

**PENGARUH KEMAMPUAN DAN *PERSONAL SKILL*
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA PT
BANK SULUT KANTOR PUSAT MANADO**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan (SST)
Pada Program Study Manajemen Bisnis*

Oleh
SHEYLA KRISTY RORORA
NIM : 11 053 004



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
2015**

Sheyla Kristy Rorora,. 2015 “**Pengaruh Kemampuan dan *Personall Skill* Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT BANK SULUT Kantor Pusat Manado**”. Di bawah bimbingan Dr. Ir. Efendy Rasjid, SE, MSi dan Rolyke Tulangow, SE, MSi

ABSTRAK

Peningkatan kualitas pelayanan publik kini semakin mengemuka bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Persoalan yang sering dikritisi masyarakat atau para penerima layanan adalah persepsi terhadap “kualitas” yang melekat pada seluruh aspek pelayanan. Seorang karyawan dalam melaksanakan tugas mempunyai kemampuan dan personal skill yang baik, tentunya akan berdampak terhadap peningkatan kualitas pelayanan sehingga pencapaian tujuan perusahaan sesuai dengan apa yang diharapkan. Adapun pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yaitu menggambarkan fenomena atau gejala sosial yang sedang terjadi pada suatu objek penelitian. Sampel yang digunakan sebanyak 31 pegawai terhadap 56 populasi yang ada. Hasil analisis secara parsial terdapat pengaruh langsung positif Kemampuan dan *Personal Skill* terhadap Kualitas pelayanan, Artinya Kemampuan dan *Personal Skill* secara parsial berpengaruh positif langsung terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian dan pembahasan sebagai jawaban atas rumusan permasalahan dan tujuan penelitian, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : 1) Terdapat pengaruh langsung positif kemampuan terhadap kualitas pelayanan. Artinya kemampuan secara langsung berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan. Semakin baik kemampuan semakin baik pula kualitas pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado, 2) Terdapat pengaruh langsung positif *Personal skill* terhadap Kualitas Pelayanan. Artinya *Personal skill* secara langsung berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan dimana jika personal skill karyawan baik maka dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado, 3) Terdapat pengaruh positif antara Kemampuan dan *Personal skill* secara bersama-sama terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado. Jika Kemampuan dan *Personal skill* baik tentunya akan mampu meningkatkan secara simultan kualitas pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado.

Kata Kunci : *Kemampuan, Personall Skill dan Kualitas Pelayanan.*

Sheyla Kristy Rorora, 2015" *Ability and Personal Skill to Service Quality In PT BANK SULUT KANTOR PUSAT Manado* ". Under the guidance of Dr. Ir. Efendy Rasjid, SE, MSi, MM and Rolyke Tulangow, SE, MSi

ABSTRACT

Improving the quality of public services has now become even more prominent demands of society. The issue is often criticized society or the recipient of the service is the perception of the "quality" that is inherent in all aspects of service. An employee in performing the task have the ability and personal skills are good, will certainly have an impact on the improvement of services kuitas thus achieving corporate goals according to what is expected. The approach used in this research is quantitative research whereas the method used in this research is descriptive method that describes the phenomenon or a social phenomenon that is happening to an object of research. Samples were digunakn sebayak 31 employees to 55 population. Partial results of the analysis are positive direct effect and Personal Skills Ability to quality of service, Personal Skill KemampuanDan That is partially a direct positive effect on the quality of service. Results of research and discussion in response to the formulation of the problem and research objectives, the conclusions in this study are as follows: 1) There is a positive direct effect on the quality of service capabilities. It means the ability to direct positive effect on the Quality of Service. The better the ability to better the quality of service at PT Bank Central Office Manado North Sulawesi, 2) There is a direct positive effect on the Quality of Care Personal skill. That is Personal skills directly positive effect on the Quality of Service in which if the personal skills of employees well, it can improve the service quality at PT Bank Sulut Head Office Manado, 3) There is a positive influence between ability and personal skills together to increase the Quality of Service at PT Bank Central Office Manado North Sulawesi. If the good ability and personal skills will certainly be able to simultaneously improve the quality of service at PT Bank Central Office Manado NorthSulawesi.

Keywords: *Ability, Personal Skill and Quality Service*

Motto

*“ Orang-orang yang menabur dengan mencururkan air mata
akan menuai dengan bersorak-sorai,
Orang-orang yang berjalan maju dengan menangis sambil
menabur benih, pasti pulang dengan sorak-sorai sambil
membawa berkas-berkasnya ”
(Mazmur 126 : 5-6)*

*“ Karena Tuhanlah yang memberikan Hikmat, dari
mulutNya datang pengetahuan dan Kepandaian ”
(Amsal 2 :6)*

Kupersembahkan Karya ini untuk :

*Tuhan Yesus Kristus yang berkenan dengan segala
Kebesaran-Nya membuka pintu kemudahan bagi anak-Nya
yang lemah.*

*Papa dan Mama serta Kakak-kakak tercinta, segala motivasi
dan Doa untuk keberhasilan saya (Restu kalian adalah
jalanku)*

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tugas Akhir oleh Sheyla Kristy Rorora ini
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Manado, 18 Agustus 2015

Disetujui,

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

Dr. Ir. Efendy Rasjid, SE, MSi

NIP : 19670516 199403 1 003

Rolyke Tulangow, SE, MSi

NIP : 19660414 199403 1 002

Ketua Panitia,

Dr. Ir. Efendy Rasjid, SE, MSi,MM

NIP. 19670516 199403 1 003

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

**PENGARUH KEMAMPUAN DAN *PERSONAL SKILL* TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PADA PT BANK SULUT KANTOR PUSAT
MANADO**

Oleh

Sheyla Kristy Rorora
NIM. 11 053 004

Telah dipertimbangkan di depan dewan penguji dan dinyatakan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (SST)

Pada tanggal 19 Agustus 2015

Ketua/Penguji 1

Dr. Ir. Efendy Rasjid, SE, MSi
NIP. 19670516 199403 1 003

Penguji 2

Penguji 3

Rolyke Tulangow, SE, MSi
NIP : 19660414 199403 1 002

Meiske W. Manopo, SE, MSi
NIP :19631213 199403 2 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

Willem G. Pomantow, SE, MSi
NIP. 19651119 199003 1 003

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Sheyla Kristy Rorora
NIM : 11 053 004
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Manajemen Bisnis
Program : Diploma IV

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri; bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran dari saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan tugas akhir ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Manado, 18 Agustus 2015
Yang membuat pernyataan,

Sheyla Kristy Rorora
NIM. 11 053 004

BIOGRAFI

Nama Lengkap : Sheyla Kristy Rorora
NIM : 11 053 004
Tempat Tanggal Lahir : Jayapura, 09 November 1992
Agama : Kristen Protestan
Alamat Tempat Tinggal : Perum Politeknik Indah, Kairagi 2 Manado
Riwayat Pendidikan : SD Kristen BK Palu (1998-2004)
: SMP Kristen BK Palu (2004-2007)
: SMA Negeri 2 Palu (2007-2010)

Orang Tua
Nama Ayah : Truly F. Rorora
Nama Ibu : Annie F. Kumaat
Alamat : Perum Politeknik Indah, Kairagi 2 Manado



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa karena berkat dan hikmat-Nya sehingga proses penyusunan Tugas Akhir ini bisa selesai tepat waktu dan sesuai dengan apa yang di harapkan. Tugas Akhir ini di buat dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat yang dilaksanakan oleh Politeknik Negeri Manado. Selain itu juga Tugas Akhir ini bertujuan untuk mendeskripsikan segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian yang penulis lakukan.

Dalam Tugas Akhir ini akan dibahas bagaimana tentang Pengaruh Kemampuan dan Personal Skill Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado. Penulis sadar bahwa ada begitu banyak bantuan yang telah diterima oleh penulis. Karena itu Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah bersedia memberikan bantuan kepada Penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini :

1. Bpk. Ir. Jemmy J. Rangan, MT sebagai Direktur Politeknik Negeri Manado
2. Bpk. Johanis Ch. Salibana sebagai Direktur Utama PT. Bank Sulut
3. Bpk. Albert H. Kaloh sebagai Kepala Divisi Kredit Bisnis
4. Seluruh pegawai PT. Bank Sulut Kantor Pusat khususnya Divisi Kredit Bisnis

5. Bpk. Willem G. Pomantow, SE, MSi, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis
6. Ibu. Juliet P.T. Makinggung, SE, MSi, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis
7. Bpk. Dr. Ir. Efendy Rasjid, SE, MSi sebagai Ketua Panitia Tugas Akhir Politeknik Negeri Manado Jurusan Administrasi Bisnis.
8. Bpk. Dr. Ir. Efendy Rasjid, SE, MSi, Sebagai Dosen Pembimbing 1 Tugas Akhir Penulis
9. Bpk. Rolyke Tulangow, SE, MSi, Sebagai Dosen Pembimbing 2 Tugas Akhir Penulis
10. Seluruh staf administrasi di jurusan Administrasi Bisnis
11. Seluruh teman-teman MB angkatan 2011 yang selalu mendukung dan memberi semangat.
12. Semua pihak yang membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir yang tidak sempat penulis sebutkan.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa Tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat berterima kasih jika ada koreksi dan saran yang bersifat membangun guna untuk penyempurnaan Tugas akhir ini. Harapan penulis semoga Tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan semoga Tuhan Yesus Kristus akan melimpahkan segala berkat dan kasihNya didalam segala rencana, tugas dan usaha kita dalam mengapai cita-cita di masa depan.

