy and Competence on Service Quality with Personality as a Moderating Variable at PT. Bank Rakyat Indonesia of Somba Opu Branch, Makassar* (supervised by Maat Pono and Wahda)

The aim of this research is to find out and analyze the effect of (1) self-efficacy on service quality, (2) competence on service quality, (3) personality moderates the influence of self-efficacy on service quality, and (4) personality moderation of the effect of competence on service quality. This research was conducted at PT. Bank Rakyat Indonesia of Somba Opu Branch, Makassar with a research period of two months, starting from the month December 2023 to January 2024. This research used quantitative research method. The sample was 107 frontliners consisting of tellers, customer service, and security. The data collection method was carried out by distributing questionnaires directly to the respondents. Data analysis used SmartPLS version 3 application. The research results show that self-efficacy has a positive and significant effect on service quality; competence has a positive and significant effect on service quality; personality is able to moderate the effect of self-efficacy on service quality, personality are capable of moderating the effect of competence on service quality.

Keywords: self-efficacy, competence, personality, service quality



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ekonomi pada era globalisasi banyak dipengaruhi oleh persaingan bisnis yang semakin ketat. Semakin ketat persaingan dalam dunia bisnis menghadapi suatu organisasi/perusahaan dalam memenuhi kebutuhan publik yang memiliki daya saing yang efisien dan ketat. Dalam meningkatkan efisiensi tersebut tentu memerlukan pula sumber daya manusia berkualitas (Ace & Suryalena, 2017). Sumber daya manusia sebagai faktor pertama dan utama dalam proses pembangunan dan pencapaian tujuan organisasi. Apabila di dalam organisasi sudah memiliki modal besar, teknologi canggih, sumber daya alam melimpah namun tidak ada sumber daya manusia yang dapat mengelola dan memanfaatkannya maka tidak akan mungkin dapat meraih keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh sebab itulah pentingnya peran sumber daya manusia dalam organisasi itu sangat diperlukan sebagai unsur utama dan unsur pengendali keberhasilan organisasi (Zulfikar & Rozaili, 2022).

Kehadiran karyawan dalam perusahaan merupakan sesuatu yang harus diperhatikan oleh industri untuk tercapainya target dari perusahaan. Industri wajib mengelola aset dari sumber daya manusia yang dimilikinya secara optimal. Karena pentingnya peranan dari sumber daya manusia, maka perusahaan diupayakan untuk harus memiliki karyawan yang unggul dan bermutu yang bisa memberikan kontribusi penuh untuk kesuksesan perusahaan. Karena karyawan adalah faktor utama dalam suatu perusahaan, untuk bisa sukses atau tidaknya perusahaan tergantung oleh karyawan yang

dimiliki. Maka diperlukan pengelolaan tenaga kerja secara optimal dan dilakukan dengan baik dan benar (Agustyna & Prasetio, 2020). Karyawan adalah aspek terpenting terkait menentukan keunggulan dan kemajuan suatu industri. Bahwa karyawan ialah faktor terpenting selain faktor yang lain, seperti bahan baku, modal, dan mesin (Arda, 2017).

Sumber daya manusia dalam suatu organisasi juga sangat menunjang terciptanya pelayanan yang baik. Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Mengingat kebutuhan masyarakat akan pelayanan semakin besar maka tidaklah mengherankan apabila masalah pelayanan mendapat perhatian baik dari oleh pengguna layanan maupun penyedia layanan itu sendiri. Dalam hal ini yang sangat berkaitan dengan pelayanan masyarakat adalah organisasi-organisasi pemerintah yang bergerak di bidang jasa dan bertugas memberikan pelayanan kepada publik (Kadri et al., 2021). Pelayanan Publik yang dimaksud adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang/jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok atau organisasi (Istianto, 2011, p. 106).

Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan publik adalah Bank BRI. PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk atau biasa disingkat BRI, adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang menyediakan berbagai macam jasa keuangan. Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja pada tanggal 16 Desember 1895 (www.bri.co.id). Bank ini juga merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia yang menawarkan beragam layanan perbankan bagi nasabah individu, bisnis kecil dan menengah, serta korporat. Selain itu layanan

tambahan seperti asuransi, safe deposit box, dan layanan pengiriman uang yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Sehingga Bank BRI menjadi salah satu pilihan utama masyarakat untuk melakukan berbagai transaksi keuangan (www.wikipedia.org).

Melayani lebih dari 125 tahun, Bank BRI senantiasa memberikan kemudahan dan kecepatan dalam merespon berbagai kebutuhan nasabah dengan didukung oleh layanan perbankan prima. Jutaan transaksi nasabah dikelola selama 24 jam sehari 7 hari seminggu melalui fasilitas layanan yang tersebar secara luas di seluruh negeri. Memberikan pelayanan prima dengan fokus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang profesional dan memiliki budaya berbasis kinerja (*performance-drive culture*), teknologi informasi yang handal dan *future ready*, dan jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif dengan menerapkan prinsip operasional dan risk management excellence. Pada tahun 2022, Bank BRI pernah meraih penghargaan LPS Banking Award kategori Bank teraktif dalam meningkatkan literasi keuangan masyarakat (www.bri.co.id).

Kualitas pelayanan tentunya menimbulkan kepuasan diantara pengguna jasa, yang pada akhirnya dapat menimbulkan manfaat yang berlipat ganda, seperti terciptanya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan (Suyatni, 2018). Peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara berkesinambungan guna menjaga kepuasan nasabah. Inovasi-inovasi pelayanan perlu dilakukan sesuai dengan masukan-masukan dari nasabah dan dengan kemampuan unit pelayanan dalam memenuhi keinginan nasabah tersebut. Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan tidak lepas dari pengukuran kepuasan pelanggan yang hasilnya merupakan bahan masukan

untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan perusahaan. Layanan berkualitas tinggi ketika memenuhi harapan pelanggan.

Pada tahun 2021, BRI melakukan berbagai inisiatif untuk meningkatkan kualitas layanan, yaitu: 1) peningkatan People Capabilities, melalui program WeAreShine yang merupakan program peningkatan kualitas layanan dan operasional unit kerja pada aspek-aspek sumber daya manusia, pelayanan, lingkungan kantor dan parameter operasional sehingga nasabah dapat menikmati keseragaman dan konsistensi layanan di seluruh unit kerja BRI, 2) Pengembangan Service Culture, melalui BRI Customer Day, yaitu kumpulan aktivitas untuk menyemarakkan layanan unit kerja dalam satu wilayah kerja tertentu yang diselenggarakan dengan tema-tema setempat untuk meningkatkan customer engagement nasabah dengan unit kerja BRI tempat nasabah biasa bertransaksi, 3) Peningkatan Service Process, melalui business process re-engineering berupa penyederhanaan prosedur dan pengaturan alur proses layanan di unit kerja untuk mempermudah dan mempercepat waktu layanan kepada nasabah, dan 4) Peningkatan dan perbaikan Premises, melalui kegiatan perbaikan dan penyempurnaan sarana infrastruktur unit kerja sehingga nasabah merasa lebih nyaman bertransaksi (Bank BRI, 2021, p. 184)

Bank BRI memiliki Frontliner yang bertugas memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah melalui kualitas pelayanan yang diberikan, baik untuk nasabah prioritas maupun untuk nasabah pensiunan hingga nasabah umum. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara terhadap beberapa nasabah, masih ada nasabah yang komplain atas keterlambatan pelayanan. Disini keterampilan seorang frontliner sangat diperlukan agar nasabah tidak beralih ke bank lain. Keterampilan yang dimaksud tersebut sangat erat kaitannya dengan kemampuan

interaksi yang baik dalam menghadapi orang lain, selain untuk memenuhi target kualitas pelayanan, juga menjaga hubungan kepada nasabah dengan memberikan jaminan rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pada perusahaan PT. Bank BRI Cabang Makassar Somba Opu.

