

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

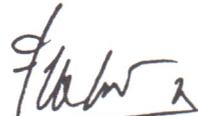
Menyetujui,

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 diselaraskan 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 professional 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
--	--	--	--	----------

BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

3.1 Kerangka Konseptual

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *self efficacy* dan kompetensi terhadap kualitas pelayanan dengan kepribadian sebagai variabel moderating. Dalam peningkatan kualitas pelayanan pada Bank BRI, salah satu yang berperan penting adalah sumber daya manusia dalam hal ini para karyawan. Dalam sebuah organisasi peningkatan kualitas sumber daya manusia sangat penting untuk mendukung tujuan perusahaan. (Rino, 2015) mengungkapkan salah satu alasan utama adanya perbaikan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dalam perusahaan adalah karena peran strategis Sumber Daya Manusia sebagai pelaksana dari fungsi-fungsi perusahaan yaitu perencanaan, pengorganisasian, manajemen staf, kepemimpinan, pengendalian, dan pengawasan serta sebagai pelaksana operasional perusahaan seperti pemasaran, produksi, perdagangan, industri, keuangan, dan administrasi guna untuk menghasilkan produktivitas yang baik. Memanage sumber daya manusia merupakan kunci utama bagi keunggulan organisasi dalam memenangkan persaingan bisnis baik sekarang maupun masa depan (Indrastuti, 2021)

Peningkatan kualitas sumber daya manusia juga bertujuan untuk menunjang kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan pada penelitian ini dipengaruhi oleh faktor internal serta faktor eksternal. Teori atribusi dijelaskan bahwa terdapat perilaku yang berhubungan dengan sikap dan karakteristik individu, maka dapat dikatakan bahwa hanya melihat perilakunya akan dapat diketahui sikap atau karakteristik orang tersebut serta dapat juga memprediksi

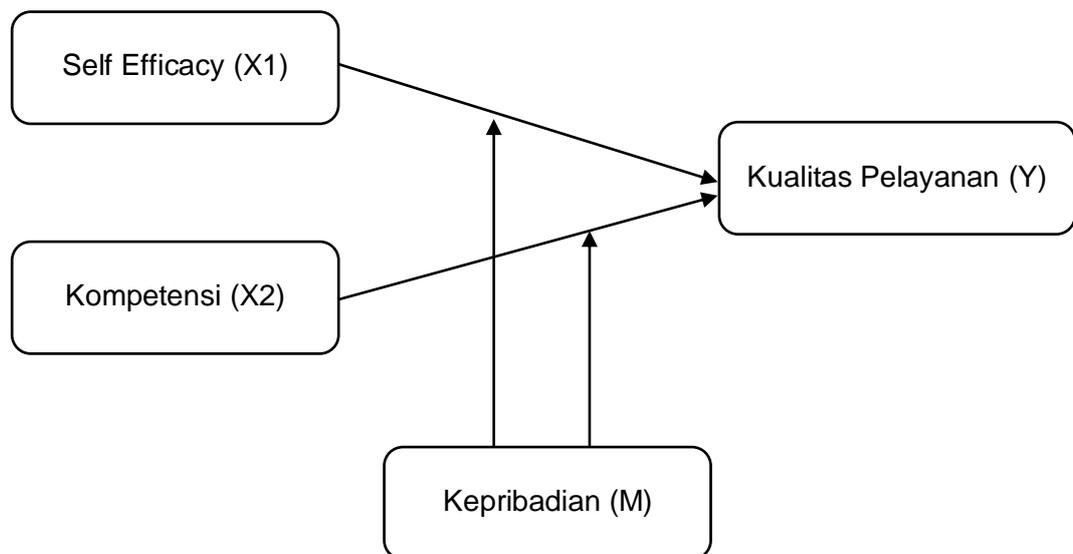
perilaku seseorang dalam menghadapi situasi tertentu. Fritz Heider dalam (Ferdiansyah, 2016) juga menyatakan bahwa kekuatan internal (atribut personal seperti kemampuan, usaha dan kelelahan) dan kekuatan eksternal (atribut lingkungan seperti aturan dan cuaca) itu bersama-sama menentukan perilaku manusia. Atribusi internal maupun eksternal telah dinyatakan dapat mempengaruhi terhadap evaluasi kinerja individu, misalnya dalam menentukan bagaimana cara atasan memperlakukan bawahannya, dan mempengaruhi sikap dan kepuasan individu terhadap kerja. Orang akan berbeda perilakunya jika mereka lebih merasakan atribut internalnya daripada atribut eksternalnya.

Kualitas pelayanan ini menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan. Bagaimana tidak, jika suatu perusahaan sudah mendapat nilai positif di mata konsumen, maka konsumen tersebut akan memberikan feedback yang baik, serta bukan tidak mungkin akan menjadi pelanggan tetap atau repeat buyer. Maka dari itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan misalnya berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramah-tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada konsumen (Chandra et al., 2020, hal. 82–83). 82-83

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 uraian diatas, maka kerangka konseptual penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual

3.2 Pengembangan Hipotesis

3.2.1 Pengaruh *self efficacy* terhadap kualitas pelayanan

Self efficacy merupakan kepercayaan seorang karyawan akan kemampuannya saat menuntaskan suatu hal dengan sukses, ketika seorang

karyawan memiliki sikap kepercayaan diri yang tinggi, maka karyawan tersebut akan yakin dapat mengerjakan sesuatu. Pembentukan *self efficacy* setiap orang berbeda-beda maka dengan demikian penting bagi pihak manajemen serta atasan untuk selalu memperhatikan karyawan agar jangan sampai lingkungan di tempat kerja menurunkan tingkat *self efficacy* karyawan karena akan berdampak terhadap kinerja karyawan (Kertiani, 2022). *Self efficacy* yang tinggi tentunya akan berdampak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Teori atribusi menjelaskan mengenai proses bagaimana menentukan penyebab dan motif tentang perilaku seseorang. Teori ini mengacu tentang bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku dirinya sendiri yang berasal dari faktor internal misalnya *self efficacy* yang akan memberikan pengaruh terhadap perilaku individu khususnya meningkatkan kualitas pelayanan (Kharisma & Budiarta, 2022).

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang dia harapkan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan jasa dipersepsikan baik dan memuaskan, jika pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, sebaliknya jika pelayanan jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Suzanto, 2011). Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Arfah et al., 2023; Indriyani et al., 2023;

dan Kertiani, 2022) yang menyatakan bahwa *self efficacy* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

H1: *Self efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan

3.2.2 Pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan

Kompetensi karyawan sangat dibutuhkan dalam melakukan pelayanan. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat merupakan identitas dari organisasi tersebut. Apabila dalam memberikan pelayanan, para karyawannya memberikan kesan yang baik maka di mata masyarakat organisasi tersebut juga terlihat baik. (Maulidah & Sukardjo, 2018) mengungkapkan kesuksesan sebuah organisasi tidak hanya tergantung pada bagaimana organisasi menghasilkan kompetensi manusia, tetapi juga bagaimana organisasi memberikan dukungan atas kemampuan kerja yang dimiliki karyawan. Kemampuan kerja karyawan ditentukan dari kemampuan pengetahuan, kemampuan keterampilan, dan kemampuan sikap/perilaku dan pengalaman untuk melakukan suatu pekerjaan atau peran tertentu secara efektif.

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, dengan seseorang 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 terdahulu menunjukkan adanya hubungan positif kompetensi terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan penelitian (Wakhidah & Pramusinto, 2020) dan (Ardiansyah, 2021) menunjukkan bahwa kompetensi karyawan mempengaruhi kualitas pelayanan.

Penelitian (Indriyani et al., 2023) menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

H2: Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan

3.2.3 Pengaruh *self efficacy* terhadap kualitas pelayanan dengan kepribadian sebagai variabel moderasi

Self efficacy yang baik dapat membantu seseorang dalam mendukung tujuan yang ingin dicapai. Bandura dan Locke (2003) menjelaskan bagaimana *self-efficacy* mengatur fungsi di dalam diri manusia melalui proses kognitif, motivasi, afektif, dan proses keputusan sehingga dapat mempengaruhi perilaku individu dalam meningkatkan atau menurunkan usaha serta bagaimana memotivasi diri mereka dan gigih dalam menghadapi kesulitan (Arsanti, 2009). Karyawan dengan *self efficacy* yang tinggi idealnya adalah karyawan yang mampu menangani permasalahan pelanggan. Rasa tidak percaya diri, sebenarnya lahir dari kecemasan diri sendiri dan diciptakan dari alasan yang dibuat-buat. Untuk itu karyawan perlu merubah pola pikir negatif ini. *Self efficacy* perlu dilatih dengan sikap yang positif dan dilakukan secara terus menerus. Beberapa cara yang dapat digunakan untuk meningkatnya efikasi diri adalah melatih mental untuk mampu menangani masalah pelanggan.

Goal-setting theory berasumsi bahwa ada hubungan langsung antara tujuan yang spesifik dan terukur dengan kinerja. Temuan utama dari *goal-setting theory* adalah bahwa individu yang diberi tujuan yang spesifik dan sulit tapi dapat dicapai akan memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan orang-orang yang menerima tujuan yang mudah dan kurang spesifik atau tidak ada tujuan sama sekali. Kekhususan dan kesulitan merupakan atribut dari penetapan tujuan, semakin sulit dan spesifik tujuan yang ditetapkan maka akan semakin tinggi

tingkat prestasi yang akan dihasilkan (Kusnadi et al., 2022). Teori penetapan tujuan juga dapat membantu individu untuk menetapkan strategi dan melakukan tindakan sesuai yang direncanakan (Indriyani et al., 2023).