Manado, 18 Agustus 2015

Penulis,

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
MOTTO.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	vi
LEMBAR KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	vii
BIOGRAFI.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Perumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan dan Manfaat	7
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS	9
2.1 Konsep Kemampuan	9
2.1.1 Pengertian Kemampuan	9
2.1.2 Ciri-Ciri Pegawai Yang Memiliki Kemampuan	11
2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemampuan.....	15
2.1.4 Indikator-Indikator Kemampuan.....	17
2.2 Konsep Personal Skill	21
2.2.1 Pengertian Pelatihan.....	21
2.2.2 Pendekatan-Pendekatan Terhadap Pelatihan.....	21
2.2.3 Langkah-langkah Pelatihan.....	23

2.2.4 Pelatihan Personal Skill	25
2.3 Konsep Kualitas Pelayanan	31
2.3.1 Pengertian Kualitas	31
2.3.2 Kualitas Pelayanan	34
2.4 Kerangka Berpikir	38
2.5 Hipotesis	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	40
3.2 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian	40
3.2.1 Jenis Penelitian	40
3.2.2 Metode Penelitian	40
3.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data	41
3.3.1 Jenis Data	41
3.3.2 Metode Pengumpulan Data	41
3.4 Populasi dan Sampel	42
3.5 Definisi Oprasional Variabel dan Pengukuran Variabel	43
3.5.1 Variabel Kemampuan	44
3.5.2 Variabel Personal Skill	45
3.5.3 Variabel Kualitas Pelayanan	47
3.6 Metode Analisis	48
3.6.1 Pengukuran Validitas dan Reliabilitas	49
3.6.2 Analisis Korelasi	51
3.6.3 Regresi Linear Berganda	52
3.6.4 Pengujian Hipotesis	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	57
4.1.1 Sejarah Singkat PT Bank Sulut	57
4.1.2 Visi, Misi dan Strategi Perusahaan	61
4.1.3 Struktur Organisasi	63

4.2 Hasil Analisis	64
4.2.1 Karakteristik Responden	64
4.2.2 Hasil Analisis Deskriptif Statistik.....	68
4.2.3 Total Skor Jawaban.....	71
4.2.4 Uji Validitas	75
4.2.5 Uji Reliabilitas	79
4.2.6 Hasil Analisis Korelasi dan Regresi.....	82
4.2.7 Analisis Grafik	92
4.2.8 Pengujian Hipotesis.....	94
4.3 Pembahasan	99
4.3.1 Pengaruh Kemampuan Terhadap Kualitas Pelayanan	99
4.3.2 Pengaruh <i>Personal skill</i> Terhadap Kualitas Pelayanan	101
4.3.3 Pengaruh Kemampuan dan <i>Personal skill</i> Terhadap Kualitas Pelayanan	104
BAB V PENUTUP	108
5.1 Kesimpulan.....	108
5.2 Saran	109

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Teks	Halaman
1.	Kisi-Kisi Instrumen Kemampuan (X_1).....	45
2.	Kisi-kisi Instrumen <i>Personal Skill</i> (X_2).....	47
3.	Kisi-Kisi Instrumen Kualitas pelayanan(Y).....	48
4.	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	48
5.	Jumlah Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
6.	Jumlah Karyawan Berdasarkan Pendidikan.....	65
7.	Jumlah Karyawan Berdasarkan Usia	66
8.	Jumlah karyawan berdasarkan Masa Kerja.....	67
9.	Jumlah Karyawan Berdasarkan Gaji.....	68
10.	Deskripsi Variabel Penelitian Kemampuan (X_1) Dan <i>Personal Skill</i> (X_2) Terhadap Kualitas pelayanan Pegawai (Y)	69
11.	Uji Validitas Variabel Kemampuan (X_1).....	75
12.	Uji Validitas Variabel <i>Personal Skill</i> (X_2).....	76
13.	Uji Validitas Variabel Kualitas pelayanan(Y)	78
14.	Reliabilitas Variabel Kemampuan (X_1)	79
15.	Reliabilitas Variabel <i>Personal Skill</i> (X_2).....	80
16.	Reliabilitas Variabel Kualitas pelayanan(Y)	81
17.	Model Summary Korelasi dan Regresi Sederhana Kemampuan Terhadap Kualitas pelayanan(Y).....	84
18.	Model Summary Korelasi dan Regresi Sederhana <i>Personal Skill</i> Terhadap Kualitas pelayanan(Y)	87
19.	Model Summary Korelasi dan Regresi Sederhana Kemampuan dan <i>Personal Skill</i> Terhadap Kualitas pelayanan (Y).....	90
20.	Summary Output Coefficients Kemampuan (X_1) Terhadap Kualitas pelayanan (Y)	95

21.	Summary Output Coefficients Variabel <i>Personal Skill</i> (X ₂) Terhadap Kualitas pelayanan (Y)	96
22.	Summary Output Anova Variabel Kemampuan (X ₁) Dan <i>Personal Skill</i> (X ₂) Terhadap Kualitas pelayanan (Y).....	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Teks	Halaman
1.	Kerangka Pikir	38
2.	Gedung Bank Sulut Pada Tahun 1960	57
3.	Gedung Bank Sulut Yang Digunakan Pada Tahun 1970.....	59
4.	Gedung Bank Sulut PadaTahun 2000-an.....	60
5.	Logo Bank Sulut	61
6.	Struktur Organisasi	63
7.	Total Skor Kemampuan (X_1)	72
8.	Total Skor <i>Personal Skill</i> (X_2)	73
9.	Total Skor Kualitas pelayanan (Y)	74
10.	Normal Probabilitas Kualitas Pelayanan	92
11.	Normal Plot Regresi Residual Standar	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Teks	Halaman
1.	Skor Kemampuan (X_1) dari 31 Responden	110
2.	Skor <i>Personal Skill</i> (X_2) dari 31 Responden.....	111
3.	Skor Skor Kualitas pelayanan (Y) Dari 31 Responden	112
4.	Total Skor Kemampuan (X_1), <i>Personal Skill</i> (X_2) dan Kualitas pelayanan (Y) dari 31 Responden	113
5.	Statistik Deskriptif Kemampuan (X_1), <i>Personal Skill</i> (X_2) dan Kualitas pelayanan (Y).....	114
6.	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kemampuan (X_1).....	115
7.	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Personal Skill</i> (X_2) ..	116
8.	Uji Validitas Variabel Kualitas pelayanan (Y)	117
9.	Hasil Analisis Regresi dan Korelasi Parsial X_1 dan Y	118
10.	Hasil Analisis Regresi dan Korelasi Parsial X_2 dan Y	119
11.	Hasil Analisis Regresi dan Korelasi X_1 , X_2 , dan Y	120
12.	Tabel Statistik Nilai t	121
13.	Tabel Statistik Nilai F.....	122
14.	Tabel Statistik r Product Moment.....	123
15.	Kuesioner Penelitian	124

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masalah globalisasi bidang jasa dan dampak globalisasi ditentukan oleh profesionalisme pelayanan yang diberikan kepada masyarakat untuk membangun kepercayaan yang diberikan sehingga mampu memberikan atau membangun publik opini secara berkesinambungan. Kondisi lingkungan yang bersaing secara global, menuntut perusahaan melakukan serangkaian pelayanan agar dapat memiliki daya saing yang tinggi.

Persaingan yang semakin ketat ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar. Selain itu, perusahaan yang akan *survive* dalam bisnisnya dituntut juga untuk memberikan pelayanan secara lebih efisien dan efektif dibandingkan dengan pesaingnya. Sektor jasa juga termasuk didalamnya, meskipun akhir-akhir ini sektor jasa memiliki kecenderungan berkembang baik dari jenis dan jumlahnya seiring dengan meningkatnya kualitas hidup masyarakat. Salah satu yang kini makin disorot masyarakat adalah pelayanan publik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik kini semakin mengemuka bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Persoalan yang sering dikritisi masyarakat atau para penerima layanan adalah persepsi terhadap “kualitas” yang melekat pada seluruh aspek pelayanan. Pada prinsipnya bila dikaitkan dengan kebutuhan atau kepentingan masyarakat, yang diinginkan ialah kualitas pelayanan dalam takaran

tertentu. Namun demikian setiap jenis pelayanan suatu perusahaan tentu mempunyai kriteria dan kualitas tersendiri. Untuk mencapai hal tersebut diatas maka perusahaan perlu menciptakan kemampuan Sumber daya Manusia yang mempunyai kapabilitas dan integritas yang mampu bersaing secara global dalam mencapai tujuan organisasi..

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepercayaan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan kembali lagi serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk mencoba di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan peserta asuransi secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Kepuasan atau ketidakpuasan peserta asuransi merupakan bagian dari pengalaman peserta asuransi terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Berdasarkan pengalaman yang diperolehnya, peserta asuransi memiliki kecenderungan untuk membangun nilai-nilai tertentu. Nilai tersebut akan memberikan dampak bagi peserta asuransi untuk melakukan perbandingan terhadap kompetitor dari produk atau jasa yang pernah dirasakannya. Apabila sebuah perusahaan memberikan produk atau jasanya yang berkualitas baik, maka

diharapkan mampu memenuhi harapan peserta asuransidan akhirnya mampu memberikan nilai yang maksimal.

Berdasarkan uraian sejumlah pendapat yang tersaji, maka pengertian kualitas pelayanan adalah totalitas karakteristik suatu kosep pelayanan yang mencakup seluruh aspek pelayanan, dan tolak ukur kualitas pelayanan itu adalah dapat memberi kepuasan kepada peserta asuransi atau penerima layanan. Peserta asuransi diibaratkan seorang raja yang harus dilayani, namun hal ini bukan berarti menyerahkan segala-galanya kepada pelanggan. Usaha memuaskan kebutuhan peserta asuransi harus dilakukan secara menguntungkan atau bersifat “winwin situation” yaitu dimana kedua belah pihak merasa senang atau tidak ada yang dirugikan.

Kualitas pelayanan yang diberikan kepada atas kepuasan peserta asuransi merupakan fungsi dan persepsi/kesan atas kemampuan dan personal skill pegawai. Jika memenuhi atau bahkan melebihi harapan, maka konsumen akan puas. Kepuasan konsumen akan menciptakan “*Kelekatan Emosional*” terhadap merk produk tertentu (Kotler, 2002). Apabilah konsumen merasa puas dalam menggunakan suatu produk atau jasa tertentu, maka ia akan loyal terhadap produk atau jasa tersebut, dan akan merekomendasi atau memberikan informasi kepada orang lain. Jadi kepuasan konsumen berperan sangat penting dalam mengukur kesetiaan seorang peserta jasa asuransi. Oleh karena itu perusahaan harus selalu memperhatikan kebutuhan dan kepuasan para konsumen dengan memberikan pelayanan yang terbaik agar para konsumen merasa puas dan dapat merekomendasikannya kepada orang lain. Pelayanan terbaik hanya bisa terjadi

jika pegawai yang bekerja mempunyai kemampuan yang professional dengan memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang baik serta mempunyai personal skill yang tinggi dalam melayani peserta agar tercipta kepuasan dalam memberikan pelayanan secara prima.

Bank Sulut Kantor Pusat Manado merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang produk jasa perbankan, perlu memperhatikan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang memiliki kepuasan terhadap suatu bank dapat ditentukan oleh pihak-pihak yang terkait dalam pencapaian tujuan dari bank tersebut. Suatu fenomena yang dimunculkan dari tingkat relationship disebabkan oleh hubungan baik dengan publik dan penciptaan iklim pendapat (*atmosfir*) yang menguntungkan bagi pihak bank. Hubungan dengan publik diharapkan akan berdampak signifikan atau cenderung pada hubungan-hubungan baik dan bermanfaat bagi publik atau nasabah. Dalam upaya penciptaan iklim pendapat (*atmosfir*) yang menguntungkan bagi Bank Sulut diperlukan penanaman pengertian, menumbuhkan personal skill dan partisipasi publik.