Frontliner pada PT. BRI Cabang Makassar Somba Opu memiliki empat formasi customer service yang bertugas melayani pembukaan rekening, penerbitan kartu debit, handling komplain, dan menawarkan produk perbankan lainnya. Dan memiliki enam formasi satuan pengamanan yang bertugas sebagai garda terdepan saat nasabah berkunjung ke bank dan mengarahkan atas apa yang menjadi tujuan nasabah. Serta memiliki empat formasi teller yang bertugas melayani transaksi kas nasabah seperti transaksi setoran, penarikan, hingga transaksi transfer nasabah antar bank. Dengan adanya empat formasi teller tentunya akan berdampak pada proses pelayanan nasabah yang cepat. Namun pada hasil observasi ditemukan keadaan *banking hall* dipadati oleh nasabah yang akan melakukan transaksi pada teller, namun posisi teller hanya terisi sebanyak 3 orang sehingga pelayanan terkadang mengalami keterlambatan. Selain itu keterlambatan pelayanan juga disebabkan adanya rotasi jabatan yang dilakukan perbankan sewaktu-waktu namun karyawan tanpa dibekali dengan pendidikan dan pelatihan sehingga berdampak buruk pada kualitas pelayanan yang diberikan. (Anadiyah & Hidayati, 2023) mengungkapkan rotasi kerja yang dilakukan sewaktu-waktu menyebabkan hambatan-hambatan kinerja bagi karyawan seperti karyawan yang mengeluhkan cukup membutuhkan waktu dalam penyesuaian diri dalam memahami jobdesknya yang baru.

Menjadi karyawan BUMN khususnya perbankan dituntut untuk berpedoman pada budaya kerja AKHLAK (Amanah, Kompeten, Loyal, Harmonis, Adaptif, Kolaboratif). *Core Values* AKHLAK adalah nilai-nilai utama Sumber Daya Manusia dalam lingkup Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sebagai identitas dan perekat budaya kerja yang mendukung peningkatan kinerja secara berkelanjutan dan menjadi pondasi Corporate Culture BRI. *Core values* AKHLAK sebagai pedoman berperilaku dan bertindak seluruh insan di Perusahaan BUMN. Perjalanan implementasi nilai-nilai AKHLAK dimulai dari tahap kesadaran dan pemahaman (*Awareness* dan *Understanding*), yang melibatkan berbagai kegiatan untuk membangun pemahaman sumber daya manusia BUMN terhadap perubahan perilaku dan budaya (www.bri.co.id). Namun hasil observasi menunjukkan bahwa kepribadian karyawan khususnya bagian *frontliner* pada PT Bank BRI Cabang Makassar Somba Opu masih perlu ditingkatkan. Sebab masih terdapat komplain dari nasabah terkait kurangnya sikap ramah oleh frontliner karena memiliki kepribadian yang kurang baik. Sehingga itu akan menghambat tercapainya visi dan misi di perusahaan itu sendiri.

Meningkatnya kualitas pelayanan dalam suatu perbankan sangat bergantung pada efikasi diri dan kompetensi yang dimiliki oleh karyawan. Oleh karena itu harus ditunjang dengan kepribadian yang baik. *Self efficacy* merupakan suatu kepercayaan seseorang bahwa dia dapat menjalankan sebuah tugas pada tingkat tertentu, yang nantinya akan dapat mempengaruhi aktifitas pribadinya terhadap pencapaian suatu tugas (Djaddang et al., 2018). Tingkatan *self-efficacy* dapat menentukan seberapa besar keyakinan karyawan terhadap kemampuan yang dimiliki sehingga keyakinan ini yang akan menentukan kualitas kerja. Program pengembangan kompetensi yang profesional dapat mendukung

peningkatan *self efficacy* yang dirasakan oleh karyawan yang berguna untuk meningkatkan kepercayaan akan kemampuan karyawan dalam mengembangkan hubungan yang penuh perhatian dengan nasabah sehingga terjadi peningkatan pada kualitas pelayanan terhadap nasabah (Reid et al., 2018).

Selain *self efficacy*, salah satu yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah kompetensi karyawan. Kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik seseorang untuk melakukan pekerjaan atau tugas secara efektif berdasarkan pengetahuan, keterampilan, dan perilakunya (Tjahyanti & Chairunnisa, 2021). Kompetensi menjadi bekal dan modal sekaligus kriteria bagi karyawan untuk melaksanakan pekerjaan agar dapat mencapai kinerja tinggi. Dalam melakukan pekerjaan harus memiliki kriteria kompetensi, baik knowledge (pengetahuan) maupun skill (keterampilan). Hal ini terutama dalam mengantisipasi tingginya persaingan terhadap para kompetitor (Aulia, 2021). Sejalan dengan teori atribusi bahwa perilaku individu cenderung dipengaruhi oleh faktor internal maupun faktor eksternal. Penyebab internal cenderung mengarah pada aspek perilaku individual, sesuatu yang telah ada dalam diri seseorang seperti disiplin kerja, motivasi kerja dan kompetensi, karyawan yang memiliki faktor internal dan juga faktor eksternal yang baik akan mempengaruhi kinerja karyawan tersebut dalam bekerja sehingga bisa meningkatkan kualitas pelayanan (Suartana, 2010, p. 61).

Penelitian ini menggunakan kepribadian sebagai variabel moderating karena kepribadian yang baik sangat mendukung untuk pencapaian hasil yang baik, misalnya kedisiplinan, ketekunan, ketelitian, dan semangat yang tinggi. Dalam dunia kerja, bakat dan minat sangat diperlukan. Namun, tidak lepas dari itu, kepribadian juga turut berperan dalam mensukseskan pekerjaan. Hal ini dikarenakan faktor kepribadian juga turut menentukan kecenderungan seseorang

sesuai atau tidak pada jenis pekerjaan tertentu (Suharyat et al., 2023). Kinerja organisasi akan berkualitas tinggi jika sumber daya manusia yang melakukan pekerjaan ini memiliki tingkat keterlibatan fisik, kognitif dan emosional yang tinggi dengan pekerjaan dan organisasi. Karyawan yang memiliki keterikatan tinggi pada pekerjaan dan organisasinya datang untuk bekerja secara teratur, merasakan rasa memiliki terhadap organisasi, dan memiliki tingkat motivasi dan kinerja pribadi yang tinggi. Keberhasilan atau pencapaian sangat tergantung pada individu yang terlibat (Sibgotallah et al., 2022).

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Self Efficacy dan Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan dengan Kepribadian sebagai variabel Moderasi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Makassar Somba Opu”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apakah *self efficacy* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Makassar Somba Opu?
- b. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Makassar Somba Opu?
- c. Apakah kepribadian memoderasi pengaruh *self efficacy* terhadap kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Makassar Somba Opu?
- d. Apakah kepribadian memoderasi pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Makassar Somba Opu?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh *self efficacy* terhadap kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Makassar Somba Opu
- b. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Makassar Somba Opu
- c. Untuk mengetahui pengaruh kepribadian dalam memoderasi hubungan *self efficacy* terhadap kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Makassar Somba Opu
- d. Untuk mengetahui pengaruh kepribadian dalam memoderasi hubungan kompetensi terhadap kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Makassar Somba Opu

1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan dan tujuan penelitian diatas, maka kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan literatur yang dapat menambah wawasan pengetahuan maupun kajian pustaka, serta penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan *self efficacy*, kompetensi, kepribadian, dan kualitas pelayanan.