Kepribadian pada penelitian ini memperkuat hubungan antara *self efficacy* dan kualitas pelayanan. Kepribadian merupakan sifat dan karakteristik psikologis yang khas dari individu yang mempengaruhi cara mereka berperilaku, berinteraksi, dan merespons situasi tertentu. Kepribadian yang baik, seperti kemampuan untuk bekerja dalam tim, inisiatif, motivasi, dan kemampuan mengatasi stres, dapat memengaruhi kinerja karyawan secara positif (Salju, 2022).

H3: kepribadian memperkuat pengaruh *self efficacy* terhadap kualitas pelayanan

3.2.4 Pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan dengan kepribadian sebagai variabel moderasi

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). Untuk mencapai standar mutu pelayanan masalah kompetensi menjadi penting, karena kompetensi menawarkan suatu kerangka kerja organisasi yang efektif dan efisien dalam mendayagunaan sumber-sumber daya yang terbatas. Karyawan yang berkompeten biasanya mempunyai kemampuan serta kemauan cepat dalam mengatasi masalah kerja yang di hadapi (Rusmita & Badera, 2018).

Kepribadian pada penelitian ini memperkuat hubungan antara kompetensi dan kualitas pelayanan. Kepribadian adalah satuan psikofisik yang unik dan dinamis yang memuat kebiasaan dan sikap yang sangat berguna untuk menghadapi dan menyesuaikan diri dengan kehidupan dan tuntutan hidup. Kepribadian mewakili karakteristik seseorang yang dikenal sebagai seperangkat perasaan, pikiran, dan perilaku yang tetap. Kepribadian adalah definisi yang sangat luas yang akan berfokus pada banyak aspek perbedaan seseorang. Pada saat yang sama, kepribadian menunjukkan bahwa kita mengikuti urutan tindakan yang tetap dan kualitas tersembunyi seseorang (Sibgotallah et al., 2022).

H4: Kepribadian memperkuat pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan data dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sedangkan pendekatan penelitian adalah pendekatan korelasi. Pendekatan korelasi digunakan untuk menjelaskan pengaruh atau hubungan dua variabel atau lebih. Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui pengaruh atau hubungan antara self efficacy dan kompetensi terhadap kualitas pelayanan dengan kepribadian sebagai moderasi pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Makassar Somba Opu.

4.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Makassar Somba Opu. Penelitian ini direncanakan berlangsung selama 1 bulan yakni bulan Januari 2024.

4.3 Populasi dan Sampel

4.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019, p. 145). Populasi dalam penelitian ada seluruh karyawan pada PT. Bank Rakyat

Indonesia (BRI) Cabang Makassar Somba Opu yang terdiri dari 18 kantor unit sebesar 334 karyawan.

4.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi (Sugiyono, 2019, p. 155). Metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah dengan metode *purposive sampling*. Metode *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan kriteria tertentu. Kriteria sampel yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seluruh *frontliner* PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Makassar Somba Opu dengan 18 kantor cabang pembantu, dimana *frontliner* yang dimaksud adalah teller, customer service, dan security.

Tabel 4.1
Sampel Penelitian

No	Nama Kantor	Populasi	Sampel			
			Teller	CS	Security	Jumlah
1	Bank BRI Makassar Cabang Somba Opu	113	3	4	6	13
2	Bank BRI Somba Opu Unit Hartaco	13	2	2	2	6
3	Bank BRI Somba Opu Unit Maccini	12	1	2	2	5
4	Bank BRI Somba Opu Unit Sungai Saddang	13	2	2	2	6
5	Bank BRI Somba Opu Unit Sungai Saddang Baru	12	1	2	2	5
6	Bank BRI Somba Opu Unit Ujung Tanah	12	1	2	2	5
7	Bank BRI Somba Opu Unit Pongtiku	12	1	2	2	5
8	Bank BRI Somba Opu Unit Pasar Terong	12	1	2	2	5
9	Bank BRI Somba Opu Unit Pasar Cidu	12	1	2	2	5
10	Bank BRI Somba Opu Unit	12	1	2	2	5

	Karuwisi					
11	Bank BRI Somba Opu Unit Mangasa	13	2	2	2	6
12	Bank BRI Somba Opu Unit Mamajang	12	1	2	2	5
13	Bank BRI Somba Opu Unit Pannampu	13	2	2	2	6
14	Bank BRI Somba Opu Unit Andalas	12	1	2	2	5
15	Bank BRI Somba Opu Kantor Kas Pelindo	13	2	1	2	5
16	Bank BRI Somba Opu Unit Tanjung	12	1	2	2	5
17	Bank BRI Somba Opu Unit Cendrawasih	12	1	2	2	5
18	Bank BRI Somba Opu Unit Pasar Butung	12	1	2	2	5
19	Bank BRI Somba Opu Unit Mariso	12	1	2	2	5
Jumlah		334				107

4.4 Jenis dan Sumber Data

4.4.1 Jenis Data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka yang diperoleh dengan menggunakan alat pengumpulan data yang jawabannya berupa rentang skor.

4.4.2 Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung melalui observasi maupun pembagian kuesioner secara langsung.

4.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang mendukung tercapainya tujuan penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan sebagai berikut:

4.5.1 Observasi

Observasi dalam penelitian ini merupakan pengamatan secara langsung mengenai kondisi Kantor PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Makassar Somba Opu. Dengan demikian peneliti melibatkan diri atau berinteraksi pada kegiatan yang dilakukan subyek dalam lingkungannya dengan mengumpulkan data secara sistematis dari data yang diperlukan. Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data karena dengan teknik ini akan diperoleh informasi dan data yang lebih jelas mengenai variabel-variabel yang akan diteliti.

4.5.2 Kuesioner

Penelitian ini menggunakan kuesioner berupa pernyataan yang isinya ingin mengungkapkan persepsi para karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Makassar Somba Opu terhadap pengaruh *self efficacy* dan kompetensi terhadap kualitas pelayanan dengan kepribadian sebagai variabel moderasi. Kuesioner pada penelitian ini dibagikan langsung kepada para karyawan di Kantor PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Makassar Somba Opu

4.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian ini terdiri dari 2 variabel independen (X) yaitu, *self efficacy* dan kompetensi, variabel dependen (Y) yaitu Kualitas pelayanan, dan Variabel Moderasi (M) yaitu kepribadian. Adapun *penjelasannya sebagai berikut:*

Tabel 4.2
Defisini Operasional

No.	Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
1	Self Efficacy	<i>Self efficacy</i> adalah persepsi tentang keyakinan individu terhadap kemampuan mereka dalam melakukan berbagai hal/pekerjaan untuk mencapai tujuan.	a. Mampu menyelesaikan pekerjaan b. Mampu mengatasi tantangan c. Mampu memanage sesuatu	Likert

			(Fitriyah et al., 2019, pp. 9–10).	
2	Kompetensi	Kompetensi merupakan gabungan antara pengetahuan, pemahaman kemampuan, sikap, dan minat yang dapat diamati, diukur, dan dievaluasi. Kompetensi didapatkan melalui pendidikan, pelatihan maupun dari pengalaman kerja yang dibutuhkan untuk melaksanakan berbagai tugas yang berhubungan dengan suatu pekerjaan	a. Pengetahuan b. Pemahaman c. Kemampuan d. Sikap e. Minat Gordon dalam (Sutrisno, 2017, pp. 204–205) adalah:	Likert
3	Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan merupakan tolak ukur terhadap tingkat keberhasilan atas jasa yang diberikan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan dipersepsikan baik jika jasa yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang pelanggan harapkan, sehingga memberikan dorongan kepada pelanggan untuk melakukan pembelian berulang pada perusahaan tersebut.	a. <i>Tangibles</i> (bukti fisik) b. <i>Reliability</i> (kepercayaan) c. <i>Responsiveness</i> (daya) d. <i>Assurance</i> (jaminan) e. <i>Empathy</i> (empati) Parasuraman et al (1990) dalam (Radhityo et al., 2015)	Likert
4	Kepribadian	Kepribadian merupakan sesuatu yang ada dalam diri masing-masing individu yang mendorong individu untuk bersikap dan bertingkah laku sesuai dengan norma-norma yang berlaku.	a. <i>Conscientiousness</i> (kesadaran) b. <i>Agreeableness</i> (keramahan) c. <i>Emotion stability</i> (kestabilan emosi) d. <i>Openness to experience</i> (keterbukaan) e. <i>Extroversions</i> (ekstraversi) (Wibowo, 2013)	Likert

4.7 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Dengan demikian jumlah instrumen yang akan digunakan untuk penelitian tergantung pada jumlah variabel yang diteliti. Instrumen penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner yang diukur dengan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Adapun instrumen penelitian dapat dijelaskan melalui tabel dibawah ini:

Tabel 4.3
Skala Likert

Jenis Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-Ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

4.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu metode yang digunakan untuk mengolah hasil penelitian guna memperoleh suatu kesimpulan. Dengan melihat kerangka pemikiran teoritis, maka teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan model SEM (Structural Equation Modeling). SEM dapat dideskripsikan sebagai suatu analisis yang menggabungkan pendekatan analisis factor (factor analysis), model structural (structural model), dan analisis jalur (path analysis). Menurut (Ghozali & Latan, 2015), analisis SEM-PLS biasanya terdiri dari dua sub model yaitu model pengukuran (measurement model) atau sering disebut outer model dan model struktural (structural model) atau sering disebut inner model. Model

pengukuran menunjukkan bagaimana variabel manifest atau observasi merepresentasi variabel laten untuk diukur.