Hubungan baik dengan publik, penanaman pengertian, serta menumbuhkan personal skill dan partisipasi publik dapat dilaksanakan melalui peningkatan kualitas pelayanan dari Bank Sulut Kantor Pusat Manado. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui peningkatan peran *customer service*, sehingga akan menjawab permasalahan yang dihadapi Bank Sulut Kantor Pusat Manado, dimana variabel pengukuran kepuasan pelanggan terjadi kesenjangan (*gap*) antara pelayanan yang dirasakan oleh nasabah tidak sesuai dengan harapan, pengamatan penulis bahwa terjadinya kesenjangan

disebabkan pihak manajemen merasa, kepuasan nasabah sudah terpenuhi walaupun belum dilakukan pengukuran terhadap ke-lima variabel utama, yang diinginkan oleh nasabah Bank Sulut Kantor Pusat Manado, yaitu bagaimana mereka mendapatkan pelayanan memuaskan sesuai dengan manajemen mutu (standar pelayanan perbankan) pada umumnya. Peningkatan kualitas pelayanan pada pelanggan Bank Sulut Kantor Pusat Manado, diperlukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan *customer service* yang meliputi faktor-faktor: *responsiveness, reliability, empathy, assurance, dan tangibles*.

Berdasarkan latar belakang masalah yang terjadi di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: ***“Pengaruh Kemampuan Dan Personal Skill Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado”***.

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah yang terkait dengan permasalahan yang terjadi berdasarkan hasil observasi dilapangan adalah sebagai berikut :

1. Adanya keterlambatan dalam pelayanan yang menyebabkan penumpukan antrian,
2. Kepedulian serta perhatian pegawai dalam melayani klaim dari peserta asuransibelum maksimal.
3. Personal skill pegawai yang belum maksimal dalam melayani hal ini terlihat dari jam mulai dan jam berakhir sering belum saatnya berhenti tapi mereka telah berhenti untuk melayani.

4. Masih terlihat adanya pegawai yang kurang ramah dan komunikatif dalam pemberian pelayanan.
5. Masih terdapat banyak keluhan terhadap peserta asuransi terhadap jaminan pelayanan dan kepastian hukum pada saat terjadi masalah dalam asuransi.
6. Masih terdapat pegawai yang kurang nyaman dalam melaksanakan pelayanan kepada peserta asuransi.
7. Pengembangan karier kadang kala tidak seperti yang diharapkan berdasarkan prestasi kerja.
8. Ketrampilan computer masih merupakan masalah yang sering dihadapi dalam bekerja.
9. Masih terdapat pegawai yang kurang menerima gagasan baru dalam memberikan pelayanan.
10. Etos kerja pegawai untuk pantang menyerah dalam bekerja belum terlihat secara baik dan maksimal.
11. Dalam menjalankan tugas terlihat masih terdapat pegawai yang kurang disiplin sehingga mengecewakan peserta asuransi.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah diatas, maka masalah yang akan diteliti dan dianalisis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kemampuan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kualitas pelayanan pegawai pada Bank Sulut Kantor Pusat Manado.?

2. Apakah Personal Skill secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kualitas pelayanan pegawai Bank Sulut Kantor Pusat Manado.?
3. Apakah kemampuan dan Personal Skill secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai Bank Sulut Kantor Pusat Manado.?

1.4 Tujuan Dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Dari perumusan masalah tersebut diatas, maka yang menjadi tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui apakah kemampuan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai Bank Sulut Kantor Pusat Manado.?
2. Untuk mengetahui apakah *personal skill* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai Bank Sulut Kantor Pusat Manado.?
3. Untuk mengetahui apakah kemampuan dan *personal skill* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai Bank Sulut Kantor Pusat Manado.?

1.4.2 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat antara lain :

1. Bagi institusi dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi ilmu pengetahuan dalam rangka pengembangan dan dukungan terhadap teori-teori yang berkaitan dengan manajemen, khususnya mengenai teori kemampuan, personal skill dan kualitas pelayanan.
2. Bagi peneliti yaitu mampu memecahkan masalah yang terjadi lapangan secara ilmiah mengenai kemampuan dan personal skill serta dampaknya terhadap peningkatan kualitas pelayanan.
3. Bagi perusahaan diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pimpinan perusahaan dalam pengelolaan dan pengembangan kualitas pelayanan pegawai melalui peningkatan kemampuan dan personal skill pegawai.

BAB II

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

2.1 Konsep Kemampuan

2.1.1 Pengertian Kemampuan

Kamus Besar Bahasa Indonesia (1996) pengertian mampu adalah kesanggupan atau kecakapan, sedangkan kemampuan berarti seseorang yang memiliki kecakapan atau kesanggupan untuk mengerjakan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya untuk meningkatkan produktivitas kerja.

Pengertian kemampuan identik dengan pengertian kreativitas, telah banyak dikemukakan para ahli berdasarkan pandangan yang berbeda, seperti dinyatakan oleh Supriadi (1996) bahwa “setiap orang memiliki kemampuan kreatif dengan tingkat yang berbeda.” Tidak ada orang yang sama sekali tidak memiliki kemampuan atau kreativitas, dan yang diperlukan adalah bagaimanakah mengembangkan kreativitas (kemampuan) tersebut. Dikemukakan oleh Davito (1971) bahwa “kreativitas merupakan suatu kemampuan yang dimiliki oleh setiap orang lahir dengan potensi kreatif, potensi ini dapat dikembangkan atau dipupuk dengan nada yang sama, Piers (1976) mengemukakan ‘all individuals are creative in diverse ways and different degrees’. Karya kreatif tidak lahir hanya karena kebetulan, melainkan melalui serangkaian proses kreatif yang menuntut kecakapan, ketrampilan, dan personal skill yang kuat. Ada tiga faktor yang menentukan prestasi kreatif seseorang, yaitu personal

skill atau komitmen yang tinggi, ketarampilan dalam bidang yang ditekuni, dan kemampuan kreatif.

Semiawan (1984) mengartikan “kreativitas adalah kemampuan untuk membuat kombinasi - kombinasi baru antar unsur data atau hal-hal yang ada sebelumnya.” Dengan demikian secara operasional kreativitas dapat dirumuskan sebagai kemampuan yang mencerminkan kelancaran, keluwesan atau fleksibel dan orisinalitas serta kemampuan mengelaborasi (mengembangkan, memperkaya, dan memperinci) suatu gagasan.

Berdasarkan pengertian-pengertian pakar diatas, maka dapat disimpulkan bgawa kemampuan tindakan atau perwujudan untuk melakukan sesuatu dengan dilandasi oleh kreativitas kerja karyawan yang optimal.

Penerapan dan kegiatan yang dilakukan sehari-hari dalam melakukan pekerjaan adalah penting dilakukan. Sebab kemampuan sebagai ungkapan dan perwujudan diri individu termasuk kebutuhan pokok manusia yang bila terwujud memberikan rasa kepuasan dan rasa keberhasilan yang mendalam. selanjutnya Supriadi dari Stein yang dikutip oleh Sujana (2000) menyatakan bahwa, “ The Creative work is a novel work that is accepted as tenable, useful or satisfying by a group in some point in time”. Pernyataan ini dapat diartikan bahwa pekerjaan kreatif adalah pekerjaan yang sifatnya baru yang berlaku, berguna, dan bisa memuaskan sesuatu kelompok dalam waktu yang sama. sesuatu pekerjaan kreatif mempunyai sifat baru, meskipun tidak berarti sama sekali baru dan hasil pekerjaan itu ada. Selain itu, hasil pekerjaan yang kreatif mempunyai kegunaan dan kepuasan bagi yang

melaksanakan dalam waktu tertentu, yang berarti hasil pekerjaan kreatif dipengaruhi oleh waktu.

2.1.2 Ciri-Ciri Karyawan Yang Memiliki Kemampuan

Seseorang dikatakan kreatif apabila memiliki kemampuan yang bisa dipertanggung jawabkan. Beberapa pendapat para ahli tentang ciri-ciri karyawan yang mampu. David Campbell yang disadur oleh Mangunhardjana (1987) menggolongkan ciri-ciri karyawan yang mampu, yaitu ciri-ciri pokok dan yang tergolong pada ciri-ciri yang memungkinkan sebagai berikut :

1. Ciri – ciri Pokok

a) Kelincahan mental - berpikir dari segala arah

Kelincahan mental adalah kemampuan untuk bermain-main dengan ide - ide atau gagasan-gagasan, konsep, kata-kata dan sebagainya. Berpikir dari segala arah (*convergent thinking*) adalah kemampuan untuk melihat masalah atau perkara dari berbagai arah, segi dan mengumpulkan berbagai fakta itu pada masalah dan perkara yang dihadapi.

b) Kelincahan mental - berpikir ke segala arah

Berpikir kesegala arah (*divergent thinking*) adalah kemampuan untuk berpikir dari ide atau gagasan, menyebar kesegala arah.

c) Fleksibilitas konsep (*conceptual flexibility*)

Adalah kemampuan secara spontan mengganti cara memandang, pendekatan, kerja yang tidak jalan.

d) Orisinalitis (*originality*)

Adalah kemampuan untuk menolarkan ide,gagasan,pemecahan,cara kerja yang tidak lazim, (meski tidak selalu baik),yang jarang,bahkan “mengejutkan”

e) Lebih menyukai kompleksitas dari pada simplisitas

Orang yang kreatif dan mampu itu lebih menyukai kerumitan dari pada kemudahan, dengan maksud untuk memperkaya dan memperluas cakrawala berpikir

f) Latar belakang yang merangsang (*stimulating background*)

Adalah lingkungan dan suasana yang mendorong untuk mempelajari pengetahuan, melatih kecakapan baru dan untuk memiliki sifat-sifat khas mereka;usaha,tenang dalam kegagalan,tidak putus asa, disiplin,mencari-cari terus, berprestasi dan gairah dalam hidup

g) Kecakapan dalam banyak hal

Pada umumnya orang yang memiliki kemampuan mempunyai banyak minat dan kecakapan dalam berbagai bidang (*multiple skills*).