- b. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi teoritis berupa penambahan wawasan mengenai kualitas pelayanan. Tapi juga diharapkan

dapat memberikan masukan bagi PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Makassar Somba Opu dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Dengan adanya ruang lingkup penelitian ini dapat memberikan gambaran dan batasan yang jelas terhadap ruang lingkup penelitian. Melihat judul penelitian ini yaitu pengaruh *self efficacy* dan kompetensi terhadap kualitas pelayanan dengan kepribadian sebagai variabel moderasi pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Makassar Somba Opu. Maka, ruang lingkup penelitian ini mencakup *self efficacy*, kompetensi, kualitas pelayanan, dan kepribadian.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini dapat dikemukakan ke dalam tiga bab yang diuraikan sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Penelitian ini diawali dengan penjelasan tentang latar belakang masalah yang menjadi pemicu munculnya permasalahan. Dengan latar belakang masalah tersebut ditentukan rumusan masalah yang lebih terperinci sebagai acuan untuk menentukan hipotesis. Dalam bab ini pula dijabarkan tentang tujuan dan kegunaan penelitian, batasan masalah dan pada akhir bab dijelaskan tentang sistematika penelitian yang akan digunakan.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Pada Bab ini menguraikan beberapa teori atau pustaka berupa pengertian atau definisi yang didapatkan dari berbagai sumber kutipan yang berkaitan dengan penyusunan tesis serta beberapa literature review yang berhubungan dengan variabel-variabel penelitian.

BAB III : Kerangka Konseptual dan Hipotesis

Bab ini berisikan uraian tentang kerangka konseptual yaitu hubungan antara konsep yang ingin diteliti dan perancangan Uji Hipotesis.

BAB IV : Metode Penelitian

Pada Bab ini menjelaskan tentang metode yang digunakan, serta lokasi dan tempat penelitian, Populasi dan Sampel, Teknik pengumpulan data dan Teknik Analisis Data yang digunakan.

BAB V : Hasil Penelitian

Bab ini berisi deskripsi objek penelitian, analisis data serta pembahasan

BAB VI : Pembahasan

Bab ini memaparkan pembahasan dari hasil yang diperoleh dalam penelitian yang telah dilakukan

BAB VII : Penutup

Bab ini menguraikan kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori dan Konsep

2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan salah satu sumber daya yang sangat penting dan dinamis untuk menggerakkan sumber daya lainnya seperti: *money, materials, methods, machines, market, minute*, yang dikelola dalam fungsi-fungsi manajemen untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam upaya pencapaian tujuan organisasi, permasalahan yang dihadapi manajemen bukan hanya terdapat pada bahan mentah, alat-alat kerja, mesin, uang dan lingkungan kerja saja, tetapi juga menyangkut karyawan (sumber daya manusia) yang mengelola sumber-sumber lain non manusia (Nurmasitha et al., 2013). Manajemen sumber daya manusia adalah suatu hal yang berkaitan dengan pendayagunaan manusia dalam melakukan suatu pekerjaan untuk mencapai tingkat maksimal atau efektif dan efisien dalam mewujudkan tujuan yang akan dicapai dalam perusahaan, seorang karyawan dan juga masyarakat (Susan, 2019).

Menurut (Hasibuan, 2017, p. 19) manajemen sumber daya manusia sebagai ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Sedangkan menurut (Almasri, 2016) manajemen sumber daya manusia adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian atas pengadaan tenaga kerja, pengembangan, kompensasi,

integrasi, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja dengan sumber daya manusia untuk mencapai sasaran perorangan, organisasi, dan masyarakat.

2.1.1.2 Tugas dan Fungsi Manajemen Sumber daya Manusia

Tugas Manajemen Sumber Daya Manusia adalah untuk mengatur hubungan antar karyawan atau pekerja dengan organisasi atau perusahaan tempat bekerja agar dapat terbangun sinergi yang baik, kokoh, dan mendatangkan manfaat bagi kedua belah pihak, dalam sebuah organisasi atau perusahaan yang diberlakukan fungsi manajemen operasional sumber daya manusia (SDM). Fungsi Manajemen Sumber daya Manusia (MSDM) sebagai fungsi majerial merupakan tugas dalam mengelola manusia secara efektif dan efisien, agar memuaskan. Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan bagian dari manajemen umum yang memfokuskan diri pada sumber daya manusia. Adapun fungsi manajemen sumber daya manusia (MSDM) secara rinci diuraikan sebagai berikut: (Elbadiansyah, 2019, p. 3).

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah perusahaan atau organisasi. Karena Perencanaan merupakan fondasi awal dalam suatu organisasi/ perusahaan. Tugas dari perencanaan diantaranya, membuat target, membuat rencana kegiatan yang dibutuhkan untuk pencapaian target, mengatur urutan pelaksanaan, menyusun anggaran biaya, dan membuat Standar Operasional Pelayanan (SOP) mengenai pelaksanaan kegiatan.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah sebagai alat untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien, pengorganisasian adalah membagi kegiatan besar menjadi kecil, dengan cara membagi tugas agar bisa dikerjakan dengan mudah.

Pembagian tugas tergambar dalam struktur organisasi dengan uraian tugas masing-masing.

c. Penggerak (*actuating*)

Untuk melaksanakan kegiatan yang telah direncanakan, dan agar kegiatan tersebut dapat berjalan dengan efektif maka diperlukan adanya penggerak (*actuating*) dari pimpinan atau manajer.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Agar pekerjaan dapat berjalan dengan baik, maka fungsi pengawasan (*Controlling*) sangat menentukan, karena sifat manusia yang cenderung mengabaikan, maka fungsi pengawasan harus dilakukan dengan ketat. Karena pengawasan adalah untuk mengatur kegiatan, agar organisasi atau perusahaan itu dapat berjalan dengan sesuai rencana.

2.1.1.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia diperlukan untuk meningkatkan efektivitas sumber daya manusia dalam sebuah organisasi. Tujuannya adalah memberikan kepada organisasi satuan kerja yang efektif. Untuk mencapai tujuan ini, studi tentang manajemen personalia akan menunjukkan bagaimana seharusnya perusahaan mendapatkan, mengembangkan, menggunakan, mengevaluasi, dan memelihara karyawan dalam jumlah (kuantitas) dan tipe (kualitas) yang tepat (Istiantara, 2019). Tujuan manajemen sumber daya manusia adalah untuk mengoptimalkan kegunaan dari seluruh pekerja didalam sebuah perusahaan atau organisasi. Pada konteks ini, produktivitas diartikan sebagai nisbah dari output (keluaran) dari sebuah perusahaan terhadap inputnya (masukan) baik itu manusia, modal bahan baku, energi dan yang lainnya. dan sementara itu, tujuan khusus dari sebuah manajemen sumber daya manusia

adalah untuk membantu para manajer fungsional atau manajer lini supaya bisa mengelola seluruh pekerja dengan cara yang lebih efektif (Syamsir et al., 2018). Ada 4 tujuan manajemen sumber daya manusia (MSDM) menurut (Larasati, 2019, p. 10) sebagai berikut:

a. Tujuan Organisasional

Ditujukan untuk dapat mengenali keberadaan manajemen sumber daya manusia (MSDM) dalam memberikan kontribusi pada pencapaian efektivitas organisasi. Walaupun secara ormal suatu departemen sumber daya manusia diciptakan untuk dapat membantu para manajer, namun demikian para manajer tetap bertanggung jawab terhadap kinerja karyawan. Departemen sumber daya manusia membantu para manajer dalam menangani hal-hal yang berhubungan dengan sumber daya manusia Organisasional

b. Tujuan Fungsional

Ditujukan untuk mempertahankan kontribusi departemen pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Sumber daya manusia menjadi tidak berharga jika manajemen sumber daya manusia memiliki kriteria yang lebih rendah dari tingkat kebutuhan organisasi.