4.8.1 Model Pengukuran (Outer Model)

Menurut (Abdillah & Hartono, 2015) outer model atau model pengukuran menggambarkan hubungan antara blok indikator dengan variabel latennya. Outer model merupakan model pengukuran untuk menilai validitas dan reliabilitas model. Suatu konsep dan model penelitian tidak dapat diuji dalam suatu model prediksi hubungan relasional dan kausal jika belum melewati tahap purifikasi dalam model pengukuran. Outer model digunakan untuk menguji validitas konstruk dan reliabilitas instrumen. Hal ini berguna untuk mengetahui kemampuan instrumen penelitian mengukur apa yang seharusnya diukur dan konsistensi alat ukur dalam mengukur suatu konsep atau konsistensi respon dalam menjawab item pertanyaan dalam kuesioner atau instrumen penelitian.

Menurut (Abdillah & Hartono, 2015) pengukuran yang dilakukan melalui model pengukuran yaitu validitas konvergen, validitas diskriminan, composite reliability (cronbach's alpha)

- a. Validitas ini berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi. Validitas konvergen terjadi jika skor yang diperoleh dari dua instrumen yang berbeda yang mengukur konstruk yang sama mempunyai korelasi tinggi. Rule of thumb yang digunakan untuk validitas konvergen adalah outer loading $> 0,7$, communality $> 0,5$ dan Average Variance Extracted (AVE) $> 0,5$.
- b. Validitas ini berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi dengan tinggi. Validitas diskriminan terjadi jika dua instrumen yang berbeda yang mengukur dua

konstruk yang diprediksi tidak berkorelasi menghasilkan skor yang memang tidak berkorelasi. Uji validitas diskriminan dinilai berdasarkan cross loading pengukuran dengan konstraknya. Metode lain yang digunakan untuk menilai validitas diskriminan adalah dengan membandingkan akar AVE untuk setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Model mempunyai validitas diskriminan yang cukup jika akar AVE untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model

- c. Composite Reliability. Selain uji validitas, PLS juga melakukan uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi internal alat ukur. Composite Reliability mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk. Rule of thumb composite reliability harus lebih besar dari 0,7 meskipun nilai 0,6 masih dapat diterima (Abdillah & Hartono, 2015).

4.8.2 Model Struktural (Inner Model)

Model Struktural (Inner Model) Menurut (Abdillah & Hartono, 2015) Inner model atau model struktural menggambarkan hubungan kausalitas antar variabel laten yang dibangun berdasarkan substansi teori. Inner model merupakan model struktural untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten. Melalui proses bootstrapping, parameter uji T-statistic diperoleh untuk memprediksi adanya hubungan kausalitas (Abdillah & Hartono, 2015).

Model struktural dalam PLS dievaluasi dengan melihat persentase variance yang dijelaskan oleh R² (R-Square) untuk melihat besarnya koefisien jalur strukturnya. Nilai R² digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai R² berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Inner

model sangat berfungsi untuk menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis (Abdillah & Hartono, 2015).

a. Uji Hipotesis

Uji Hipotesis Setelah model secara keseluruhan dan secara parsial diuji, maka pada tahap berikutnya dilakukan pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis ini berguna untuk mengevaluasi hasil penelitian terhadap apa yang ingin dicapai oleh peneliti dengan menggunakan metode resampling bootstrap. Penerapan metode resampling bootstrap, memungkinkan berlakunya data terdistribusi bebas (*distribution free*), tidak memerlukan asumsi distribusi normal, serta tidak memerlukan sampel yang besar.

Menurut (Abdillah & Hartono, 2015) dalam ukuran signifikansi keterdukungan hipotesis dapat menggunakan nilai T-table dan T-statistic. Jika nilai T-statistic lebih tinggi dibandingkan dengan nilai T-table, berarti hipotesis didukung.

b. Uji Efek Moderasi

Efek moderasi menunjukkan interaksi antara variabel moderator dengan variabel independen (prediktor) dalam mempengaruhi variabel dependen. Pengujian efek moderasi dengan menggunakan PLS-SEM output parameter uji signifikansi dilihat pada tabel total effect, tidak pada tabel koefisien, karena pada efek moderasi tidak hanya dilakukan pengujian efek langsung dari variabel independen ke variabel dependen (*direct effect*), tetapi juga pengaruh interaksi antara variabel independen dan variabel moderasi terhadap variabel dependen (*indirect effect*)

BAB V
HASIL PENELITIAN

5.1 Deskripsi Objek Penelitian

5.1.1 Gambaran Umum Responden

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Rakyat Indonesia Makassar Cabang Somba Opu dengan waktu penelitian berlangsung selama 1 bulan yakni bulan Januari 2024. Data untuk penelitian ini diperoleh dengan membagikan kuesioner secara langsung kepada *frontliner* (*Teller, Customer Service, Security*), yang bekerja pada PT. Bank Rakyat Indonesia Makassar Cabang Somba Opu yang terdiri dari 18 kantor cabang pembantu.

Tabel 5.1
Distribusi Pengembalian Kuesioner

No	Kuesioner	Jumlah
1	Kuesioner yang disebar	107
2	Kuesioner yang kembali	107
3	Kuesioner yang tidak kembali	0
4	Persentase pengembalian kuesioner	100%
Jumlah		107

Sumber: Data primer diolah 2024

Berdasarkan tabel 5.1 diatas, dapat diketahui bahwa jumlah kusioner yang disebar kepada responden sebanyak 107 kusioner dengan jumlah kusioner yang kembali berjumlah 107 kusioner. Hal ini berarti presentase kusioner yang kembali sebesar 100%. Dengan demikian jumlah data yang diolah dalam penelitian ini berjumlah 107.

5.1.2 Karakteristik Responden

Karakteristik responden bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai identitas responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Responden dalam penelitian ini adalah frontliner yang bekerja pada PT. Bank Rakyat Indonesia Makassar Cabang Somba Opu. Adapun karakteristik responden ditentukan berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan, dan masa kerja.

a. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin peneliti gunakan untuk membedakan responden laki-laki dan perempuan. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-Laki	55	51,4
2	Perempuan	52	48,6
Total		107	100,0

Sumber: Data Primer Diolah (2024)

Berdasarkan hasil olah data di atas menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 55 orang dengan persentase 51,4%. Selanjutnya jenis kelamin perempuan sebanyak 52 orang dengan persentase sebesar 48,6%.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Karakteristik responden berdasarkan umur peneliti gunakan untuk membedakan usia responden. Jumlah responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1.	<31 Tahun	65	60,7
2.	31-40 Tahun	39	36,5
3.	41-50 Tahun	3	2,8
Total		107	100,0

Sumber: Data Primer Diolah (2024)

Berdasarkan hasil olah data di atas menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan umur didominasi oleh umur <31 tahun sebanyak 65 orang dengan persentase 60,7%, responden dengan umur 31-40 tahun sebanyak 39 orang dengan persentase 36,5%, dan responden dengan umur 41-50 tahun sebanyak 3 orang dengan persentase 2,8%.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan, peneliti gunakan untuk membedakan jenjang pendidikan responden. Jumlah responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Strata 1	65	60,8
2.	SMA	42	39,2
Total		107	100,0

Sumber: Data Primer Diolah (2024)

Berdasarkan hasil olah data di atas menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir didominasi oleh pendidikan Strata 1 (S1) sebanyak 65 orang dengan persentase 60,8%, dan tingkat pendidikan SMA sebanyak 42 orang dengan persentase 39,2%.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Karakteristik responden berdasarkan masa kerja, peneliti gunakan untuk membedakan masa kerja responden. Jumlah responden berdasarkan masa kerja dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

No.	Masa Kerja	Frekuensi	Persentase (%)
1.	1-3 Tahun	63	58,9
2.	4-7 Tahun	40	37,4
3.	>7 Tahun	4	3,7
Total		107	100,0

Sumber: Data Primer Diolah (2024)

Berdasarkan hasil olah data di atas menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan masa kerja didominasi oleh masa kerja 1-3 tahun sebanyak 63 orang dengan persentase 58,9%, selanjutnya masa kerja 4-7 tahun sebanyak 40 orang dengan persentase 37,4%, dan masa kerja >7 tahun sebanyak 4 orang dengan persentase 3,7%.