2. Ciri-ciri yang memungkinkan

Yang perlu untuk mempertahankan gagasan-gagasan kreatif yang sudah dihasilkan,meliputi :

- a) Kekuatan mental atau fisik untuk bekerja keras
- b) Berpikir mandiri
- c) Pantang menyerah

- d) Mampu berkomunikasi dengan baik
- e) Lebih tertarik pada konsep dari pada segi-segi kecil
- f) Keingintahuan intelektual
- g) Kaya humor dan fantasi
- h) Tidak segera menolak ide atau gagasan baru
- i) Arah hidup yang mantab

Hendrik (1989) mengutip pendapat Jack Halloran mengemukakan bahwa ciri-ciri orang yang memiliki kemampuan dan kreatif adalah

- a). Orang yang kreatif memang ingin tahunya secara baik. Intelektualnya giat bekerja dan dinamis.
- b). Orang yang berani berpikir dan berprasangka terhadap masalah yang menantanginya.
- c). Orang yang terbuka dan menerima informasi, misalnya meminta informasi dari rekannya untuk keperluan memecahkan masalah.
- d). Orang yang matang dan konseptual melalui penelitian dalam menghadapi masalah.
- e). Orang yang mandiri (Independen). Ia bekerja sendiri tanpa menggantungkan dari pada orang lain.

Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa orang mampu yaitu orang yang memiliki suatu personal skill yang tinggi dalam mengenal masalah-masalah yang bernilai. mereka dapat memusatkan perhatiannya pada suatu masalah secara ilmiah dan mengaitkannya baik secara sadar atau tidak, untuk memecahkannya. Ia

menerima ide yang baru, yang muncul dari diri sendiri atau yang dikemukakan orang lain. Kemudian mengkombinasikan pikiran yang matang dengan intuisinya secara matang sebagai dasar pemecahan yang baik.

Mac Kennon dan Baron yang dikutip oleh Amin dalam Sujana (2000) mengemukakan tentang ciri-ciri individu yang memiliki kemampuan dan kreatif :

- a) Lebih menunjukkan sikap dewasa secara emosional dan peka dalam menangkap masalah dari suatu situasi,
- b) Dapat memenuhi kebutuhannya sendiri,
- c) Tidak tergantung pada orang lain dan percaya pada diri sendiri,
- d) Mampu menguasai diri sendiri,
- e) Penuh keberanian dan bermakna,
- f) Panjang akal nya.

Beranekaragam karateistik di atas jarang sekali nampak pada seseorang secara keseluruhan, akan tetapi orang-orang yang memiliki pengetahuan dan kemampuan lebih banyak memiliki ciri-ciri tersebut.

Berdasarkan karakteristik tersebut, maka karyawan yang memiliki kemampuan adalah karyawan yang memiliki rasa ingin tahu yang dimanfaatkan semaksimal mungkin; mau bekerja keras; berani mengambil keputusan; pengetahuan dan kecakapan intelektualnya dimanfaatkan semaksimal mungkin; mandiri; dinamis; penuh inovasi dan daya cipta; bersedia menerima informasi; menghubungkan ide dengan pengalaman yang diperoleh dari berbagai sumber yang berbeda; cenderung menampilkan berbagai alternatif terhadap subjek tertentu.

2.1.3 Faktor-Faktor Mempengaruhi Kemampuan

Berdasarkan uraian diatas,bahwa kemampuan seseorang dapat ditumbuh-kembangkan melalui suatu proses terhadap beberapa faktor yang dapat mempengaruhinya.

Sahlan (1988) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan sebagai berikut :

1) Faktor usaha

Plato berpendapat bahwa, “seseorang pada waktu muda sangat kreatif,namun setelah tua kemampuan dan kreativitas-nya mengalami kemunduran karenadimakan usia.kadang kemampuan dan bakat seseorang yang begitu jaya waktu muda dapat sirna setelah tua. Hal ini disebabkan kehilangan upaya dan telah merasa puas dengan keberhasilan yang telah diraihny.”

2) Faktor jenis kelamin

Dari laporan penelitian yang dilakukan oleh J.Mac.Ewan dan Petersen, New Jersey, hasil penemuannya mengatakan bahwa, “Dalam kelancaran ide, kaum wanita lebih unggul 40% di bandingkan dengan kaum lelaki”. Selanjutnya Johnson O’connor Foundation, mengemukakan bahwa,” rata-rata dan bakat kreatif kaum wanita 25% lebih unggul dibanding dengan kaum pria”.

3) Faktor usaha

Faktor usaha dan kemauan keras dari manusia akan mencip-takan kreatifitas. Usaha keras akan mampu membentuk kebiasaan berupa peningkatan kreatifitas dengan baik, seperti dikatakan Brook Atkitso, “kekuatan

penggerak” yang “benar menjadi pembeda” tingkat kemampuan dan kreatifitas bukan tingkat alamia.

David Cambell dalam Mangunhardjanah (1986) mengemukakan tujuh faktor yang menghambat kemampuan, yaitu (1) rasa takut gagal, (2) terlalu sibuk dengan tata tertib dan tradisi, (3) gagal melihat kekuatan yang ada, (4) terlalu pasti, (5) enggan untuk mempengaruhi, (6) enggan untuk “bermain-main”, (7) terlalu mengharapkan hadiah. Sementara itu, Torrance diikuti dari Hendrik (1989) lebih spesifik mengemukakan faktor-faktor yang menghambat kemampuan sebagai karyawan dari kepribadian seorang pemimpin dan faktor-faktor yang berkaitan dengannya dalam berinteraksi dengan karyawan di instansi/dinas/lembaga, yaitu :

- 1) Otoriter.
- 2) Defensif.
- 3) Waktu yang tersedia terbatas.
- 4) Menganggap faktor hubungan manusiawi sia-sia untuk diterapkan.
- 5) Lemah secara intelektual.
- 6) Kurang energik intelektual.
- 7) Dikuasai oleh perasaan bahwa fungsinya hanya menyampaikan informasi kepada karyawan dan masyarakat.
- 8) Tidak berminat untuk meningkatkan rasa ingin tahu dari karyawan-nya.
- 9) Terikat secara kaku terhadap materi dan program-program atau rencana kerja yang telah ditetapkan.

10) Tidak mau peduli dan berurusan dengan hal-hal yang dibutuhkan karyawan dan masyarakat.

Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan, diusahakan dapat mempertahankan dan meunmbuhkembangkan faktor-faktor yang mendukung kemampuan kerja karyawan dan berusaha menjauhkan bahkan menghilangkan sedapat mungkin faktor-faktor yang berkembang dan kualitas pelayanan kesehatan dapat terlayani dengan prima.

2.1.4 Indikator-indikator Kemampuan

Pendapat Sutermeister dan Bob Davis et.al. ini memandang bahwa kemampuan (*Ability* dapat dipandang sebagai suatu karakteristik umum dari seseorang yang berhubungan dengan pengetahuan) dan keterampilan yang diwujudkan melalui tindakan. Kemampuan seorang karyawan secara aplikatif indikatornya dapat digambarkan sebagai berikut :

a. Keterampilan Menjalankan Tugas

Dalam proses pekerjaan dilapangan akan mengalami hal-hal yang luas dan kompleks, sehingga karyawan harus dibekali pengetahuan dan keterampilan yang mantap dan handal. Pimpinan yang baik akan memberi bekal pengetahuan dan keterampilan agar stafnya bisa menjalankan pekerjaan dengan sebaik-baiknya diantaranya sebagai berikut :

a) Meningkatkan partisipasi dalam volume pekerjaan.

- b) Membangkitkan minat dan rasa ingin tahu karyawan terhadap sesuatu masalah yang sedang dihadapi atau sedang dibicarakan.
- c) Mengembangkan pola pikir karyawan dan cara bekerja yang baik.
- d) Menuntin proses berpikir karyawan sebab bekerja yang baik akan membantu pimpinan dalam kualitas pelayanan pada masyarakat.
- e) Memusatkan perhatian karyawan terhadap masalah-masalah yang sedang ditangani dilapangan.

b. Keterampilan Memberikan Penguatan (*Reinforcement Skill*)

Penguatan atau reinforcement adalah segala bentuk respon, apakah bersifat verbal (biasa diungkapkan atau diutarakan dengan kata – kata langsung seperti; baik pekerjaannya,sukses menjalankan tugas, benar dan sebagainya) maupun non verbal (biasanya dilakukan dengan gerak,isyarat,pendekatan dan sebagainya), yang merupakan bagian dari modifikasi tingkahlaku atau kebijakan pemimpin terhadap karyawannya, yang bertujuan untuk memberikan informasi umpan balik bagi karyawan atas pekerjaannya sebagai suatu tindakan dorongan atau koreksi.

Reinforcement dapat berarti juga respon terhadap suatu tingkahlaku yang dapat meningkatkan kemungkinan berulang kembali tingkahlaku tersebut. Tindakan tersebut dimaksudkan untuk memberikan pelajaran atau membesarkan hati karyawan agar mereka lebih giat berpartisipasi dalam interaksi melaksanakan pekerjaannya dilapangan.

Tujuan reinforcement yang diharapkan berpengaruh positif terhadap sikap karyawan adalah untuk :

- a) Meningkatkan perhatian karyawan terhadap konsentrasi pekerjaan.
- b) Merangsang dan meningkatkan personal skill kerja
- c) Meningkatkan gairah kerja dan membina tingkah laku karyawan yang produktif.

Berkaitan dengan cara memberikan *reinforcement*, Usman (1992) menjelaskan bahwa ada empat dalam menggunakan penguatan, yakni;

- a) Penguatan kepada pribadi tertentu; penguatan harus jelas kepada siapa ditujukan sebab, bila tidak jelas akan tidak efektif. Hal ini dapat dilakukan dengan terlebih dahulu menyebutkan nama karyawan.
- b) penguatan kepada kelompok karyawan; penguatan ini dapat dilkukan dengan memberikan penghargaan kepada kelompok karyawan yang dapat menyelesaikan tugas pekerjaannya dengan baik yang diberikan oleh pimpinan kepada kelompok tersebut.
- c) Pemberian penguatan dengan cara segera; penguatan seharusnya diberikan segera setelah munculnya tingkahlaku atau respond karyawan yang diharapkan. Penguatan yang ditunda pemberiannya, cenderung kurang efektif
- d) Variasi dalam penggunaan; jenis atau macam penguatan yang digunakan hendaknya bervariasi, tidak terbatas pada satu jenis saja karena hal ini akan menimbulkan kebosanan dan lama kelamaan akan kurang efektif.

c. Keterampilan Mengadakan Variasi (*Variation Skill*)

Variasi pemberian ransangan (motif) karyawan adalah suatu kegiatan pimpinan dalam konteks proses interaksi pekerjaan atau tugas dilapangan yang ditujukan untuk mengatasi kebosanan karyawan sehingga dalam situasi melaksanakan pekerjaan, antusiasme, serta penuh partisipasi. Secara garis besar tujuan dan manfaat dari *variation skill* adalah sebagai berikut :

- a) Menimbulkan dan meningkatkan perhatian karyawan kepada aspek tugas dan tanggung jawab yang diembangkannya yang relevan dengan tugas dan fungsinya.
- b) memberikan kesempatan bagi berkembangnya bakat atau prakarsa karyawan yang ingin mengetahui dan menyelidiki pada pekerjaan atau job yang baru.
- c) Memupuk tingkahlaku yang positif terhadap pimpinan dan instansi/lembaga dengan berbagai cara pekerjaan yang lebih hidup dan bervariasi dilingkungan kerjanya dengan lebih baik.
- d) Memberikan kesempatan kepada karyawan untuk memperoleh cara menyerap pengarahannya yang menjadi tugas dan fungsinya menjadi seorang karyawan yang baik.