c. Tujuan Sosial

Ditujukan untuk secara etis dan sosial merespon terhadap kebutuhan-kebutuhan dan tantangan-tantangan masyarakat melalui tindakan meminimasi dampak negatif terhadap organisasi. Kegagalan organisasi dalam menggunakan sumber dayanya bagi keuntungan masyarakat dapat menyebabkan hambatan-hambatan.

d. Tujuan Personal

Ditujukan untuk membantu karyawan dalam pencapaian tujuannya, minimal tujuan-tujuan yang dapat mempertinggi kontribusi individual terhadap organisasi. Tujuan personal karyawan harus dipertimbangkan jika parakaryawan harus dipertahankan, dipensiunkan, atau dimotivasi. Jika tujuan personal tidak dipertimbangkan, kinerja dan kepuasan karyawan dapat menurun dan karyawan dapat meninggalkan organisasi.

2.1.1.4 Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia

Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia menurut (Hasibuan, 2017, p. 14) peranan Manajemen Sumber daya Manusia adalah sebagai berikut :

- a. Menetapkan jumlah kualitas, dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan *job description*, *job specification*, dan *job evaluation*.
- b. Menetapkan penarikan, seleksi, dan penempatan karyawan berdasarkan *asas the right man in the right job*.
- c. Menetapkan program kesejahteraan, pengembangan promosi, dan pemberhentian.
- d. Meramalkan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akan datang.
- e. Memperkirakan keadaan perekonomian pada umumnya dan perkembangan perusahaan pada khususnya.
- f. Memonitor dengan cermat undang-undang perburuhan dan kebijaksanaan pemberian balas jasa perusahaan-perusahaan sejenis.
- g. Memonitor kemajuan teknik dan perkembangan serikat buruh.
- h. Melaksanakan pendidikan, latihan, dan penilaian prestasi karyawan.

- i. Mengatur mutasi karyawan baik vertikal maupun horizontal.
- j. Mengatur pensiun, pemberhentian, dan pesangonnya.

2.1.2 Teori Atribusi

Teori atribusi adalah teori yang menjelaskan sebab dari berbagai perilaku yang menimpa seseorang. Teori atribusi menunjukkan bahwa saat kita mengamati perilaku individu, kita pasti akan menerka apakah perilaku tersebut disebabkan oleh faktor internal atau eksternal (Robbins & Judge, 2017, p. 211). Penyebab seseorang memilih suatu perilaku bisa berasal dari internal *dispositional attributions* (*self efficacy* dan kompetensi) dan eksternal *situational attributions* (budaya organisasi). Penyebab internal cenderung mengarah pada aspek perilaku individual, sesuatu yang telah ada dalam diri seseorang seperti disiplin kerja dan motivasi kerja, dengan seseorang yang memiliki faktor internal dan juga faktor eksternal yang baik akan mempengaruhi kinerja karyawan tersebut dalam bekerja, dan begitupun sebaliknya (Suartana, 2010, p. 61).

Teori atribusi diajukan untuk mengembangkan penjelasan bahwa perbedaan penilaian kita terhadap individu tergantung pada atribusi yang kita berikan pada perilaku tertentu. Pada dasarnya, teori tersebut menunjukkan bahwa ketika kita mengobservasi perilaku seseorang, kita berusaha untuk menentukan apakah penilaian ini disebabkan oleh faktor internal atau eksternal. Penentuan tersebut tergantung pada tiga faktor: (1) kekhasan tertentu, (2) kesepakatan bersama, dan (3) konsistensi (Supartha & Sintaasih, 2017)s

(Robbins & Judge, 2017, p. 211) mengungkapkan bahwa penentuan apakah perilaku disebabkan secara internal atau eksternal dipengaruhi oleh tiga faktor berikut ini:

- a. *Distinctiveness* (kekhususan) merujuk pada apakah seorang individu memperlihatkan perilaku yang berbeda di situasi yang berbeda. Apabila perilaku dianggap biasa maka perilaku tersebut disebabkan secara internal. Sebaliknya, apabila perilaku dianggap tidak biasa maka perilaku tersebut disebabkan secara eksternal.
- b. *Consensus* (konsensus) merujuk pada apakah setiap individu yang menghadapi situasi yang serupa akan merespon dengan cara yang sama. Kalau responnya sama, maka perilaku menunjukkan konsensus. Apabila konsensus rendah, maka perilaku tersebut disebabkan secara internal. Sebaliknya, apabila konsensus tinggi maka perilaku tersebut disebabkan secara eksternal.
- c. *Consistency* (konsistensi) merujuk pada apakah individu selalu merespons dalam cara yang sama. Semakin konsisten perilaku, maka perilaku tersebut disebabkan secara internal. Sebaliknya, semakin tidak konsisten perilaku, maka perilaku tersebut disebabkan secara eksternal.

2.1.3 Goal Setting Theory

Sejak 1968, teori penetapan tujuan oleh Locke telah mulai menarik minat dalam berbagai masalah dan isu organisasi. Locke (1968) telah menunjukkan adanya pengaruh signifikan dalam perumusan tujuan. Kekhususan dan kesulitan merupakan atribut dari penetapan tujuan. Umumnya, semakin sulit dan spesifik tujuan yang ditetapkan, semakin tinggi tingkat prestasi yang akan dihasilkan. Hasil meta-analyses yang dilakukan oleh Latham dan Yukl (1986) menunjukkan bahwa sebagian besar hasil penelitian memberikan dukungan terhadap pengaruh yang signifikan dari penetapan tujuan yang sulit dan spesifik terhadap peningkatan kinerja (Arsanti, 2009).

Locke (1980) menyatakan bahwa tujuan individu (tujuan, intensi) akan menunjukkan tindakannya. Artinya, kuat ataupun lemahnya perilaku/ tindakan individu ditentukan oleh tujuan yang hendak dicapai, dalam hal ini tujuan yang jelas, dipahami dan bermanfaat akan membuat individu berkecenderungan untuk berjuang lebih keras dalam mencapai suatu tujuan, dibandingkan dengan tujuan yang sulit dipahami dan bersifat kabur (Aulia, 2020). Mengacu pada Locke's model (Arsanti, 2009), Goal-Setting Theory mempunyai 4 (empat) mekanisme dalam memotivasi individu untuk mencapai kinerja. Pertama, penetapan tujuan dapat mengarahkan perhatian individu untuk lebih fokus pada pencapaian tujuan tersebut. Kedua, tujuan dapat membantu mengatur usaha yang diberikan oleh individu untuk mencapai tujuan. Ketiga, adanya tujuan dapat meningkatkan ketekunan individu dalam mencapai tujuan tersebut. Keempat, tujuan membantu individu untuk menetapkan strategi dan melakukan tindakan sesuai yang direncanakan. Dengan demikian, dengan adanya penetapan tujuan dapat meningkatkan kinerja individu yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja.