5.2 Analisis Deskriptif Variabel

Analisis deskriptif variabel digunakan untuk memberikan gambaran mengenai jawaban responden terhadap variabel yang diteliti. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah etos kerja, kompetensi, dan kinerja karyawan. Untuk mempermudah penilaian maka dibuat kategori penilaian. Rumus yang digunakan untuk menentukan kategori penilaian adalah:

$$\text{Rentang Skor} = \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{\text{Jumlah Skor}} = 0,8$$

$$\text{Rentang Skor} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Hasil perhitungan rentang skala menunjukkan nilai 0,8, dengan demikian rentang skala 0,8 tersebut dapat dijelaskan nilai numeriknya sebagai berikut:

Tabel 5.6
Ikhtisar Rentang Skala Variabel

Interval	Kategori
1 - 1,80	Sangat Rendah / Sangat Buruk
1,81 - 2,60	Rendah / Buruk
2,61 - 3,40	Cukup Rendah/ Cukup Baik
3,41 - 4,20	Tinggi / Baik
4,21 – 5,00	Sangat Tinggi / Sangat Baik

Sumber: Data primer diolah (2024)

5.2.1 Variabel *Self Efficacy*

Self efficacy adalah persepsi tentang keyakinan individu terhadap kemampuan mereka dalam melakukan berbagai hal/pekerjaan untuk mencapai tujuan. Variabel *self efficacy* terbagi dalam 3 indikator dan terdiri dari 6 item pernyataan. Rincian tanggapan responden dapat dijelaskan melalui tabel dibawah ini:

Tabel 5.7
Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Self Efficacy*

Item	Frekuensi					Mean	Ket
	STS	TS	KS	S	SS		
X1.1	0	2	15	45	45	4,24	ST
X1.2	0	2	15	40	50	4,29	ST
Mampu menyelesaikan pekerjaan						4,27	ST
X1.3	0	2	19	44	42	4,18	T
X1.4	0	2	16	54	35	4,14	T
Mampu mengatasi tantangan						4,16	T
X1.5	0	2	18	43	44	4,21	ST
X1.6	0	2	19	44	42	4,18	T
Mampu memanager sesuatu						4,20	T
Mean						4,21	ST

Sumber: Data primer diolah (2024)

Rata-rata jawaban responden terendah berada pada indikator mampu mengatasi tantangan dengan rata-rata sebesar 4,16. Rata-rata keseluruhan

jawaban responden terhadap variabel *self efficacy* adalah 4,21. skor ini berada pada range 4,21 - 5,00 dengan kategori sangat tinggi. Sehingga dapat disimpulkan *self efficacy* frontliner Kantor BRI Cabang Makassar Somba Opu berada pada kategori sangat tinggi.

5.2.2 Variabel Kompetensi

Kompetensi merupakan gabungan antara pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dapat diamati, diukur, dan dievaluasi. Kompetensi didapatkan melalui pendidikan, pelatihan maupun dari pengalaman kerja yang dibutuhkan untuk melaksanakan berbagai tugas yang berhubungan dengan suatu pekerjaan. Variabel kompetensi terbagi dalam 5 indikator dan terdiri dari 10 item pernyataan. Rincian tanggapan responden dapat dijelaskan melalui tabel dibawah ini:

Tabel 5.8
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kompetensi

Item	Frekuensi					Mean	Ket
	STS	TS	KS	S	SS		
X2.1	0	0	10	52	45	4,35	ST
X2.2	0	0	13	55	39	4,26	ST
Pengetahuan						4,30	ST
X2.3	0	0	15	47	45	4,30	ST
X2.4	0	0	19	39	49	4,30	ST
Pemahaman						4,30	ST
X2.5	0	0	15	44	48	4,33	ST
X2.6	0	0	14	49	44	4,30	ST
Kemampuan						4,31	ST
X2.7	0	0	13	50	44	4,31	ST
X2.8	0	0	13	53	41	4,28	ST
Sikap						4,29	ST
X2.9	0	0	15	49	43	4,28	ST
X2.10	0	0	11	50	46	4,35	ST
Minat						4,31	ST
Mean						4,30	ST

Sumber: Data primer diolah (2024)

Rata-rata jawaban responden terendah berada pada indikator sikap dengan rata-rata sebesar 4,29. Rata-rata keseluruhan jawaban responden terhadap variabel kompetensi adalah 4,30. skor ini berada pada range 4,21 - 5,00 dengan kategori sangat tinggi. Sehingga dapat disimpulkan kompetensi frontliner Kantor BRI Cabang Makassar Somba Opu berada pada kategori sangat baik.

5.2.3 Variabel Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tolak ukur terhadap tingkat keberhasilan atas jasa yang diberikan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan dipersepsikan baik jika jasa yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang pelanggan harapkan, sehingga memberikan dorongan kepada pelanggan untuk melakukan pembelian berulang pada perusahaan tersebut. Variabel kualitas pelayanan terbagi dalam 5 indikator dan terdiri dari 10 item pernyataan. Rincian tanggapan responden dapat dijelaskan melalui tabel dibawah ini:

Tabel 5.9
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

Item	Frekuensi					Mean	Ket
	STS	TS	KS	S	SS		
Y1	0	0	17	45	45	4,28	SB
Y2	0	0	16	48	43	4,27	SB
Bukti Fisik						4,28	SB
Y3	0	0	16	51	40	4,24	SB
Y4	0	0	18	49	40	4,22	SB
Kepercayaan						4,23	SB
Y5	0	0	17	45	45	4,28	SB
Y6	0	0	15	49	43	4,28	SB
Daya Tanggap						4,28	SB
Y7	0	0	15	51	41	4,26	SB
Y8	0	1	17	37	52	4,32	SB
Jaminan						4,29	SB
Y9	0	0	15	44	48	4,33	SB
Y10	0	0	11	54	42	4,31	SB

Empati	4,32	SB
Mean	4,28	SB

Sumber: Data primer diolah (2024)

Rata-rata jawaban responden terendah berada pada indikator kepercayaan dengan rata-rata sebesar 4,23. Rata-rata keseluruhan jawaban responden terhadap variabel kualitas pelayanan adalah 4,28. skor ini berada pada range 4,21 - 5,00 dengan kategori sangat baik. Sehingga dapat disimpulkan kualitas pelayanan frontliner Kantor BRI Cabang Makassar Somba Opu berada pada kategori sangat baik.

5.2.4 Variabel Kepribadian

Kepribadian merupakan sesuatu yang ada dalam diri masing-masing individu yang mendorong individu untuk bersikap dan bertingkah laku sesuai dengan norma-norma yang berlaku. Variabel kepribadian terbagi dalam 5 indikator dan terdiri dari 10 item pernyataan. Rincian tanggapan responden dapat dijelaskan melalui tabel dibawah ini:

Tabel 5.10
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepribadian

Item	Frekuensi					Mean	Ket
	STS	TS	KS	S	SS		
M1	0	1	17	34	55	4,35	SB
M2	0	1	19	33	54	4,32	SB
Kesadaran						4,33	SB
M3	0	1	19	32	55	4,33	SB
M4	0	1	18	34	54	4,33	SB
Keramahan						4,33	SB
M5	0	1	18	37	51	4,30	SB
M6	0	1	13	38	55	4,38	SB
Kestabilan Emosi						4,34	SB
M7	0	1	13	40	53	4,36	SB
M8	0	1	13	44	49	4,33	SB
Keterbukaan						4,34	SB

M9	0	0	14	45	48	4,34	SB
M10	0	0	15	40	52	4,36	SB
Ekstraversi						4,35	SB
Mean						4,34	SB

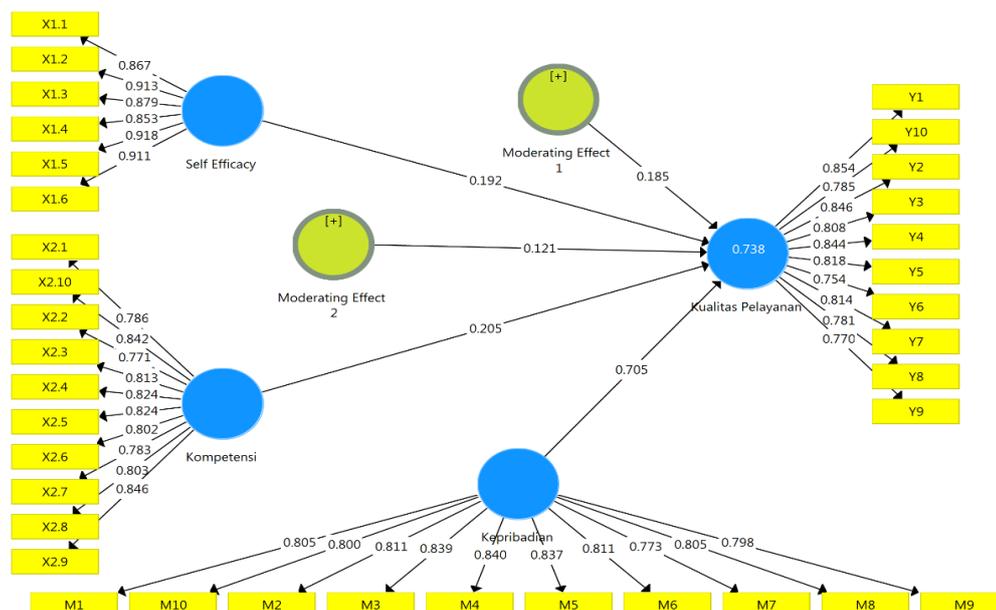
Sumber: Data primer diolah (2024)

Rata-rata jawaban responden terendah berada pada indikator keramahan dengan rata-rata sebesar 4,33. Rata-rata keseluruhan jawaban responden terhadap variabel kepribadian adalah 4,34. skor ini berada pada range 4,21 - 5,00 dengan kategori sangat baik. Sehingga dapat disimpulkan kepribadian frontliner Kantor BRI Cabang Makassar Somba Opu berada pada kategori sangat baik.

5.3 Hasil Penelitian

5.3.1 Analisis Outer Model

Metode analisis utama dalam penelitian ini dilakukan dengan *Structural Equation Model* (SEM). Pengujian dilakukan dengan bantuan program Smart PLS 3.0. Gambar 5.2 berikut ini menyajikan hasil pengujian full model SEM menggunakan Smart PLS sebagai berikut.