Sedangkan keterkaitan dengan prinsip penggunaannya, lebih jauh Usman(1992) menjelaskan bahwa, ada tiga prinsip penggunaan *variation skill* yang perlu diperhatikan, yakni :

- a) Variasi hendaknya digunakan dengan suatu maksud tertentu yang relevan dengan tujuan yang hendak dicapai.

- b) variasi harus digunakan secara lancar dan berkesinambungan sehingga tidak akan merusak perhatian karyawan dan tidak meng-ganggu pekerjaan.
- c) Direncanakan dengan matang dan secara eksplisit dicantumkan dalam rencana pekerjaan atau program kerja

2.2 Konsep Personal Skill

2.2.1 Pengertian Pelatihan

Pelatihan merupakan wadah lingkungan bagi karyawan, dimana mereka memperoleh atau mempelajari sikap, kemampuan, keahlian, pengetahuan, dan perilaku spesifik yang berkaitan dengan pekerjaan. Pelatihan juga mengandung perhatian yang lebih segera dan diasosiasikan dengan peningkatan pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam pekerjaan mereka saat ini.

Menurut Keep dalam Budi Santosa (2000), pelatihan dan pengembangan karyawan bukanlah merupakan sebuah pilihan, melainkan bagian intrinsic dari praktek HRM dan investasi pada manusia.

2.2.2 Pendekatan-Pendekatan Terhadap Pelatihan

Pendekatan-pendekatan terhadap pelatihan dalam Budi Santosa (2000) yaitu:

a. *Sitting by Nellie* (Demonstrasi)

Peserta pelatihan ditunjuki bagaimana melakukan pekerjaan oleh anggota staff yang berpengalaman dan kemudian diperbolehkan untuk meneruskannya.

Keuntungan dari Metode ini adalah proses belajar berkaitan secara langsung anggota staff yang berpengalaman (yang mungkin bukan ahli melatih) mungkin mengalami kesulitan didalam menjelaskan sesuatu dan berempati kepada peserta pelatihan, padahal kesalahan dari peserta pelatihan bisa mahal sekali.

a. *Coaching* (Pembekalan)

Pembekalan dianggap sebagai versi lebih baik dari pada demonstrasi dan memiliki keuntungan yang berupa interaksi antara pelatih dan peserta pelatihan. Pembekalan mempunyai materi inti yang tidak diasosiasikan dengan demonstrasi, seperti struktur, umpan balik dan personal skill.

b. *Mentoring*

Mentoring adalah kegiatan dimana peserta pelatihan mengamati keterampilan yang ditunjukkan oleh mentor, yang biasanya seorang menejer senior yang bukan atasan langsung dan memirukan perilaku menejer senior itu. Mentor (penasihat) mendorong dan membantu dalam berbagai tugas yang ditangani oleh bawahan dan bisa memberikan pandangan yang tak ternilai dalam politik dan budaya dalam organisasi tersebut.

c. *Pengembangan diri*

Pengembangan diri ini biasa dibentuk dengan kesepakatan antara pihak-pihak yang berkepentingan ditempat kerja sebaik mungkin membuatnya operasional, bisa memasukan bacaan-bacaan yang terarah dan aktivitas-aktivitas khusus.

2.2.3 Langkah-langkah Pelatihan

Langkah-langkah pelatihan dalam Ike kusdyah (2000) yaitu:

a. Mengidentifikasi Kebutuhan Pelatihan

Organisasi harus selalu bradaptasi terhadap lingkungan yang berubah sehingga karyawan perlu melakukan penyesuaian terhadap kondisi lingkungan yang dinamis tersebut. Sehingga organisasi dapat melakukan indentifikasi kebutuhan pelatihan, maka manajemen dapat membuat langkah-langkah berikut:

1. Evaluasi prestasi

Melakukan monitoring pada setiap karyawan dan hasilnya dibandingkan dengan standar prestasi atau target rekrutmen.

2. Analis Persyaratan Kerja

Organisasi perlu mengetahui kemampuan dan keahlian yang dimiliki oleh karyawan.

3. Analisis Organisasi

Analisis Organisasi bertujuan meninjau kembali apakah tujuan organisasi secara keseluruhan sudah tercapai atau belum.

4. Survei Sumber Daya Manusia

Seluruh manajemen dan karyawan diminta menjelaskan masalah dan hambatan yang dihadapi selama program ini berlangsung untuk mengetahui tindakan apa yang akan dilakukan untuk menyelesaikan masalah tersebut

b. Menentukan Tujuan Program Pelatihan

Berbagai bentuk alternatif tujuan lainnya memang harus secara gamblang ditentukan untuk mengetahui ke arah mana rekrutmen akan membentuk sumber daya manusianya dengan aplikasi program ini. langkahnya seperti: Mengidentifikasi keterampilan-keterampilan kinerja jabatan khusus yang dibutuhkan untuk memperbaiki kinerja dan produktivitas.

c. Merencanakan dan Mengembangkan Program Pelatihan dan Pengembangan

Setelah tujuan teridentifikasi maka organisasi perlu membuat perencanaan sekaligus mengembangkan program ini. Langkah berikut bisa menjadi pedoman: Tujuan instruksional, metode, media, gambaran dan urutan dari isi, contoh, latihan, dan kegiatan. Untuk itu perlu membuat sebuah kurikulum dan disajikan dalam bentuk program untuk pengembangan.

d. Implementasi Program

Program ini bisa dilakukan dengan dua metode, yaitu *on the job training* dan *off the job training*, dalam Ike kusdyah (2000).

1. *On the Job Training*

Bentuk pelatihan ini mempunyai keuntungan karena cukup fleksibel, baik dalam hal lokasi dan organisasi. Bentuknya disesuaikan dengan kebutuhan dan berkaitan langsung dengan

pekerjaan karyawan. *On the Job Training* adalah pelatihan pada karyawan untuk mempelajari bidang pekerjaannya sambil benar-benar mengerjakannya.

2. *Off the Job Training*

Bentuk pelatihan ini berupa Lecture berupa presentasi atau ceramah yang diberikan oleh pengajar kepada karyawan. Presentasi dengan video, pelatihan diadakan di tempat kerja, pelatihan diadakan dengan bermain peran, studi kasus, teknik pembelajaran diri sendiri, program pembelajaran, pelatihan untuk meningkatkan kemampuan, membuat kelompok atau tim kecil.

e. **Evaluasi dan Monitoring Program**

Pelaksanaan dan monitoring Program terdiri dari Pendidikan dan pelatihan, Mendefinisikan kebutuhan-kebutuhan Pelatihan, Berbagai Inovasi dalam Pelatihan dan Pendidikan, mengevaluasi Hasil Program Pendidikan dan Pelatihan.

2.2.4 Pelatihan *Personal skill*

Pelatihan *personal skill* merupakan pelatihan yang diberikan perusahaan kepada karyawan untuk meningkatkan keterampilan yang dimiliki. Setiap karyawan memiliki keterampilan yang berbeda sehingga perusahaan dapat mengadakan pelatihan sesuai jenis pelatihan yang dibutuhkan, Jenis-jenis pelatihan menurut Akrani dalam Kaswan (2011) ada 4 jenis pelatihan yang berbeda yaitu:

a. *Induction training* (Pelatihan Induksi)

Mengenalkan organisasi kepada karyawan yang baru diangkat. Ini merupakan pelatihan yang singkat dan informative yang diberikan segera setelah bergabung dengan organisasi tersebut. Tujuannya memberikan informasi “selayang pandang” kepada pegawai.

b. *Job training* (Pelatihan pekerjaan)

Berkaitan dengan pekerjaan khusus dan tujuannya adalah memberi informasi dan petunjuk yang sesuai kepada karyawan sehingga memungkinkan mereka melaksanakan pekerjaan secara sistematis, tepat, efisien, dan akhirnya dengan percaya diri.

c. *Training for Promotion* (Pelatihan untuk Promosi)

Pelatihan yang diberikan setelah promosi tetapi sebelum bergabung dengan posisi yang lebih tinggi. Tujuannya adalah memberi kesempatan pada para pegawai untuk melakukan penyesuaian diri dengan tugas pekerjaan di level lebih tinggi.

d. *Refresher training* (Pelatihan penyegaran)

Memperbaharui keterampilan profesional, informasi dan pengalaman seseorang yang menduduki posisi eksekutif penting.

1. *Induction training* (Pelatihan Induksi)

Pelatihan Induksi adalah Pelatihan yang penting untuk karyawan baru, terlepas dari apakah mereka berpengalaman atau tidak. Ketika datang ke sebuah

perusahaan baru, karyawan baru harus untuk tahu lebih banyak tentang tempat kerja baru mereka, mereka ingin cepat mengintegrasikan ke dalam tim baru. Banyak perusahaan melakukan program induksi pelatihan untuk membantu karyawan mengintegrasikan ke dalam lingkungan kerja. Namun, mencapai tujuan induksi pelatihan dalam waktu singkat pelatihan benar-benar sulit. Bagaimana membantu karyawan baru mengintegrasikan ke dalam tim baru perusahaan dengan cepat dapat melalui pelatihan induksi. Berikut adalah beberapa poin.

a) Membuat rencana induksi pelatihan yang baik

Membuat rencana induksi pelatihan yang baik adalah landasan kesuksesan. Sebagai manajer pelatihan induksi, Manajer harus membuat rencana rumit berdasarkan kondisi spesifik perusahaan manajer dan karakteristik karyawan baru sebelum pelaksanaan. Isi pelatihan, bentuk, waktu, orang yang bertanggung jawab, biaya harus dimasukkan dalam rencana rinci. Pelatihan Induksi harus dibagi menjadi pelatihan dasar dan pelatihan profesional. Pelatihan dasar meliputi budaya perusahaan, strategi perusahaan, struktur organisasi, sistem personalia kesejahteraan, keamanan, pengetahuan, keselamatan, pengetahuan umum. Pelatihan profesional didasarkan pada tingkat tanggung jawab pekerjaan, proses kerja. Bisa untuk semua karyawan baru, sementara pelatihan profesional harus dilakukan sesuai dengan departemen yang berbeda dan berbagai jenis pekerjaan. Pelatihan tersebut

dapat membantu karyawan baru cepat beradaptasi dengan lingkungan dan pekerjaan baru mereka dan kemudian meningkatkan kinerja pekerjaan mereka.

b) Menetapkan Hasil Pelatihan Induksi

Seperti halnya jenis pelatihan, penting untuk meninjau dan mencari umpan balik setelah pelatihan induksi. Evaluasi pelatihan induksi dapat dibagi menjadi tiga tahap:

Fase pertama berfokus pada mengevaluasi kesesuaian untuk isi pelatihan. Anda dapat mengatur semua peserta untuk mendiskusikan isi pelatihan, dan belajar tentang perasaan mereka untuk isi pelatihan.