Teori ini menjelaskan bahwa perilaku seseorang ditentukan oleh dua buah cognition yaitu nilai dan tujuan. Orang telah menentukan goal atas perilakunya di masa depan dan goal tersebut akan mempengaruhi perilaku yang sesungguhnya terjadi. Perilakunya akan diukur oleh ide (pemikiran) dan niatnya sehingga akan mempengaruhi tindakan dan konsekuensi kinerjanya (Kriyantono, 2017, p. 244). Teori penetapan tujuan menempatkan penekanan yang spesifik terhadap pentingnya kesadaran tujuan dalam menjelaskan perilaku motivasi. Di samping itu, tujuan yang telah ditetapkan dan diterima oleh karyawan, tidak serta merta berhenti pada titik tersebut. Namun, tugas yang terberat bagi pimpinan adalah harus terus memantau dan memberikan umpan balik kepada

bawahannya. Dengan demikian, para karyawan akan mengetahui, sejauh mana kemajuan yang telah dicapainya selama ini. Ketika hal itu sudah dilakukan oleh seorang pimpinan, maka proses memotivasi itu akan muncul dengan sendirinya (Gunawati, 2012).

2.1.4 Self Efficacy

2.1.4.1 Pengertian Self Efficacy

Self efficacy berkaitan dengan keyakinan individu dalam mengarahkan segala kemampuan dan potensi serta kecenderungan yang ada pada dirinya untuk dipadukan menjadi sebuah tindakan tertentu dalam mengendalikan ataupun mengatasi situasi, baik yang terjadi saat ini maupun di waktu yang akan datang (Arfah et al., 2023). Sedangkan menurut (Septiandika & Astutik, 2023) *self-efficacy* adalah seberapa yakin seseorang akan kemampuannya untuk melakukan sesuatu. *Self-efficacy* berperan dalam keberhasilan seseorang mencapai tujuan, tantangan dan tugasnya.

Bandura adalah orang yang pertama kali mengenalkan tentang efikasi diri. Teori efikasi diri berasal dari teori belajar sosial yang menyatakan bahwa permulaan adaptasi dengan lingkungan sebagian ditentukan oleh penilaian efikasi diri. Efikasi diri menurut Bandura (1997) adalah keyakinan diri individu dalam memperhitungkan kemampuan dirinya dalam melakukan sesuatu untuk mencapai hasil pada situasi dan kondisi tertentu. Keyakinan diri ini terdiri dari kepercayaan diri, kemampuan adaptasi diri, kualitas dan kuantitas kognitif serta bertindak pada kondisi yang memiliki tekanan. Keyakinan diri individu dalam kemampuan melaksanakan suatu tugas tergantung pada tingkat kesukaran tugas dan kecakapan individu dalam menghadapi tugas tersebut (Fitriyah et al., 2019, p. 5).

Tingkatan self-efficacy dapat menentukan seberapa besar keyakinan karyawan terhadap kemampuan yang dimiliki sehingga keyakinan ini yang akan menentukan kualitas kerja. Program pengembangan kompetensi yang profesional dapat mendukung peningkatan *self efficacy* yang dirasakan oleh karyawan yang berguna untuk meningkatkan kepercayaan akan kemampuan karyawan dalam mengembangkan hubungan yang penuh perhatian dengan nasabah sehingga terjadi peningkatan pada kualitas pelayanan terhadap nasabah (Reid et al., 2018). Individu dengan self efficacy tinggi akan mencapai kinerja yang lebih baik disebabkan karena individu tersebut memiliki motivasi yang kuat, tujuan yang jelas, emosi yang stabil dan kemampuannya untuk memberikan kinerja atas aktivitas atau perilaku dengan sukses. Kinerja yang baik dari seorang karyawan dengan self efficacy tinggi (Sapariyah, 2011).

2.1.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Self Efficacy

Self efficacy sangat dipengaruhi oleh faktor internal maupun faktor eksternal. Menurut (Ghufron & Risnawita, 2014, pp. 7–10) efikasi diri dapat dipengaruhi melalui sumber sebagai berikut:

a. Pengalaman keberhasilan

Pengalaman keberhasilan akan menaikkan efikasi diri individu, sedangkan pengalaman kegagalan akan menurunkannya. Setelah efikasi diri yang kuat berkembang melalui serangkaian keberhasilan, dampak negative dari kegagalan-kegagalan yang umum akan berkurang.

b. Pengalaman orang lain

Pengamatan terhadap keberhasilan orang lain dengan kemampuan yang sebanding dalam mengerjakan suatu tugas yang sama. Begitu pula sebaliknya,

pengamatan terhadap kegagalan orang lain akan menurunkan penilaian individu mengenai kemampuannya dan individu akan mengurangi usaha yang dilakukan

c. Persuasi verbal

Pada persuasi verbal, individu diarahkan dengan saran, nasehat, dan bimbingan sehingga dapat meningkatkan keyakinannya tentang kemampuan-kemampuan yang dimiliki yang dapat membantu mencapai tujuan yang diinginkan. Individu yang diyakinkan secara verbal cenderung akan berusaha lebih keras untuk mencapai suatu keberhasilan. Pengaruh persuasi verbal tidaklah terlalu besar karena tidak memberikan suatu pengalaman yang langsung dialami atau diamati individu.

d. Keadaan fisiologis

Kondisi fisiologis merupakan salah satu yg mempengaruhi self efficacy. Kondisi fisiologis berhubungan dengan kondisi fisik individu, dimana seseorang akan menilai kemampuan mereka berdasarkan kondisi fisik. Kondisi fisik yang baik dipandang sebagai suatu kemampuan untuk meningkatkan produktivitas kerja.

2.1.4.3 Indikator *Self Efficacy*

Efikasi diri yang dimiliki setiap manusia berbeda-beda; terletak pada tiga komponen yaitu magnitude, strength, dan generality.

a. *Magnitude*

Komponen ini berkaitan dengan kesulitan tugas. Apabila tugas-tugas yang dibebankan dan dihadapkan pada individu menurut tingkat kesulitannya maka individu tersebut akan lebih memilih tugas-tugas yang mudah/ sederhana,

sedang, dan tinggi/sulit sesuai dengan batas kemampuan yang dirasakan untuk dilaksanakannya serta mampu menyelesaikan tugas-tugas tersebut dengan baik.

b. Generality

Komponen ini berkaitan dengan luas bidang tugas dengan keyakinan individu atas kemampuannya untuk menyelesaikan tugas tersebut. Beberapa individu akan merasa mampu melakukan tugas dalam bidang luas, sementara individu yang lain mungkin hanya bisa pada bidang tertentu dalam menangani/melakukan/menyelesaikan tugas-tugas tersebut.

c. Strength.

Komponen ini berkaitan dengan kemantapan dan kekuatan seseorang terhadap keyakinannya untuk bisa menyelesaikan tugas dengan baik dan sempurna. Individu dengan efikasi diri yang lemah lebih mudah menyerah pada ketidakberhasilan, sementara individu dengan efikasi diri yang kuat akan tetap berupaya meskipun dijumpai pengalaman yang menghambatnya (Fitriyah et al., 2019, pp. 9–10).