Gambar 5.1 Analisis Outer Model

Outer model atau model pengukuran menggambarkan hubungan antara indikator dengan variabel latennya. Outer model merupakan model pengukuran untuk menilai validitas dan reliabilitas model. Hal ini berguna untuk mengetahui kemampuan instrumen penelitian mengukur apa yang seharusnya diukur dan konsistensi alat ukur dalam mengukur suatu konsep atau konsistensi responded dalam menjawab item pertanyaan dalam kuesioner atau instrumen penelitian. Pengukuran outer model yang dilakukan yaitu validitas konvergen, validitas diskriminan, dan composite reliability.

a. Convergent Validity

Validitas konvergen terjadi jika skor yang diperoleh dari dua instrumen yang berbeda yang mengukur konstruk yang sama mempunyai korelasi tinggi. Rule of thumb yang digunakan untuk validitas konvergen adalah outer loading > 0,7 dan Average Variance Excracted (AVE) > 0,5. Hasil uji outer loading dapat dijelaskan melalui tabel dibawah ini:

Tabel 5.11
Outer Loading

Variabel	Pernyataan	Cross Loading	Standar	Keterangan
Kepribadian	M1	0,805	0,7	Valid
	M2	0,811	0,7	Valid
	M3	0,839	0,7	Valid
	M4	0,840	0,7	Valid
	M5	0,837	0,7	Valid
	M6	0,811	0,7	Valid
	M7	0,773	0,7	Valid
	M8	0,805	0,7	Valid
	M9	0,798	0,7	Valid
	M10	0,800	0,7	Valid
Self Efficacy	X1.1	0,867	0,7	Valid
	X1.2	0,913	0,7	Valid

	X1.3	0,879	0,7	Valid
	X1.4	0,853	0,7	Valid
	X1.5	0,918	0,7	Valid
	X1.6	0,911	0,7	Valid
Kompetensi	X2.1	0,786	0,7	Valid
	X2.2	0,771	0,7	Valid
	X2.3	0,813	0,7	Valid
	X2.4	0,824	0,7	Valid
	X2.5	0,824	0,7	Valid
	X2.6	0,802	0,7	Valid
	X2.7	0,783	0,7	Valid
	X2.8	0,803	0,7	Valid
	X2.9	0,846	0,7	Valid
	X2.10	0,842	0,7	Valid
Kualitas Pelayanan	Y1	0,854	0,7	Valid
	Y2	0,846	0,7	Valid
	Y3	0,808	0,7	Valid
	Y4	0,844	0,7	Valid
	Y5	0,818	0,7	Valid
	Y6	0,754	0,7	Valid
	Y7	0,814	0,7	Valid
	Y8	0,781	0,7	Valid
	Y9	0,770	0,7	Valid
	Y10	0,785	0,7	Valid
Self Efficacy * Kepribadian	X1*M	1,021	0,7	Valid
Kompetensi * Kepribadian	X2*M	1,171	0,7	Valid

Sumber: Hasil SmartPLS 3 (2024)

Berdasarkan Tabel 5.10 menunjukkan hasil estimasi perhitungan uji outer loading dengan menggunakan PLS untuk indikator variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Tabel diatas menunjukkan bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan indikator reflektif, karena memiliki loading faktor $> 0,70$ yang berarti bahwa semua indikator konstruk adalah valid. Disimpulkan bahwa semua indikator valid untuk mengukur konstruk variabel dalam penelitian ini.

Pengujian lain convergent validity dengan menggunakan nilai AVE yang dijelaskan melalui tabel dibawah ini:

Tabel 5.12
Nilai AVE

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Kepribadian	0,659
Moderating Effect 1	1,000
Moderating Effect 2	1,000
Self Efficacy	0,793
Kompetensi	0,656
Kualitas Pelayanan	0,653

Sumber: Hasil SmartPLS 3 (2024)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai AVE untuk seluruh variabel memenuhi nilai syarat di atas 0,5. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel memenuhi validitas konvergen karena memiliki nilai loading factor $> 0,7$ dan nilai AVE $> 0,5$.

b. Discriminant Validity

Uji validitas diskriminan dinilai dengan membandingkan akar AVE untuk setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Model mempunyai validitas diskriminan yang cukup jika akar AVE untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Hasil pengujian discriminant validity dengan menggunakan fornell-larcker criterion dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.13
Fornell-Larcker Criterion

Variabel	Kepribadian	Moderating Effect 1	Moderating Effect 2	Self Efficacy	Kompetensi	Kualitas Pelayanan
Kepribadian	0,812					
Moderating Effect 1	-0,616	1,000				
Moderating Effect 2	-0,596	0,622	1,000			
Self Efficacy	0,702	-0,414	-0,316	0,890		
Kompetensi	0,747	-0,363	-0,436	0,639	0,810	

Kualitas Pelayanan	0,792	-0,312	-0,312	0,695	0,724	0,808
--------------------	-------	--------	--------	-------	-------	-------

Sumber: Hasil SmartPLS 3 (2024)

Berdasarkan hasil pada tabel 5.6, maka terlihat semua akar dari AVE memiliki nilai konstruk yang lebih tinggi dibanding korelasi konstruk variabel laten lainnya pada model. Dengan demikian, fornell-larkcer criterion menunjukkan bukti bahwa konstruk pada model memiliki discriminant validity.

c. Uji Reliabilitas

Setelah menguji validitas konstruk, pengujian selanjutnya adalah uji reliabilitas konstruk yang diukur dengan dua kriteria yaitu Composite Reliability (CR) dan Cronbach's Alpha (CA) dari blok indikator yang mengukur konstruk CR yang digunakan adalah untuk menampilkan reliabilitas yang baik. Suatu konstruk dinyatakan reliable apabila nilai composite reliability maupun Cronbach's Alpha > 0.7 meskipun 0.6 masih dapat diterima.

Tabel 5.14
Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability
Kepribadian	0,942	0,943	0,951
Moderating Effect 1	1,000	1,000	1,000
Moderating Effect 2	1,000	1,000	1,000
Self Efficacy	0,948	0,954	0,958
Kompetensi	0,942	0,943	0,950
Kualitas Pelayanan	0,941	0,942	0,949

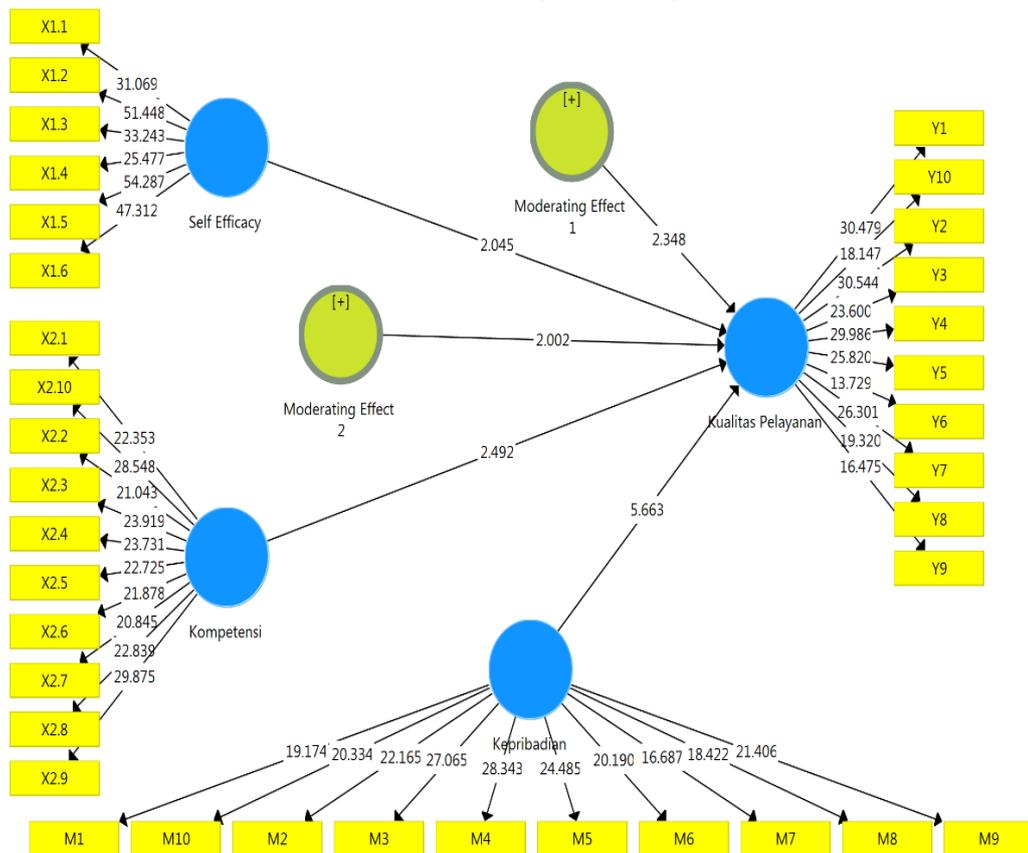
Sumber: Hasil SmartPLS 3 (2024)

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa semua variabel memiliki nilai cronbach's Alpha dan composite reliability > 0,7, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dinyatakan reliabel.