Tahap kedua berfokus pada evaluasi pembelajaran karyawan baru dan kinerja akademis. Hal ini dapat dievaluasi melalui ujian. Ujian berbasis kertas biasanya cara yang paling umum, namun demi menghemat waktu dan biaya-efektif, komputer berbasis tes akan menjadi cara yang paling merekomendasikan. Membuat tes dengan pembuat Kuis meminta karyawan untuk mengikuti tes pada komputer, dan kemudian mendapatkan semua nilai secara otomatis.

2. *Job training* (Pelatihan pekerjaan)

Di dalam dunia kerja, pelatihan kerja adalah suatu kegiatan yang direncanakan oleh perusahaan atau institusi untuk memfasilitasi belajar karyawan

untuk mencapai kompetensi dalam pekerjaannya. Kompetensi ini meliputi pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang dianggap penting untuk mencapai kinerja yang tinggi. Tujuan pelatihan adalah agar karyawan dapat menguasai pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang dilatihkan dalam program pelatihan sehingga dapat diaplikasikan dalam kegiatan mereka sehari-hari.

Di dalam dunia industri, pelatihan kerja adalah suatu program yang dibuat dan direncanakan oleh perusahaan atau organisasi dalam rangka menugaskan karyawan untuk belajar atau mengikuti kegiatan agar mencapai kompetensi tertentu dalam pekerjaannya. Secara umum, tujuan pelatihan kerja adalah agar karyawan dapat menambah pengetahuan, meningkatkan keterampilan dan menerapkan perilaku yang dilatihkan dan kemudian dipraktikkan dalam kegiatan kerja yang berujung pada meningkatnya produktifitas perusahaan.

Untuk memperoleh hasil yang optimal, pelatihan kerja dapat direncanakan, dibuat dan dilaksanakan sedemikian rupa sehingga target kompetensi yang telah ditetapkan dapat dicapai dan terukur.

Ada beberapa sifat dasar yang harus ada dalam suatu pelatihan kerja agar waktu, biaya dan tenaga yang akan di keluarkan dapat berbuah manis dengan tercapainya target pelatihan dan kompetensi karyawan yang pada akhirnya meningkatkan produktifitas organisasi/perusahaan. Ketujuh sifat dasar pelatihan tersebut adalah:

a. **Pelatihan untuk berkembang**

Pelatihan kerja adalah substansi integral dalam setiap manajemen perusahaan atau organisasi. Perkembangan sistem manajemen akibat berkembangnya organisasi menuntut peninjauan kinerja seluruh komponen karyawan secara berkala. Sehingga pelatihan kerja adalah bagian integral dari setiap organisasi yang ingin tumbuh dan berkembang.

b. **Bersifat integral**

Rencana pelatihan kerja harus dibuat secara integral dengan seluruh bagian organisasi. Sehingga pelatihan dapat berjalan dengan efektif, bermanfaat untuk suatu bagian, antar bagian dan keseluruhan bagian organisasi.

c. **Relevan dengan Bidang Pekerjaan**

Pelatihan kerja harus sesuai dengan bidang pekerjaan peserta dan kewenangannya. Selain itu kebutuhan organisasi juga bisa menjadi pertimbangan.

d. **Bersifat Antisipatif**

Pelatihan kerja difungsikan sebagai salah satu upaya mencari solusi antisipatif atas masalah pada bidang kerjanya atau masalah organisasi pada umumnya. Artinya dengan pelatihan kerja, segala kelemahan yang ada bisa diperbaiki dan diantisipasi, selain itu juga untuk mengembangkan keterampilan atau pengetahuan baru untuk memenuhi tuntutan di masa yang akan datang.

e. **Dapat diterapkan dan Mepersonal skill**

Pelatihan kerja sebaiknya berisi program yang konkrit dan memungkinkan untuk diterapkan dan sekaligus mepersonal skill orang untuk berbuat. Tujuan program pelatihan kerja harus dapat di transformasikan ke dalam suatu tindakan nyata. Materi yang didapat dari pelatihan kerja sebaiknya bisa diterapkan dalam kegiatan kerja sehari-hari.

f. **Berhubungan dengan kinerja**

Pelatihan kerja diberikan sebagai bantuan agar setiap karyawan mampu memenuhi kompetensi terukur sesuai standar organisasi yang dibebankan pada masing-masing jabatan dan wewenangnya.

g. **Berkesinambungan**

Kesinambungan pelatihan kerja merupakan hal yang sangat penting. Pelatihan kerja yang dilakukan secara sporadis dan temporer akan memberikan hasil yang berbeda secara signifikan dibandingkan dengan pelatihan kerja yang dijadwalkan secara rutin atau periodik.

2.3. Konsep Kualitas Pelayanan

2.3.1 Pengertian Kualitas

Definisi kualitas sangat beranekaragam dan mengandung banyak makna. Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Goetsch dan Davis (1994) dalam Fandy Tjiptono (1996) mendefinisikan “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan

produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Menurut Buddy dalam Anis Wahyuningsih (2002), “kualitas sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit”. Sedangkan definisi kualitas menurut Kotler (1997) adalah “seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat”. Ini jelas merupakan definisi kualitas yang berpusat pada konsumen, seorang produsen dapat memberikan kualitas bila produk atau pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Berdasarkan beberapa pengertian kualitas diatas dapat diartikan bahwa kualitas hidup kerja harus merupakan suatu pola pikir (mindset), yang dapat menterjemahkan tuntutan dan kebutuhan pasar konsumen dalam suatu proses manajemen dan proses produksi barang atau jasa terus menerus tanpa hentinya sehingga memenuhi persepsi kualitas pasar konsumen tersebut.

Perspektif kualitas yaitu pendekatan yang digunakan untuk mewujudkan kualitas suatu produk/jasa. David dalam Fandy Tjiptono (1996:52), mengidentifikasi adanya lima alternatif perspektif kualitas yang biasa digunakan, yaitu:

1). Transcendental Approach

Kualitas dalam pendekatan ini, dipandang sebagai innate excellence, dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan

dioperasionalkan. Sudut pandang ini biasanya diterapkan dalam dunia seni, misalnya seni musik, seni drama, seni tari, dan seni rupa. Meskipun demikian suatu perusahaan dapat mempromosikan produknya melalui pernyataan-pernyataan maupun pesan-pesan komunikasi seperti tempat berbelanja yang menyenangkan (supermarket), elegan (mobil), kecantikan wajah (kosmetik), kelembutan dan kehalusan kulit (sabun mandi), dan lain-lain. Dengan demikian fungsi perencanaan, produksi, dan pelayanan suatu perusahaan sulit sekali menggunakan definisi seperti ini sebagai dasar manajemen kualitas.

2). Product-based Approach

Pendekatan ini menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk. Karena pandangan ini sangat objektif, maka tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera, kebutuhan, dan preferensi individual.

3). User-based Approach

Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (misalnya *perceived quality*) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Perspektif yang subjektif dan demand-oriented ini juga menyatakan bahwa pelanggan yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda

pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya.

4). Manufacturing-based Approach

Perspektif ini bersifat supply-based dan terutama memperhatikan praktik-praktik perekayasaan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian/sama dengan persyaratan (conformance to requirements). Dalam sektor jasa, dapat dikatakan bahwa kualitasnya bersifat operations-driven. Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang seringkali didorong oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya. Jadi yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya.

5). Value-based Approach

Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Dengan mempertimbangkan trade-off antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai “affordable excellence”. Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat dibeli (best-buy).

2.3.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas atau mutu adalah keseluruhan fitur dan sifat produk pelayanan yang mempengaruhi kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun

tersirat (Kotler, 2004). Pengertian kualitas adalah 1) kesesuaian dengan persyaratan / tuntutan, 2) kecocokan untuk pemakaian, 3) perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan, 4) bebas dari kerusakan, 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, 6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan (Pasolong, 2008).

Kualitas juga dapat diartikan sebagai kesesuaian dengan persyaratan, kesesuaian dengan pihak pemakai atau bebas dari kerusakan / cacat. Untuk itu kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prinsip : lebih mudah, lebih baik, cepat, tepat, akurat, ramah, sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik (Nurhasyimadunair, 2008). Sedangkan pengertian pelayanan adalah sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut pendapat Morir pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Menurut Warella pelayanan (*service*) adalah sebagai suatu perbuatan, suatu kerja, atau suatu usaha. Pengertian kualitas pelayanan menurut Kasmir adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan / menimbulkan kepuasan kepada para pelanggan dengan standar yang telah ditentukan (Pasolong, 2008).

Menurut James A. Frist Simmons dan Mona J. Frist Simmons, kualitas pelayanan adalah sesuatu yang kompleks. Tamu akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai tolak ukurnya yaitu :

1. Reliabilitas (Reliability) adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu.
2. Responsif (Responsiveness) yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.
3. Kepastian / Jaminan (Assurance) adalah pengetahuan dan kesopanan santunan serta kepercayaan diri para karyawan. Dimensi *Assurance* memiliki ciri-ciri kompetensi untuk memberikan pelayanan, sopan santun dan memiliki sifat respek kepada tamu.
4. Empati (Empathy) adalah memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi empati diri memiliki ciri-ciri kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti, kebutuhan dan perasaan tamu.
5. Nyata (Tangibles) yaitu sesuatu yang nampak atau yang nyata yaitu penampilan para karyawan dan fasilitas-fasilitas lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan (Sulastiyono, 2002).

Menurut Yoeti (2001) terdapat 2 faktor yang harus diperhatikan yaitu :

1. Faktor Pelayanan (service) yaitu berkaitan dengan aspek – aspek teknis mempersiapkan produk dan pelayanan yang akan diberikan kepada wisatawan.