2.1.5 Kompetensi

2.1.5.1 Pengertian Kompetensi

Kompetensi karyawan diartikan sebagai cara atau prosedur kerja yang benar yang dilakukan oleh para karyawan. Dengan demikian, untuk mewujudkan keberhasilan program-program yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi, maka setiap karyawan di dalamnya diharuskan memiliki standar kompetensi yang diperlukan (Wakhidah & Pramusinto, 2020). Menurut (Dharma, 2018) kompetensi adalah apa yang dibawa oleh seseorang ke dalam pekerjaannya dalam bentuk jenis dan tingkatan perilaku yang berbeda. Ini harus dibedakan dari

atribut tertentu (pengetahuan, keahlian dan kepiawaian) yang dibutuhkan untuk melaksanakan berbagai tugas yang berhubungan dengan suatu pekerjaan.

Menurut (Tannady, 2017) kompetensi adalah segala sesuatu yang dimiliki oleh seseorang berupa pengetahuan keterampilan dan faktor-faktor internal individu lainnya untuk dapat mengerjakan sesuatu pekerjaan. Dengan kata lain, kompetensi adalah kemampuan melaksanakan tugas berdasarkan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki setiap individu. (Irianto, 2020) mengungkapkan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Kompetensi sebagai kemampuan seseorang untuk menghasilkan pada tingkat yang memuaskan di tempat kerja, juga menunjukkan karakteristik pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki atau dibutuhkan oleh setiap individu yang memampukan mereka untuk melakukan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif dan meningkatkan standar kualitas profesional dalam pekerjaan.

2.1.5.2 Dimensi Kompetensi

Menurut (Abdullah, 2014, pp. 53–54) kompetensi berdasarkan tipenya terdiri dari:

- a. *Planning competency*; yaitu kemampuan yang berhubungan dengan tindakan tertentu seperti: menetapkan tujuan, menilai risiko, menentukan urutan tindakan dalam mencapai tujuan organisasi.
- b. *Influence competency*; kemampuan yang berhubungan dengan tindakan yang berdampak pada orang lain, seperti misalnya membuat keputusan yang harus dilaksanakan oleh staf, menginspirasi staf dengan keteladanan dalam bekerja dan lain-lain.

- c. *Communication competency*; meliputi kemampuan berbicara, mendengarkan orang lain dan berkomunikasi tertulis dan verbal.
- d. *Interpersonal competency*; meliputi berempati, membangun konsensus, networking, persuasi, negosiasi, diplomasi, manajemen konflik, menghargai orang lain dan bekerja dalam teamwork.
- e. *Thinking competency*; kemampuan yang berhubungan dengan berpikir strategis, analitis, berkomitmen terhadap tindakan dan membangkitkan gagasan kreatif.
- f. *Organizational competency*; meliputi kemampuan merencanakan masa depan, mengorganisir sumber daya, dan mengambil risiko yang diperhitungkan.
- g. *Human resources management*; meliputi kompetensi yang berhubungan dengan team building, mendorong partisipasi dan menghargai keberagaman.
- h. *Leadership competency*; meliputi kemampuan pengembangan organisasi, mengelola transisi, membangun visi, merencana, dan merencanakan masa depan.
- i. *Client service competency*; merupakan kompetensi dalam hal mengidentifikasi dan menganalisis pelanggan, orientasi pelayanan, tindak lanjut hubungan dengan pelanggan.
- j. *Business competency*; merupakan kompetensi yang berhubungan dengan aktivitas manajemen keuangan, pengambilan keputusan bisnis, bekerja dengan sistem, membuat keputusan bisnis dan meningkatkan pendapatan.
- k. *Self management competency*; kemampuan yang berkenaan dengan memotivasi diri, bertindak dengan percaya diri, mengelola pembelajaran sendiri dan berinisiatif.

- I. *Technical/operational competency*; kompetensi yang berhubungan dengan tugas-tugas kantor, menggunakan peralatan kantor, menggunakan peralatan kantor, menggunakan teknologi informasi, bekerja dengan data.

2.1.5.3 Manfaat Kompetensi

Kompetensi karyawan sangat diperlukan setiap organisasi terutama untuk meningkatkan kinerja. Menurut Prihadi (2004:57) dalam (Tsauri, 2014, pp. 196–197) manfaat kompetensi adalah:

- a. Prediktor kesuksesan kerja. Model kompetensi yang akurat akan dapat menentukan dengan tepat pengetahuan serta ketrampilan apa saja yang dibutuhkan untuk berhasil dalam suatu pekerjaan. Apabila seseorang pemegang posisi mampu memiliki kompetensi yang dipersyaratkan pada posisinya maka ia dapat diprediksikan akan sukses.
- b. Merekrut karyawan yang handal. Apabila telah berhasil ditentukan kompetensi- kompetensi apa saja yang diperlukan suatu posisi tertentu, maka dengan mudah dapat dijadikan kriteria dasar dalam rekrutmen karyawan baru
- c. Dasar penilaian dan pengembangan karyawan. Identifikasi kompetensi pekerjaan yang akurat juga dapat dipakai sebagai tolak ukur kemampuan seseorang. Dengan demikian, berdasarkan sistem kompetensi ini dapat diketahui apakah seseorang telah bagaimana mengembangkannya, dengan pelatihan dan pembinaan atau perlu dimutasikan kebagian

2.1.5.4 Faktor yang Mempengaruhi Kompetensi

Kompetensi (kemampuan) seseorang dalam melaksanakan pekerjaan atau melakukan sesuatu tidak terdiri sendiri, tetapi dipengaruhi oleh beberapa faktor. Ada beberapa faktor yang memengaruhi kompetensi seseorang menurut (Abdullah, 2014, pp. 59–61), antara lain:

- a. Keyakinan dan nilai-nilai; Keyakinan seseorang terhadap dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat tidak bisa untuk mengerjakan sesuatu maka ia tidak akan berusaha dan akhirnya ia tidak bisa apa-apa karena tidak ada inisiatif. Sebaliknya apabila ia yakin bisa, maka ia akan berinisiatif dan bahkan menjadi orang harus berpikir positif baik terhadap diri sendiri maupun terhadap orang lain.
- b. Keterampilan; Keterampilan sangat mendukung kemampuan seseorang dalam bekerja atau mengerjakan sesuatu. Misalnya, kemampuan seseorang berbicara di depan umum, ini adalah kompetensi yang awalnya didukung oleh pembiasaan dan bisa dipelajari. Semakin sering seseorang melatih dan membiasakan berbicara di depan umum ia semakin terampil.
- c. Pengalaman; pengalaman seseorang akan menyempurnakan kompetensi menjadi tanggung jawabnya. Misalnya bagaimana mengorganisir pekerjaan, bagaimana berkomunikasi dengan orang lain. Dengan demikian tidak berarti kita hanya mengandalkan pengalaman karena pengalaman hanya menyempurnakan. Dalam konteks ini yang pokok itu kita kuasai dulu apa yang menjadi substansinya. Kemudian kita dilatih atau kita dibiasakan, dan pada akhirnya pembiasaan yang kita lakukan itu menjadi pengalaman yang menyempurnakan kompetensi kita.
- d. Karakteristik kepribadian; Meskipun kepribadian itu dianggap sulit berubah, namun dalam kenyataannya banyak juga yang bisa berubah, karena

memang dalam hidup ini orang berinteraksi dengan kekuatan yang mempengaruhi dan lingkungan sekitarnya.