5.3.2 Analisis Outer Model

Inner model (innerrelation, structural model dan substantive theory) menggambarkan pengaruh antara variabel laten berdasarkan pada teori

substantif. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan R-square untuk variabel laten dependen. Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat R-square untuk setiap variabel laten dependen. Interpretasinya sama dengan interpretasi pada regresi. Perubahan nilai R-square dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah mempunyai pengaruh yang substantif.



a. Uji Koefisien Determinasi (R Square)

**Tabel 5.15
R Square**

	R Square	R Square Adjusted
Kualitas Pelayanan	0,738	0,725

Sumber: Hasil SmartPLS 3 (2024)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan nilai r square untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,738. Hasil ini menunjukkan bahwa *self efficacy*, kompetensi, dan kepribadian sebagai variabel moderasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 73,8%, sisanya 26,2% dipengaruhi oleh faktor lain diluar model penelitian.

b. Hasil Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis pada penelitian ini untuk mengukur pengaruh antar *self efficacy* dan kompetensi terhadap kualitas pelayanan, hasil uji hipotesis pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.16
Hasil Uji Hipotesis

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Self Efficacy -> Kualitas Pelayanan	0,192	0,193	0,094	2,045	0,041
Kompetensi -> Kualitas Pelayanan	0,205	0,199	0,082	2,492	0,013

Sumber: Hasil SmartPLS 3 (2024)

Hasil pengujian hipotesis dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian untuk pengaruh *self efficacy* terhadap kualitas pelayanan diperoleh nilai t statistik yang lebih besar dari nilai t tabel ($2,045 > 1,983$), dengan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,041 < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa *self efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian hipotesis pertama diterima.
2. Hasil pengujian untuk pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan diperoleh nilai t statistik yang lebih besar dari nilai t tabel ($2,492 > 1,983$), dengan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,013 < 0,05$). Sehingga dapat

disimpulkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian hipotesis kedua diterima.

c. Hasil Uji Effect Moderasi

Pengujian efek moderasi pada penelitian ini untuk mengukur pengaruh antar self efficacy dan kompetensi dengan kepribadian sebagai variabel moderasi terhadap kualitas pelayanan, hasil uji efek moderasi pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.17
Uji Moderasi

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Self Efficacy x Kepribadian	0,185	0,175	0,079	2,348	0,019
Kompetensi x Kepribadian	0,121	0,112	0,061	2,002	0,046

Sumber: Hasil SmartPLS 3 (2024)

Hasil pengujian efek moderasi dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian untuk pengaruh *self efficacy* terhadap kualitas pelayanan dengan kepribadian sebagai variabel moderasi diperoleh nilai t statistik yang lebih besar dari nilai t tabel ($2,348 > 1,983$), dengan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,019 < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepribadian memperkuat pengaruh *self efficacy* terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian hipotesis ketiga diterima.
2. Hasil pengujian untuk pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan dengan kepribadian sebagai variabel moderasi diperoleh nilai t statistik yang lebih besar dari nilai t tabel ($2,002 > 1,983$), dengan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,046 < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepribadian memperkuat pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian hipotesis keempat diterima.

BAB VI

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, selanjutnya akan dilakukan pembahasan terhadap masing-masing hipotesis, yaitu sebagai berikut:

6.1 Pengaruh *Self Efficacy* Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *self efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, hal ini menunjukkan bahwa semakin baik *self efficacy* seorang karyawan maka kualitas pelayanan semakin meningkat. Hasil analisis deskriptif pada variabel *self efficacy* berada pada interval sangat tinggi. Hal itu berarti bahwa karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Makassar Somba Opu memiliki keyakinan yang sangat tinggi akan kemampuannya menangani tanggung jawab pekerjaan yang diberikan.

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).

Self efficacy yang tinggi membuat kepercayaan seorang karyawan akan kemampuannya saat menuntaskan suatu hal dengan sukses menjadi meningkat, ketika seorang karyawan memiliki sikap kepercayaan diri yang tinggi, maka karyawan tersebut akan yakin dapat mengerjakan sesuatu. Pembentukan *self efficacy* setiap orang berbeda-beda maka dengan demikian penting bagi pihak manajemen serta atasan untuk selalu memperhatikan karyawan agar jangan sampai lingkungan di tempat kerja menurunkan tingkat *self efficacy* karyawan karena akan berdampak terhadap kinerja karyawan (Kertiani, 2022). *Self efficacy* yang tinggi tentunya akan berdampak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan.

Hal ini sejalan dengan teori atribusi yang menjelaskan mengenai proses bagaimana menentukan penyebab dan motif tentang perilaku seseorang. Teori ini mengacu tentang bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku dirinya sendiri yang berasal dari faktor internal maupun eksternal yang akan memberikan pengaruh terhadap perilaku individu khususnya meningkatkan kualitas pelayanan (Kharisma & Budiarta, 2022). Relevansi teori atribusi adalah bagaimana kualitas pelayanan akan terbentuk dengan baik ketika seorang karyawan memiliki *self efficacy* untuk meningkatkan produktivitas kerja. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Arifah et al., 2023; Indriyani et al., 2023; dan Kertiani, 2022) yang menyatakan bahwa *self efficacy* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

6.2 Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kompetensi seorang karyawan maka kualitas

pelayanan semakin meningkat. Hasil analisis deskriptif pada variabel *self efficacy* berada pada interval sangat tinggi. Hal itu berarti bahwa karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Makassar Somba Opu memiliki kompetensi yang sangat tinggi dalam melaksanakan tanggung jawab khususnya memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah.

Kompetensi karyawan sangat dibutuhkan dalam melakukan pelayanan. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat merupakan identitas dari organisasi tersebut. Apabila dalam memberikan pelayanan, para karyawannya memberikan kesan yang baik maka di mata masyarakat organisasi tersebut juga terlihat baik. (Maulidah & Sukardjo, 2018) mengungkapkan kesuksesan sebuah organisasi tidak hanya tergantung pada bagaimana organisasi menghasilkan kompetensi manusia, tetapi juga bagaimana organisasi memberikan dukungan atas kemampuan kerja yang dimiliki karyawan. Kemampuan kerja karyawan ditentukan dari kemampuan pengetahuan, kemampuan keterampilan, dan kemampuan sikap/perilaku dan pengalaman untuk melakukan suatu pekerjaan atau peran.

Kompetensi merupakan kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan. Penempatan posisi karyawan berdasarkan kompetensinya sangat diperlukan, bukan hanya untuk pengembangann karir, tetapi juga untuk menunjang efektivitas kerja. Penempatan posisi dalam hal ini harus sesuai dengan latar belakang pendidikan, kesesuaian kemampuan, dan kesesuaian keahliannya (Irianto, 2020). Selain itu pihak perbankan wajib mendorong setiap individu atau karyawan untuk belajar dan terus meningkatkan kompetensinya sehingga dapat berkontribusi bagi

kemajuan organisasi khususnya pada PT. Bank Rakyat Indonesia Makassar Cabang Somba Opu.

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, dengan seseorang 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 terdahulu menunjukkan adanya hubungan positif kompetensi terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan penelitian (Wakhidah & Pramusinto, 2020) dan (Ardiansyah, 2021) menunjukkan bahwa kompetensi karyawan mempengaruhi kualitas pelayanan.

6.3 Pengaruh *self efficacy* terhadap kualitas pelayanan dengan kepribadian sebagai variabel moderasi

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepribadian mampu memperkuat pengaruh *self efficacy* terhadap kualitas pelayanan, hal ini menunjukkan bahwa *self efficacy* yang didukung dengan kepribadian yang baik maka kualitas pelayanan akan semakin meningkat. Pada hasil deskriptif menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden terhadap kepribadian berada pada interval sangat baik yang menunjukkan bahwa kepribadian karyawan sangat baik dalam melayani nasabah.

Self efficacy yang baik dapat membantu seseorang dalam mendukung tujuan yang ingin dicapai. Bandura dan Locke (2003) menjelaskan bagaimana *self-efficacy* mengatur fungsi di dalam diri manusia melalui proses kognitif, motivasi, afektif, dan proses keputusan sehingga dapat mempengaruhi perilaku

individu dalam meningkatkan atau menurunkan usaha serta bagaimana memotivasi diri mereka dan gigih dalam menghadapi kesulitan (Arsanti, 2009). Karyawan dengan *self efficacy* yang tinggi idealnya adalah karyawan yang mampu menangani permasalahan pelanggan. Rasa tidak percaya diri, sebenarnya lahir dari kecemasan diri sendiri dan diciptakan dari alasan yang dibuat-buat. Untuk itu karyawan perlu merubah pola pikir negatif ini. *Self efficacy* perlu dilatih dengan sikap yang positif dan dilakukan secara terus menerus. Beberapa cara yang dapat digunakan untuk meningkatnya efikasi diri adalah melatih mental untuk mampu menangani masalah pelanggan.

Goal-setting theory berasumsi bahwa ada hubungan langsung antara tujuan yang spesifik dan terukur dengan kinerja. Temuan utama dari *goal-setting theory* adalah bahwa individu yang diberi tujuan yang spesifik dan sulit tapi dapat dicapai akan memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan orang-orang yang menerima tujuan yang mudah dan kurang spesifik atau tidak ada tujuan sama sekali. Kekhususan dan kesulitan merupakan atribut dari penetapan tujuan, semakin sulit dan spesifik tujuan yang ditetapkan maka akan semakin tinggi tingkat prestasi yang akan dihasilkan (Kusnadi et al., 2022). Teori penetapan tujuan juga dapat membantu individu untuk menetapkan strategi dan melakukan tindakan sesuai yang direncanakan (Indriyani et al., 2023).

Kepribadian pada penelitian ini memperkuat hubungan antara *self efficacy* dan kualitas pelayanan. Kepribadian merupakan sifat dan karakteristik psikologis yang khas dari individu yang mempengaruhi cara mereka berperilaku, berinteraksi, dan merespons situasi tertentu. Kepribadian yang baik, seperti kemampuan untuk bekerja dalam tim, inisiatif, motivasi, dan kemampuan mengatasi stres, dapat memengaruhi kinerja karyawan secara positif (Salju,

2022). Dalam hal ini *self efficacy* seorang karyawan harus didukung dengan kepribadian yang baik. Seorang frontliner juga dituntut untuk selalu memberikan kesan terbaik kepada pelanggan, memiliki kemampuan informatif kepada nasabah, berpenampilan menarik, mampu bekerja sama dengan tim maupun berkerja sendirian, memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan jelas

6.4 Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Kepribadian Sebagai Variabel Moderasi

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepribadian mampu memperkuat pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan, hal ini menunjukkan bahwa kompetensi yang didukung dengan kepribadian yang baik maka kualitas pelayanan akan semakin meningkat. Pada hasil deskriptif menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden terhadap kepribadian berada pada interval sangat baik yang menunjukkan bahwa kepribadian karyawan sangat baik dalam melayani nasabah.