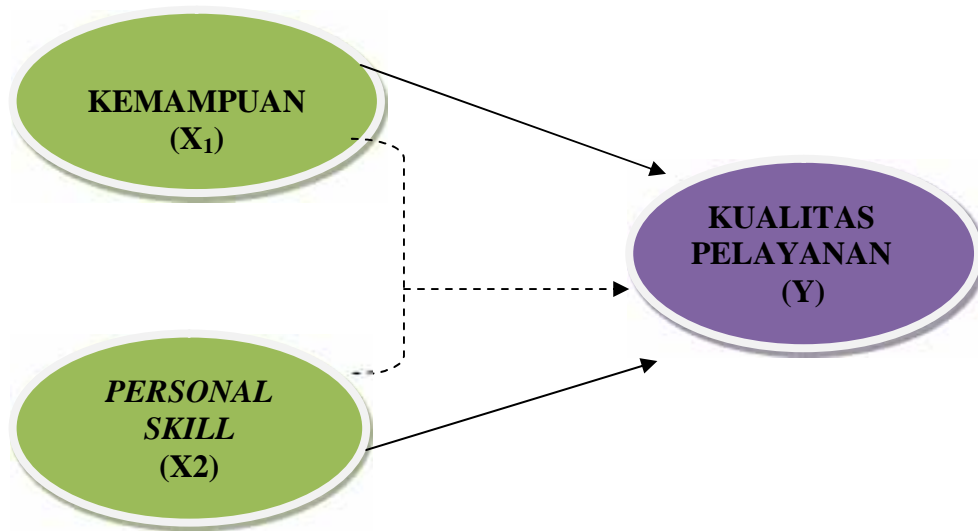
Dalam hal ini yang patut mendapat perhatian khusus adalah kualitas produk atau jasa dan ketepatan waktu penyampaian.

2. Faktor Kepuasan (satisfaction) yaitu kemampuan berkomunikasi sikap dan tingkah laku, etika keramahan, kesediaan untuk membantu dan dapat memecahkan, masalah yang dihadapi.

Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien dan penumpang) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani (Sugiarto, 2002). Pelayanan adalah suatu jasa bantuan karyawan kepada tamu sesuai kebutuhan dan bantuan itu harus setimpal dengan bayaran yang telah diberikan kepada tamu sehingga ia merasa puas (Yoeti, 2001).

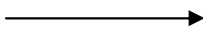
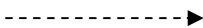
Berdasarkan dari beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang kompleks karena dimana terdapat 5 dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan tersebut. 5 dimensi tersebut diantaranya reliabilitas, responsif, jaminan, empati dan nyata. Kualitas pelayanan merupakan suatu jasa bantuan karyawan kepada tamu untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan – keinginannya agar tamu bisa mencapai kepuasan.

2.4 KERANGKA BERPIKIR



Gambar 1;
Model Penelitian Hubungan Antar
Variabel Bebas Dan Variable Terikat.

Keterangan :

Hubungan Parsial = 
 Hubungan Simultan = 

2.5 HIPOTESIS

Dari kerangka konseptual di atas, maka hipotesis yang akan diuji dirumuskan sebagai berikut :

1. Diduga terdapat pengaruh signifikan kemampuan terhadap kualitas pelayanan karyawan pada Bank Sulut Kantor Cabang Utama Manado.

2. Diduga terdapat pengaruh signifikan personal skill terhadap kualitas pelayanankaryawan padaBank Sulut Kantor Cabang Utama Manado.
3. Diduga terdapat pengaruh signifikan kemampuan dan personal skill terhadap kualitas pelayanan karyawan pada Bank Sulut Kantor Cabang Utama Manado.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah Singkat PT. Bank Sulut

PT. Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara yang dikenal dengan *Bank Sulut* didirikan pertama kali dengan nama PT. Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara Tengah berdasarkan Akta No. 88 tanggal 17 Maret 1961 oleh Raden Hadiwido, notaris pengganti dari Raden Kadiman, Notaris di Jakarta. Kemudian diperbaiki dengan Akta Perubahan Anggaran Dasar No. 22 tanggal 4 Agustus 1961 oleh Raden Kadiman Notaris di Jakarta, dan Akta Perubahan anggaran dasar No. 46 tanggal 10 Oktober 1961 oleh Raden Hadiwido pengganti Raden Kadiman, yang telah memperoleh pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan penetapan No. J.A.5 / 109 / 6 tanggal 13 Oktober 1961.



Gambar 2 : Gedung Bank Sulut Pada Tahun 1960

Berdasarkan Undang-undang No. 13 tahun 1962 tentang ketentuan-ketentuan pokok Bank Pembangunan Daerah Jo. Undang-undang No. 13 tahun 1964 tentang antara lain pembentukan Propinsi Daerah tingkat I Sulawesi Utara berubah menjadi Perusahaan Daerah Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara sesuai Peraturan Daerah tanggal 2 Juni 1964 berikut perubahan-perubahannya dan terakhir diubah berdasarkan Peraturan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Sulawesi Utara No. 1 tahun 1999 tentang perubahan bentuk badan hukum Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara.

Sebagai perseroan terbatas maka pendirian Bank Sulut dilakukan dengan Akta No. 7 tanggal 14 April 1999 dibuat dihadapan Joanes Tommy Lasut, SH., Notaris di Manado yang disahkan oleh Menteri Kehakiman R.I. dengan Keputusan No. C-8296.HT.01.01.TH'99 tanggal 14 Mei 1999 dan telah diumumkan dalam Berita Negara R.I. No. 63 tanggal 6 Agustus 1999 dan Tambahan Berita Negara R.I. No. 4772. Modal dasar ditetapkan sebesar Rp. 100 milyar dengan kepemilikan Daerah Propinsi, Kabupaten dan Kota pemegang saham Seri A maksimum sebesar 55% dan pemegang saham Seri B bersama-sama dengan pihak ketiga termasuk Koperasi maksimum sebesar 45%. Saham-saham terbagi atas Saham Seri A sebanyak 550.000 nilai nominal @ Rp. 100.000,- (Seratus Ribu Rupiah) dan Saham Seri B sebanyak 450.000 nilai nominal @ Rp. 100.000,- (Seratus Ribu Rupiah).



Gambar 3 : Gedung Bank Sulut Yang Digunakan Pada Tahun 1970

Perubahan bentuk badan hukum Bank Sulut tersebut merupakan tuntutan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan mengikuti program rekapitalisasi perbankan karena Bank Sulut menghadapi risiko kewajiban pemenuhan modal minimum (KPPM) kurang dari 8%. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 84 tahun 1998 tentang Program Rekapitalisasi Bank Umum, Surat Keputusan Bersama Menteri Keuangan dan Gubernur Bank Indonesia No. 135/KMK.017/1999 dan No. 32/17/KEP/GBI tanggal 9 April 1999, Bank Sulut telah menandatangani Perjanjian Rekapitalisasi. Tahun 2004 Pemerintah RI melalui Menteri Keuangan telah menjual kembali (divestasi) seluruh saham Negara pada Bank Sulut berdasarkan Perjanjian Jual Beli Seluruh Saham Negara dan Pelunasan Obligasi Negara pada PT. Bank Sulut tanggal 30-06-2004.



Gambar4 :Gedung Bank Sulut PadaTahun 2000-an

Setelah Bank Sulut melepaskan diri dari program rekapitalisasi perbankan terjadi beberapa perubahan Anggaran Dasar berkaitan dengan perubahan susunan kepemilikan saham setelah divestasi saham negara, dan terakhir dengan peningkatan modal dasar dari Rp. 100 milyar menjadi sebesar Rp. 300 milyar yang telah mendapat persetujuan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI No. C-24640/HT.01.04.TH.2006 tanggal 23 Agustus 2006 telah diumumkan dalam Berita Negara RI tanggal 23 Oktober 2006 No.85 Tambahan No. 11432/2006.

Arti Logo:

Bentuk Asal : Daun kelapa

Bentuk Akhir : Pucuk daun kelapa terdiri dari empat helai daun yang melambai



Gambar5 : Logo Bank Sulut

Arti :

- Empat helai daun menggambarkan 4 etnis Sulawesi Utara yaitu BOHUSAMI
- Lambaian daun kelapa mencerminkan gerak langkah maju / dinamika kerja
- Terdiri dari 2 jenis warna yaitu : Warna BIRU pada pelepah sampai sebagian helai daun, dan BIRU MUDA pada sebagian ujung-ujung helai daun, yang menggambarkan kesetiaan dalam melayani dan ketenangan dalam memecahkan persoalan

4.1.2 Visi, Misi dan Strategi Perusahaan

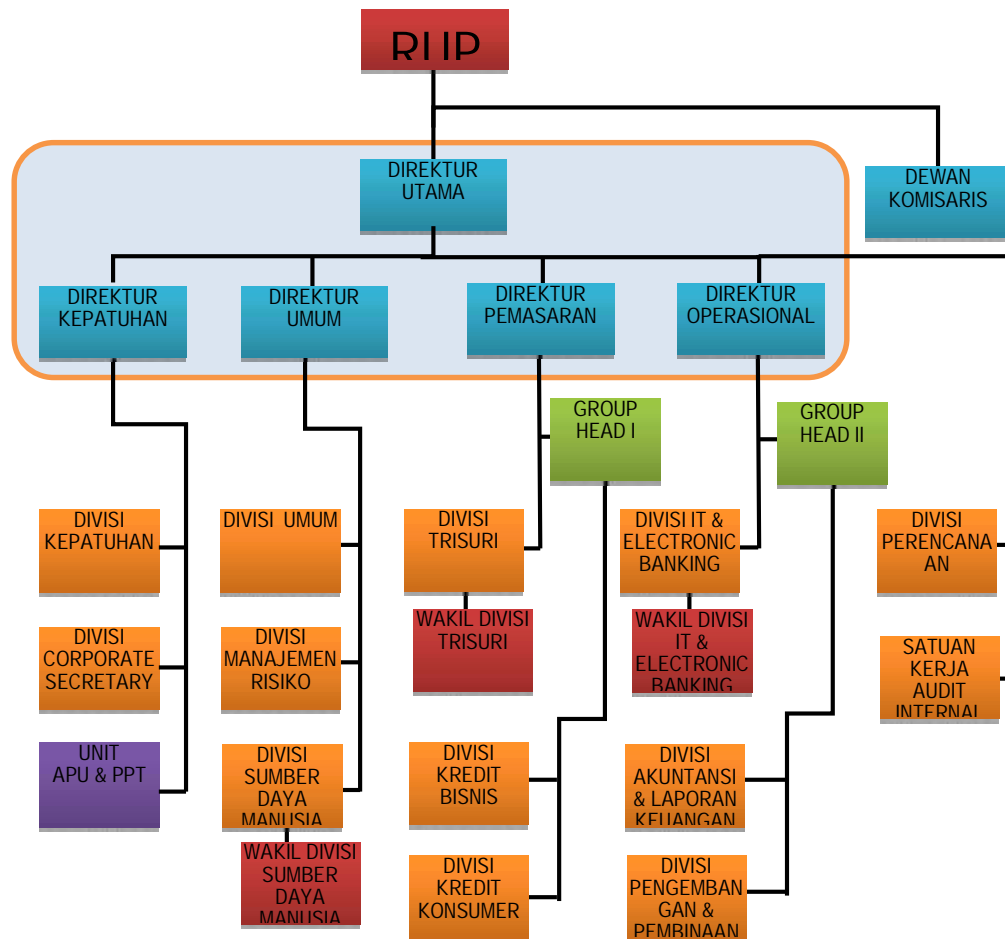
Visi: Menjadi perusahaan jasa perbankan yang profesional & bertumbuh secara sehat.