- e. Motivasi; Merupakan faktor dalam kompetensi yang dapat berubah. Misalnya dengan diberikan dorongan, apresiasi terhadap pekerjaan karyawan, memberikan pengakuan dan perhatian individual dapat berpengaruh positif terhadap motivasi seorang karyawan.
- f. Emotional; Bisa menjadi hambatan bagi seseorang dalam penguasaan kompetensi, seperti takut kalau salah, atau menjadi malu atau menjadi malu kalau salah, takut kalau tidak disukai dalam lingkungan kerja. Semua itu merupakan isu emosional yang dapat membatasi motivasi dan inisiatif seseorang. Misalnya perasaan tentang kewenangan yang di luar diri seseorang dapat mempengaruhi kemampuan berkomunikasi seseorang dalam penyelesaian konflik. Misalnya konflik antara seseorang dengan manajer. Seperti juga orang akan merasa sulit mendengarkan apabila mereka tidak merasa didengar. Menghilangkan pengalaman yang kurang menyenangkan dapat memperbaiki kompetensi seseorang dalam bekerja atau melaksanakan apa yang menjadi tugasnya.
- g. Intelektual; Kompetensi seseorang juga banyak ditentukan oleh kemampuan kognitif seseorang, misalnya kemampuan berpikir konseptual dan berpikir analitis. Kemampuan intelektual besar sekali partisipasinya dalam pembentukan kompetensi yang dimiliki seseorang.

2.1.5.5 Indikator Kompetensi

Menurut Gordon dalam (Sutrisno, 2017, pp. 204–205), menjelaskan beberapa indikator yang terkandung dalam kompetensi adalah :

- a. Pengetahuan (*knowledge*), yaitu kesadaran dalam bidang kognitif. Misalnya, seorang karyawan mengetahui cara melakukan fikasi belajar, dan bagaimana melakukan pembelajaran yang baik sesuai dengan kebutuhan yang ada di perusahaan.
- b. Pemahaman (*understanding*), yaitu kedalaman kognitif, dan afektif yang dimiliki oleh individu. Misalnya, seorang karyawan dalam melaksanakan pembelajaran harus mempunyai pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi kerja secara efektif dan efisien.
- c. Kemampuan (*skill*), adalah sesuatu yang dimiliki oleh individu untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Misalnya, kemampuan karyawan dalam memilih metode kerja yang dianggap lebih efektif dan efisien.
- d. Sikap (*attitude*), yaitu perasaan (senang-tidak senang, suka-tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar. Misalnya, reaksi terhadap krisis ekonomi, perasaan terhadap kenaikan gaji, dan sebagainya.
- e. Minat (*interest*), adalah kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan. Misalnya, melakukan suatu aktivitas kerja.

2.1.6 Kepribadian

2.1.6.1 Pengertian Kepribadian

Kepribadian adalah pola, struktur dan kecenderungan dalam diri individu yang menentukan cara-cara individu untuk merespon dan beradaptasi di lingkungannya (Izzati & Mulyana, 2019, p. 29). Kepribadian seseorang adalah himpunan karakteristik, kecenderungan, dan temperamen yang relative stabil yang dibentuk secara nyata oleh faktor keturunan dan faktor sosial, budaya, dan lingkungan. (Tewal et al., 2017, p. 58). Kepribadian pada hakikatnya adalah

karakteristik individu yang menunjukkan kecenderungan identitasnya melalui pemikiran, emosi dan perilaku yang merupakan produk interaksi antara genetik dan pengaruh lingkungan. Kepribadian menciptakan reputasi sosial orang, bagaimana mereka dipersepsikan oleh kawan, keluarga dan teman sekerja juga penyelia. Dengan kata lain, menyatakan seperti apa seseorang itu (Sya'baniah et al., 2019).

Kepribadian adalah karakter ditunjukkan dengan watak yang dipunyai oleh tiap orang yang membedakan orang satu dengan yang lain yang membuat watak orang tersebut dapat berganti dalam sesuatu kondisi tertentu (Ruchiyani & Marliyah, 2021). Sedangkan menurut (Kreitner & Kinicki, 2014, p. 133), kepribadian didefinisikan sebagai kombinasi karakteristik fisik dan mental yang stabil yang memberikn identitas individualnya. Karakteristik atau ciri, sifat ini termasuk bagaimana orang melihat, berpikir, bertindak, dan merasakan, yang merupakan produk interaksi genetik dan pengaruh lingkungan.

2.1.6.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepribadian

Beberapa faktor yang dapat memengaruhi kepribadian yang terdiri atas unsur-unsur sebagai berikut (Wibowo, 2013):

a. *Heredity* atau keturunan

Faktor ini ditentukan oleh konsepsi. Fisik yang tinggi, wajah yang menarik, gender, temperamen, komposisi otot dan refleksi, tingkat energi dan ritme biologis umumnya baik sebagian atau keseluruhan dapat dipengaruhi oleh orang tua, dalam segi biologis, fisiologis dan yang melekat dengan susunan psikologi.

b. *Environment* atau lingkungan

Faktor lainnya yang tidak kalah penting dalam pembentukan kepribadian individu adalah faktor lingkungan. Faktor yang memberikan pengaruh pada pembentukan kepribadian dari sisi budaya di mana individu tumbuh, pada pembentukan kondisi awal, norma di antara keluarga, teman dan kelompok sosial, dan pengaruh nilai menurut pengalaman individu.

c. *Situation* atau situasi

Faktor situasi dapat mempengaruhi keturunan dan lingkungan dalam membentuk kepribadian. Biasanya kepribadian bersifat stabil dan konsisten pada tiap individu namun ternyata kepribadian juga bisa berubah dalam situasi tertentu. Adanya tuntutan yang berbeda dari situasi yang berbeda memerlukan aspek kepribadian yang juga berbeda dalam menyikapinya. Pola kepribadian setiap individu berbeda tergantung pada situasi tertentu yang lebih relevan daripada situasi lainnya yang sebenarnya masih perlu menjadi perhatian.

d. *Life Experience* atau pengalaman hidup

Sejak kecil hingga menjadi dewasa dan sampai lanjut usia, individu mengalami banyak pengalaman hidup yang akan memengaruhi terbentuknya kepribadian seseorang. Seorang anak yang mendapat pengalaman buruk semasa kecil akan memengaruhi kepribadiannya setelah dewasa

2.1.6.3 Indikator Kepribadian

Indikator kepribadian menurut (Wibowo, 2013) adalah:

- a. *Conscientiousness*. Menunjukkan kehati-hatian dalam bertindak. Dimensi ini mendeskripsikan individu yang memiliki sifat keberhati-hatian tinggi atau rendah. Individu dengan karakteristik *High Conscientiousness* cenderung bersifat bertanggung jawab, berorientasi meraih prestasi, gigih, berhati-hati, dan mempunyai disiplin diri. Sedangkan orang dengan sifat *Low Conscientiousness* cenderung kurang hati-hati, kurang siap, lebih berantakan, tidak bertanggung jawab, mudah bingung, dan kurang dapat dipercaya.
- b. *Agreeableness*. Menunjukkan keramah tamahan atau kesediaan menyetujui. Individu dengan dimensi kepribadian *High Agreeableness* mempunyai karakteristik: penuh kepercayaan, pada dasarnya baik, bekerja sama, berhati lembut, sopan, diasuh baik, empati, bekerja sama, hangat dan penuh perhatian. Sementara individu dengan *Low Agreeableness* cenderung dingin, tidak suka bekerja sama, mudah marah, tidak mudah sepakat dan menentang.
- c. *Emotion stability/Neuroticism*. Menunjukkan stabilitas emosional atau gangguan emosi. Individu dengan *Emotional Stability* positif menunjukkan dimensi kepribadian yang cenderung bersifat: tenang, santai, tidak ragu, percaya diri, dan merasa aman. Sementara individu yang *Emotional Stability*-nya negative atau *Neuroticism* cenderung gelisah, cemas, tertekan, bermusuhan dan merasa tidak aman.
- d. *Openness to experience*. Menunjukkan keterbukaan pada pengalaman. Individu yang mempunyai nilai tinggi pada dimensi kepribadian ini mempunyai karakteristik: kreatif, cerdas, imajinasi, ingin tahu, berpikir luas, dan sensitive. Sementara individu yang mempunyai nilai rendah pada

dimensi ini cenderung lebih resisten terhadap perubahan, kurang terbuka pada gagasan baru, dan lebih konvensional serta cara mereka tetap.