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). Untuk mencapai standar mutu pelayanan masalah kompetensi menjadi penting, karena kompetensi menawarkan suatu kerangka kerja organisasi yang efektif dan efisien dalam mendayagunaan sumber-sumber daya yang terbatas. Karyawan yang berkompeten biasanya mempunyai kemampuan serta kemauan cepat dalam mengatasi masalah kerja yang di hadapi (Rusmita & Badera, 2018).

Kepribadian pada penelitian ini memperkuat hubungan antara kompetensi dan kualitas pelayanan. menurut (Kreitner & Kinicki, 2014, p. 133), kepribadian didefinisikan sebagai kombinasi karakteristik fisik dan mental yang stabil yang memberikan identitas individualnya. Karakteristik atau ciri, sifat ini termasuk bagaimana orang melihat, berpikir, bertindak, dan merasakan, yang merupakan produk interaksi genetik dan pengaruh lingkungan. Frontliner pada Bank BRI Cabang Makassar Somba Opu tidak hanya dituntut untuk memiliki kompetensi yang baik dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab, tetapi juga harus didukung dengan kepribadian yang baik, seperti sikap ramah terhadap nasabah. (Kiling, 2016) mengungkapkan bagaimanapun kondisinya frontliner harus selalu memberikan kesan terbaik kepada nasabah maupun calon nasabah. Karena itu kemampuan berkomunikasi sangat dibutuhkan dan harus dimiliki oleh frontliner demi membentuk goodwill organisasi dan reputasi yang baik untuk meningkatkan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). *Partial Least square (PLS): alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Andi.
- Abdullah, M. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Aswaja Pressindo.
- Ace, A., & Suryalena. (2017). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja dan Partisipasi Terhadap Kepuasan Kerja Perawat RSUD Bangkinang. *Jom Fisip*, 4(2), 1–8.
- Agustyna, A., & Prasetio, A. P. (2020). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Great Citra Lestari. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(1), 28–38. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i1.319>
- Almasri, M. N. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia: Implementasi Dalam Pendidikan Islam. *European Journal of Immunology*, 43(10), 2783–2783. <https://doi.org/10.1002/eji.201370106>
- Anadiyah, N., & Hidayati, R. A. (2023). Dampak Rotasi Kerja Terhadap Efektivitas Kinerja Karyawan di PT. Pos Indonesia Malang. *Journal of Management and Creative Business (JMCBUS)*, 1(1).
- Arda, M. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Putri Hijau Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 45–60.
- Ardiansyah, I. (2021). Pengaruh Kompetensi Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung). *Kajian & Riset Manajemen Profesional*, 12(2), 9–16.
- Arfah, Y., Sinurat, Y. M., & Waruwu, A. (2023). Pengaruh Self Efficacy dan Locus of Control Terhadap Kinerja Karyawan Cu Horas Tebing Tinggi. *Journal of Management & Business*, 07(01), 1–9.
- Arsanti, T. A. (2009). Hubungan Antara Penetapan Tujuan, Self-Efficacy Terhadap Kinerja. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi (JBE)*, 16, no. 2(2), 97–110.
- Aulia. (2020). Goal Theory Vs Reinforcement Theory: In RUH Perspective Theory. *Seminar Nasional Magister Psikologi Universitas Ahmad Dahlan*, 2012, 62–75.
- Aulia, V. (2021). Pengaruh Kompetensi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Hamatek Indo Bekasi. *JIMEN Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*, 1(2), 158–168.
- Bank BRI. (2021). *Laporan Keberlanjutan 2021: Bersinergi Untuk Ketahanan Berkelanjutan*. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. CV IRDH.
- Dharma, S. (2018). *Manajemen Kinerja: Falsafah Teori dan Penerapannya*. Pustaka Pelajar.
- Djaddang, S., Lyshandra, S., Wulandjani, H., & Sulistiawarni, E. (2018). The Relationship between Self-Efficacy towards Audit Quality with Individualism Culture As Mediates: Evidence from Indonesia. *International Journal of Social Sciences and Humanities Invention*, 5(4), 4577–4583.
- Elbadiansyah. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CV IRDH.
- Ferdiansyah, R. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Hasil Pemeriksaan Audit Pemerintah (Studi Empiris Pada BPKP Perwakilan Provinsi DKI Jakarta). *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 16(2), 109.

<https://doi.org/10.20961/jab.v16i2.200>

- Fitriyah, L. A., Wijayadi, A. W., Manasikana, O. A., & Hayati, N. (2019). *Menanamkan Efikasi Diri dan Kestabilan Emosi*. LPPM UNHAS Tebuireng.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program Smartpls 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Badan Penerbit UNDIP.
- Ghufron, M. N., & Risnawita, R. (2014). *Teori-Teori Psikologi*. Ar-Ruzz Media.
- Gunawati, L. (2012). Motivasi Karyawan Dalam Mengembangkan Pesantren (Studi Kasus di Pondok Pesantren Fajar Dunia Cileungsi Bogor). *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 816–829.
- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Indrastuti, S. (2021). Pengaruh Kepribadian terhadap Kinerja Karyawan dengan Variabel Intervening Kompetensi Karyawan Pada Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru. *Jurnal Ekonomi KIAT*, 32(2), 98–107. [https://doi.org/10.25299/kiat.2021.vol32\(2\).8376](https://doi.org/10.25299/kiat.2021.vol32(2).8376)
- Indriyani, D. N., Suardhika, I. N., & Rismawan, P. A. E. (2023). Pengaruh Kompetensi, Self Efficacy dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali. *Values*, 4(1), 150–165.
- Irianto, E. H. (2020). Pengaruh Iklim Organisasi, Kompetensi, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan BPP Aparatur Sukamandi. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 4(1), 40–48.
- Istiantara, D. T. (2019). Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Guna Meningkatkan Kinerja Karyawan dan Dosen Politeknik Perkeretaapian Indonesia. *Jurnal Perkeretaapian Indonesia*, 3(2). <https://doi.org/10.37367/jpi.v3i2.89>
- Istianto, B. (2011). *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Mitra Wacana Media.
- Izzati, U. A., & Mulyana, O. P. (2019). *Psikologi Industri & Organisasi*. Penerbit Bintang Surabaya.
- Kadri, Maryadi, & Asri. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Iklim Organisasi, Dan Sistem Informasi Manajemen Kekaryawan Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Pinrang. *Jurnal Ilmiah Bisnis & Kewirausahaan*, 10(2), 148–156.
- Kertiani, N. M. (2022). Pengaruh Self Efficacy terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening pada PT. Aerofood ACS Denpasar (Studi Kasus Pada Departemen Kitchen). *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 2(4).
- Kharisma, D. A. N., & Budiarta, I. K. (2022). Self Efficacy dan Pengalaman Auditor Terhadap Kualitas Audit yang Dimoderasi oleh Kecerdasan Emosional. *Jurnal Akuntansi*, 32(2), 423–436.
- Kiling, T. P. (2016). *Peran Komunikasi Frontliner Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Pt bni (Persero) Tbk Kantor Layanan Kawangkoan*. V(3).
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2014). *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat.
- Kriyantono, R. (2017). *Teori Public Relations Perspektif Barat dan Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktik*. Prenadamedia Group.
- Kusnadi, E. W., Abdillah, M. R., & Rahmat, A. D. I. (2022). Prediktor Kepuasan Kerja Perawat di RSUD Kabupaten Kepulauan Meranti: Sebuah Pengujian Goal-Setting Theory. *Jurnal Daya Saing*, 8(2).

- Larasati, S. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CV. Budi Utama.
- Maulidah, D., & Sukardjo, ; Djodjo. (2018). Pengaruh Kompetensi Karyawan Terhadap Kualitas Pengelolaan Koperasi Simpan Pinjam Di Dinas Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 9(2).
- Nurmasitha, F., Hakim, A., & Yudo Prasetyo, W. (2013). Pengaruh Kompetensi Karyawan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(6), 1220–1228.
- Radhitiyo, D., Rukmi, H. S., & Novirani, D. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak Mitra Family Dengan Pendekatan Service Quality (Servqual). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 03(04), 37–48.
- Reid, C., Jones, L., Hurst, C., & Anderson, D. (2018). Examining Relationships Between Socio-demographics and Self-efficacy Among Registered Nurses in Australia. *Collegian*, 25(1), 57–63.
- Republik Indonesia. (2019). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- Rino, S. (2015). Pengaruh Kemampuan dan Fasilitas Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi Pada PT. Marita Makmur Jaya Kecamatan Rupert, Kabupaten Bengkalis. *Jom FEKON*, 2(2), 1–12.
- Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2(1), 41–50.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior Seventeenth Edition* (17th ed.). Pearson Education.
- Ruchiyani, Y., & Marliyah. (2021). Pengaruh Kepribadian terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkom Akses Medan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(3).
- Rusmita, I. D. A. Y., & Badera, I. D. N. (2018). Budaya Organisasi Sebagai Pemoderasi Pengaruh Kompetensi dan Locus Of Control Pada Kinerja Auditor Kantor Akuntan Publik di Provinsi Bali. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 23(3), 1708.
- Salju. (2022). Analisis Dampak Kepribadian dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Imliah Bisnis & Kewirausahaan*, 11(3), 325–334.
- Sapariyah, R. A. (2011). Pengaruh Self Esteem, Self Efficacy dan Locos of Control terhadap Kinerja Karyawan dalam Persfektif Balance Scorecard pada Perum Pegadaian Boyolali. *Probank*, 1(7), 1–11.
- Septiandika, V., & Astutik, M. P. (2023). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Self-Efficacy (Studi Kasus Pengguna Mandiri Online Di Jember, Situbondo, Probolinggo, Bondowoso, Lumajang Dan Banyuwangi). *Jurnal Niara*, 15(3), 581–585.
- Sibgotallah, Maulana, N. D., & Suwandi, Z. M. (2022). Pengaruh Kepribadian Karyawan Terhadap Kinerja Pada Perusahaan. *Senmabis ...*, 2. <https://prosiding.senmabis.nusaputra.ac.id/article/view/62%0Ahttps://prosiding.senmabis.nusaputra.ac.id/article/download/62/47>
- Suartana, I. W. (2010). *Akuntansi Keperilakuan Teori dan Implementasi*. Andi.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Pendidikan)* (Alfabeta (ed.)).
- Suharyat, Y., Sumua, A. K., Yudaningsih, N., Sofietje, A., & Wulandari, P. (2023). Pengaruh Kepribadian Terhadap Kinerja Karyawan PT. Hadji Kalla. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen West Science*, 2(1).

- Supartha, W. G., & Sintaasih, D. K. (2017). *Pengantar Perilaku Organisasi: Teori, Kasus, dan Aplikasi Penelitian*. CV. Setia Bakti.
- Susan, E. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(2), 952–962.
- Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (8th ed.). Prenada Media Group.
- Suyatni. (2018). Analisis Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank ICBC Indonesia. *Jurnal Bening*, 5(1), 156–166.
- Suzanto, B. (2011). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 5(1), 28–44.
- Sya'baniah, S. I., Saryono, O., & Herlina, E. (2019). Pengaruh Sikap dan Kepribadian Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Dinas Sosial Kabupaten Ciamis). *Business Management and Entrepreneurship Journal*, 1(4), 162–177.
- Syamsir, M., Tamsah, H., & Hatma, R. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Melalui Motivasi Karyawan Hotel Claro Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 3(2), 48–77.
- Tannady, H. (2017). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE.
- Tewal, B., Adolfina, Merinda, Pandowo, & Tawas, H. N. (2017). *Perilaku Organisasi*. CV. Patra Media Grafindo.
- Tjahyanti, S., & Chairunnisa, N. (2021). Kompetensi, Kepemimpinan, Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Human Resources and Facility Management Directorate. *Media Bisnis*, 12(2), 127–132.
- Tsauri, S. (2014). *Manajemen Kinerja*. STAIN Jember Press.
- Wakhidah, L. N., & Pramusinto, H. (2020). Pengaruh Kompetensi, Disiplin Karyawan, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan. *Business and Accounting Education Journal*, 1(3), 265–271.
- Wibowo. (2013). *Perilaku dalam Organisasi*. Rajawali Pers.
- Zulfikar, & Rozaili. (2022). Sumber Daya Manusia Dalam Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie. *Jurnal Ekobismen*, 2(1).
- www.bri.co.id/test-admin/-/asset_publisher/G3x3P8wG7JRn/content/bri-raih-penghargaan-bank-teraktif-dalam-meningkatkan-literasi-keuangan-pada-lps-banking-awards-2022. Diakses 12 Juni 2023.
- www.bri.co.id/documents/20123/56789/CP_Bank_BRI_27Juni.pdf. Diakses 12 Juni 2023.
- www.bri.co.id/tentang-bri. Diakses 12 Juni 2023.
- www.id.wikipedia.org/wiki/Bank_Rakyat_Indonesia. Diakses 12 Juni 2023.

KUESIONER PENELITIAN

Responden yang terhormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir Tesis untuk memenuhi persyaratan gelar Magister Strata-2 (S2) pada program studi Magister Manajemen Universitas Hasanuddin, maka peneliti mengadakan penelitian dengan judul ” **Pengaruh *Self Efficacy* Dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Kepribadian Sebagai Variabel Moderasi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Makassar Somba Opu**”

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rizky Yuliasari

NIM : A012221053

Program Studi/ Jurusan : Magister Manajemen

Dengan ini memohon kesediaan bapak/ibu untuk mengisi kuesioner ini dan memberikan informasi pada masing-masing pernyataan berikut ini dengan sebenar-benarnya dan jujur sesuai dengan petunjuk pengisian. Data yang Anda berikan hanya digunakan untuk kepentingan karya tulis ilmiah/skripsi tersebut. Atas perhatian dan kerjasamanya dalam pengisian kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Peneliti,

Rizky Yuliasari

A. Petunjuk Pengisian Kuesioner:

1. Tulis terlebih dahulu identitas Anda pada kolom yang sudah disediakan.
2. Bacalah terlebih dahulu setiap butir pertanyaan atau pernyataan di dalam angket dengan cermat.
3. Satu pernyataan hanya boleh dijawab dengan satu pilihan
4. Isilah dengan jawaban yang paling sesuai dengan keadaan Anda dengan memberi tanda centang (✓) dari pertanyaan di bawah ini:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

KS = Kurang Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

B. Identitas Responden

Di bawah ini adalah daftar informasi mengenai identitas responden, mohon untuk diisi sesuai keadaan yang sebenarnya, serta memberikan tanda centang (✓) pada kolom yang telah disediakan.

1. Nama Responden : (boleh tidak diisi)
2. Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan
3. Umur : <31 Tahun 41-50 Tahun
 31-40 Tahun
4. Pendidikan :

VARIABEL SELF EFFICACY (X1)

No	Pernyataan	Kategori Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
Mampu menyelesaikan pekerjaan						
1.	Saya yakin dengan kemampuan saya untuk dapat menyelesaikan tugas yang sulit					
2.	Saya memiliki keterampilan untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik					
Mampu mengatasi tantangan						
3.	Setiap tugas dengan tingkat kesulitan tinggi, dapat saya selesaikan dengan baik					
4.	Ketika menghadapi hal-hal yang sulit, saya bisa tampil dengan baik					
Mampu memanager sesuatu						
5.	Saya yakin bahwa saya dapat berhasil terhadap usaha yang saya rencanakan sebelumnya					
6.	Saya dapat menyelesaikan tugas lebih baik dari orang yang bekerja pada bidang pekerjaan yang sama					

VARIABEL KOMPETENSI (X2)

No	Pernyataan	Kategori Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
Pengetahuan						
1.	Saya memiliki tingkat pengetahuan yang memadai dalam bidang pekerjaan yang saya lakukan					
2.	Dengan pengetahuan yang saya miliki, saya dapat menyelesaikan					

	pekerjaan dengan baik					
Pemahaman						
3.	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan mengikuti metode kerja yang telah ditentukan					
4	Saya memahami tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepada saya.					
Kemampuan						
5.	Saya mendapatkan pelatihan dan pengembangan keterampilan untuk mendukung pekerjaan saya					
6.	Saya memiliki keterampilan sesuai dengan keahlian yang saya miliki					
Sikap						
7.	Saya memiliki semangat kerja yang tinggi.					
8	Saya memiliki sikap positif dalam bekerja					
Minat						
9.	Saya mampu berkreaitivitas dalam bekerja					
10	Saya memiliki minat yang tinggi terhadap pekerjaan yang dilakukan.					

VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (Y)

No	Pernyataan	Kategori Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
Bukti Fisik						
1.	Karyawan PT. Bank BRI					

	berpenampilan menarik					
2.	Bank BRI memiliki fasilitas yang menarik, nyaman dan bersih, serta aman untuk digunakan (misalnya: mesin ATM, ruang tunggu, tempat parkir, dll),					
Kepercayaan						
3.	Karyawan PT.Bank BRI memberikan pengarahan atas keunggulan produk yang ditawarkan					
4.	Karyawan memberi playanan kepada nasabah hingga tuntas					
Daya Tanggap						
5.	Ketanggapan karyawan dalam melayani nasabah					
6.	Ketersediaan staf/karyawan untuk membantu kesulitan yang dihadapi nasabah					
Jaminan						
7.	Adanya jaminan keamanan dalam melakukan berbagai layanan jasa bank					
8.	Karyawan bersikap ramah dan sopan kepada nasabah					
Empati						
9.	Karyawan memberikan perhatian yang lebih kepada nasabah					
10.	Karyawan memahami dengan baik setiap keinginan dan kebutuhan nasabah					

VARIABEL KEPERIBADIAN (M)

No	Pernyataan	Kategori Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
Kesadaran						
1.	Saya melakukan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab					
2.	Saya sangat disiplin dalam bekerja					
Keramahan						
3.	Saya memiliki rasa percaya diri dalam bekerja					
4.	Saya harus bersikap tenang ketika menghadapi nasabah dalam kondisi apapun					
Kestabilan Emosi						
5.	Saya mampu bersikap ramah dan sopan terhadap semua nasabah					
6.	Saya senang bekerja sama dengan rekan kerja saya					
Keterbukaan						
7.	Saya terbuka dengan gagasan baru					
8.	Saya mempunyai sikap intelektual, imajinatif, penasaran dan berpikiran luas.					
Ekstraversi						
9.	Saya senang bergaul dengan orang lain					
10.	Saya mudah bersosialisasi dengan orang lain					