- e. *Extroversions*. Menunjukkan berpandangan keluar dan menggambarkan individu yang mempunyai karakteristik: ramah, aktif berbicara, suka bergaul, suka berteman dan tegas. Sementara karakteristik sebaliknya adalah *Introversions*, dengan orientasi pandangan pada dirinya sendiri, dengan karakteristik: pendiam, pemalu, dan berhati-hati.

2.1.7 Kualitas Pelayanan

2.1.7.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan atau *customer service* ini dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan ini bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Misalnya survei atau observasi kepada pelanggan, termasuk didalamnya berupa masukan, pendapat maupun feedback tentang pelayanan yang telah diberikan (Indrasari, 2019, p. 61). Kualitas pelayanan merupakan tindakan seseorang kepada pihak lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan selera, harapan dan kebutuhan konsumen. Perusahaan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan yang diharapkan konsumen maka kualitas pelayanan perusahaan tersebut baik. Pelayanan yang baik tersebut akan memberikan dorongan kepada konsumen untuk melakukan pembelian ulang di perusahaan tersebut (Chandra et al., 2020, p. 68).

Kualitas pelayanan menjadi salah satu ukuran atas keberhasilan dalam memberikan jaminan kepuasan bagi konsumen. Konsumen dapat memberikan penilaian terhadap suatu pelayanan secara obyektif dalam usaha menciptakan kepuasan (Riyadin, 2019). Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (UU No. 25 Tahun 2019).

2.1.7.2 Tujuan Pelayanan

Tujuan pelayanan menurut (UU No. 25 Tahun 2019) adalah:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umumpemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2.1.7.3 Karakteristik Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2011:66) dalam (Indrasari, 2019, pp. 62–63) menjelaskan tentang beberapa karakteristik layanan yang perlu diperhatikan seperti :

- a. Akses, yaitu layanan tersebut harus menjangkau keseluruhan tempat dan waktu secara tepat.
- b. Komunikasi, yaitu bahwa dalam memberikan layanan perlu dilakukan komunikasi yang efektif, efisien dan jelas serta akurat.
- c. Kompetensi, yaitu terkait dengan karyawan atau karyawan yang memiliki keahlian dan ketrampilan serta pengetahuan yang diperlukan berdasarkan layanan yang diberikan.
- d. Kesopanan, yaitu bahwa karyawan harus ramah, cepat tanggap dan tenang untuk memberikan layanan yang memuaskan.
- e. Kredibilitas, yaitu perusahaan dan karyawan dapat dipercaya dan mempunyai tempat dihati pelanggan.
- f. Keandalan, yaitu bahwa layanan yang diberikan secara konsisten dan tepat
- g. Responsif, yaitu terkait dengan layanan dan respon karyawan yang cepat dan kreatif terhadap permintaan pelanggan atau permasalahan yang dihadapi pelanggan.
- h. Keamanan, yaitu layanan yang diberikan harus bebas resiko, bahaya dan keraguan serta kerugian.
- i. Nyata, yaitu layanan tersebut harus bisa dicerminkan dalam bentuk fisik yang benar-benar mencerminkan kualitas layanan.
- j. Memahami konsumen, yaitu karyawan benar-benar membuat usaha untuk memahami kebutuhan konsumen dan memberikan perhatian secara individu.

2.1.7.4 Indikator Kualitas Pelayanan

Parasuraman et al membagi kualitas pelayanan kedalam 10 dimensi, namun pada perkembangan selanjutnya (Parasuraman et al, 1990) sampai pada kesimpulan bahwa kesepuluh dimensi kualitas pelayanan dirangkum menjadi lima dimensi pokok yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance* (yang mencakup *competence*, *courtesy*, *credibility*, dan *security*), *empathy* (yang mencakup *access*, *communication* dan *understanding the customer*), serta *tangible*. Berikut penjelasan kelima dimensi untuk menilai kualitas pelayanan tersebut:

- a. *Tangibles* (bukti fisik); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.
- b. *Reliability* (kepercayaan); merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Keandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap); yaitu sikap tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan.

- d. *Assurance* (jaminan); mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.
- e. *Emphaty* (empati); meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati merupakan individualized attention to customer. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan (Radhityo et al., 2015).

2.2 Tinjauan Empiris

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Analisis Data	Hasil Penelitian
1	(Indrastuti, 2021)	Pengaruh Kepribadian terhadap Kinerja Karyawan dengan Variabel Intervening Kompetensi Karyawan Pada Mutiara Merdeka	Path Analisis	1. Kepribadian berpengaruh terhadap kompetensi 2. Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja 3. Kepribadian berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja 4. Kepribadian berpengaruh

		Hotel Pekanbaru		terhadap kinerja melalui kompetensi
2	(Indriyani et al., 2023)	Pengaruh Kompetensi, Self Efficacy dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali	Regresi berganda	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan 2. <i>Self Efficacy</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan 3. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
3	(Wakhidah & Pramusinto, 2020)	Pengaruh Kompetensi, Disiplin Karyawan, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan	Regresi berganda	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan 2. Disiplin karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan 3. Lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan.
4	(Irianto, 2020)	Pengaruh Iklim Organisasi, Kompetensi, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan BPP Aparatur Sukamandi	Regresi Berganda	<ol style="list-style-type: none"> 1. Iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan 2. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan 3. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
5	(Ardiansyah, 2021)	Pengaruh Kompetensi Karyawan	Regresi berganda	Kompetensi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap

		Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung)		kualitas pelayanan
6	(Rusmita & Badera, 2018)	Budaya Organisasi Sebagai Pemoderasi Pengaruh Kompetensi dan Locus Of Control Pada Kinerja Auditor Kantor Akuntan Publik di Provinsi Bali	Regresi Moderasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja auditor 2. <i>Locus of control</i> berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja auditor 3. Budaya organisasi memperkuat pengaruh locus of control pada kinerja auditor 4. Budaya organisasi memperkuat pengaruh <i>locus of control</i> pada kinerja auditor
7	(Kertiani, 2022)	Pengaruh Self Efficacy terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening pada PT. Aerofood ACS Denpasar (Studi Kasus Pada Departemen Kitchen)	Path analysis	<ol style="list-style-type: none"> 1. Self efficacy berdampak positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan 2. Self efficacy berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja 3. Kepuasan kerja berdampak positif dan signifikan pada kinerja karyawan 4. Kepuasan kerja mampu memediasi dampak self efficacy terhadap kinerja karyawan
8.	(Suharyat et al., 2023)	Pengaruh Kepribadian Terhadap Kinerja Karyawan Yatay	Regresi Sederhana	Kepribadian seseorang berpengaruh terhadap kinerja yang dimiliki, dengan penempatan yang sesuai dengan bakat dan potensi akan dapat meningkatkan produktivitas kerja.

				Karyawan
--	--	--	--	----------