Misi: Sebagai bank fokus yang berorientasi pada bisnis retail, sebagai penggerak, pendorong laju perekonomian dan pembangunan daerah, memberikan kontribusi yang optimal kepada stakeholder.

Strategi Perusahaan :

- 1) Menggalakan pilar dan budaya kerja perusahaan
- 2) Memberikan kredit secara prudent untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat
- 3) Meningkatkan dana masyarakat
- 4) Memberikan hasil yang optimal pada pemegang saham

4.1.3 Struktur Organisasi



Gambar 6. Struktur Organisasi PT Bank Sulut

Struktur organisasi ini merupakan struktur organisasi PT. BANK SULUT Kantor Pusat di mana struktur yang terdiri dari RUPS dan di pegang oleh direktur utama dan di bantu oleh DIRKEP, DIRUM, DIRPEM dan seluruh satuan Divisi-divisi yang ada sampai ke tingkat cabang, cabang pembantu, dan Kantor kas .

4.2 Hasil Analisis

4.2.1 Karakteristik Responden

Penelitian ini dilaksanakan pada perusahaan PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado dengan sampel penelitian kepada pegawai yang telah mengikuti *Personal Skill*. Berdasarkan data yang diperoleh, maka berikut ini akan menguraikan gambaran umum responden penelitian.

Kuisisioner yang disebar 31 eksemplar, semua kuisisioner memenuhi kriteria. Karakteristik responden yang menjadi subjek dalam penelitian ini terdiri dari usia, jenis kelamin, pendidikan, masa bekerja dan gaji. Dalam kuisisioner responden tidak perlu mencantumkan identitas pribadi atau nama untuk kerahasiaan informasi yang diberikan responden.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan dari jenis kelamin, pegawai dibagi menjadi dua yaitu laki-laki dan perempuan. Dari hasil kuisisioner yang disebar ditemukan bahwa pegawai laki-laki lebih dominan dibandingkan dengan perempuan. Dari hasil pengolahan data dapat dilihat bahwa pegawai yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 12 orang dengan tingkat persentase 38,71% dan pegawai perempuan sebanyak 19 orang dengan tingkat persentase 61,29%. Adapun jumlah pegawai dapat dilihat pada tabel 5. berikut :

Tabel 5
Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Laki – laki	12	38.71
2	Perempuan	19	61.29
Jumlah		31	100

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2015

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan pendidikan pegawai memiliki pendidikan SMA yang paling banyak ditemui yaitu 16 orang dengan tingkat persentase 51,61%. Untuk sarjana S1 terdapat 7 orang dengan tingkat persentase 22,58 % dan pendidikan D3 sebanyak 3 orang dengan tingkat persentase 9,68% dan masih terdapat pendidikan SMP sebanyak 2 orang dengan tingkat persentase 6,45%, untuk pendidikan S2 sebanyak 3 orang dengan tingkat presentase 9,68%. Selengkapnya tabulasi data pegawai dapat dilihat pada tabel 6. berikut :

Tabel 6
Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	SMP	2	6.45
2	SMA	16	51.61
3	D3	3	9.68
4	S1	7	22.58
5	S2	3	9.68
Jumlah		31	100

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2015

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa, pegawai yang paling banyak bekerja pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado adalah mereka yang berada pada range usia 26 - 35 tahun sebanyak 11 orang dengan tingkat persentase 35,48%, diikuti usia 16 - 25 tahun yaitu sebanyak 9 orang dengan tingkat persentase 29,03%, kemudian usia 36 - 45 tahun yaitu sebanyak 5 orang dengan tingkat persentase 16,13%, selanjutnya usia >46 tahun sebanyak 6 orang dengan tingkat persentase 19,35%. Dimana jumlah pegawai berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 7 berikut :

Tabel 7
Jumlah Pegawai Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	16 – 25 Tahun	9	29.03
2	26 – 35 Tahun	11	35.48
3	36 – 45 Tahun	5	16.13
4	>46 Tahun	6	19.35
	Jumlah	31	100

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2015

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Pengelompokan pegawai berdasarkan masa kerja memberikan hasil sebagai berikut : pegawai yang paling banyak memiliki masa kerja 6 - 10 tahun sebanyak 10 orang dengan tingkat persentase 32,26%, pegawai dengan masa kerja 11 - 15 tahun

sebanyak 7 orang dengan tingkat persentase 22,58%, pegawai dengan masa kerja 1 – 5 tahun masing sebanyak 8 orang dengan tingkat persentase 25,81%, kemudian pegawai dengan masa kerja >16 tahun sebanyak 6 orang dengan tingkat persentase 19,35%. Adapun data selengkapnya dapat dilihat pada tabel 8 berikut :

Tabel 8
Jumlah Pegawai Berdasarkan Masa Kerja

No	Masa Kerja	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	1 – 5 tahun	8	25.81
2	6 – 10 tahun	10	32.26
3	11 – 15 tahun	7	22.58
4	>16 tahun	6	19.35
Jumlah		31	100

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2015

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Gaji

Pengelompokan pegawai berdasarkan gaji memberikan hasil sebagai berikut : pegawai dengan gaji terbanyak Rp 3 juta – Rp 5 juta sebanyak 12 orang dengan tingkat persentase 38,71%, selanjutnya pegawai dengan gaji Rp 1 juta – Rp 2 juta sebanyak 10 orang dengan tingkat persentase 32,26%, gaji Rp 6 juta – Rp 9 juta sebanyak 7 orang dengan tingkat persentase 22,58%, sedangkan pegawai yang memiliki gaji >10 juta sebanyak 2 orang dengan persentase 6,45%. Adapun data selengkapnya dapat dilihat pada tabel 9 berikut :

Tabel 9
Jumlah Pegawai Berdasarkan Gaji

No	Gaji	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Rp. 1 juta - Rp. 2 juta	10	32.26
2	Rp. 3 juta – Rp.5juta	12	38.71
3	Rp. 6 juta – Rp. 9 juta	7	22.58
4	> Rp. 10 juta	2	6.45
Jumlah		31	100

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2015

4.2.2 Hasil Analisis Deskriptif Statistik

Hasil analisis deskriptif untuk melihat proses penyebaran data berdasarkan ukuran gejala pusat dari variable Kemampuan, *Personal skill* dan Kualitas Pelayanan dari jawaban angket responden. Disamping itu akan dijelaskan juga total skor penyebaran data jawaban responden secara keseluruhan untuk variabel Kemampuan(X1), *Personal skill* (X2), dan Kualitas Pelayanan(Y). Sebelum melakukan analisis maka terlebih dahulu variabel-variabel penelitian dideskripsikan untuk mengetahui karakteristik setiap variabel. Data yang dikumpulkan dari 31 responden ditabulasi menurut variabel penelitian dan dideskripsikan dengan bantuan fasilitas Data Analysis dari Microsoft Excel. Hasil analisis deskriptif disajikan pada tabel 10 berikut :

Tabel 10
Deskripsi Variabel Penelitian
Kemampuan(X_1), *Personal skill* (X_2)Serta *Kualitas Pelayanan*(Y)

STATISTIK DESKRIPTIF	KEMAMPUAN(X_1)	PERSONAL SKILL (X_2)	KUALITAS PELAYANAN (Y)
Mean	45.419	54.935	49.935
Standard Error	1.976	2.508	1.418
Median	48.000	59.000	50.000
Mode	46.000	64.000	54.000
Standard Deviation	11.002	13.964	7.895
Sample Variance	121.052	194.996	62.329
Kurtosis	1.227	0.507	0.544
Skewness	-1.084	-0.916	-0.536
Range	46.000	55.000	34.000
Minimum	19.000	23.000	28.000
Maximum	65.000	78.000	62.000
Sum	1408.000	1703.000	1548.000
Count	31.000	31.000	31.000
Confidence Level(95.0%)	4.036	5.122	2.896

Sumber : Hasil Olahan Data 2015

Untuk penjelasan deskriptif statistic penelitian mengenai variabel Kemampuan dan variable *Personal skill* serta Kualitas Pelayanandapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Deskripsi Variabel Kemampuan(X_1)

Berdasarkan hasil deskriptif statistik pada tabel 9 diperoleh nilai Maximum 35 dan Minimum 11 atau memiliki Range 24 serta nilai Sample Variance 63,914 dengan nilai Standard Error 1,314. Hal ini menggambarkan bahwa Kemampuan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado memiliki variasi nilai yang signifikan dengan tingkat kesalahan yang kecil, sehingga dapat digunakan sebagai variabel penelitian.

Pada tabel 9 tersebut juga diperoleh nilai Mean 23,405 dengan nilai Skewness -0,162 dan nilai Kurtosis -1,312 yang mengarakterisasikan derajat asimetri dari distribusi data Kemampuan disekitar nilai Median 24. Hal ini menggambarkan bahwa Kemampuan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado terdistribusi normal dengan Standard Deviation 7,995. Dengan kata lain, Kemampuan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado belum maksimal.

2. Deskripsi Variabel *Personal skill* (X_2)

Berdasarkan hasil deskriptif statistik pada tabel 9 diperoleh nilai Maximum 39 dan Minimum 15 atau memiliki Range 24 serta nilai Sample Variance 44,824 dengan nilai Standard Error 1,101. Hal ini menggambarkan bahwa *Personal skill* pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado memiliki variasi nilai yang signifikan dengan tingkat kesalahan yang kecil, sehingga dapat digunakan sebagai variabel penelitian.

Pada tabel 9. tersebut juga diperoleh nilai Mean 26,811 dengan nilai Skewness -0,193 dan nilai Kurtosis -1,016 yang mengarakterisasikan derajat asimetri dari distribusi *Personal skill* disekitar nilai Median 28. Hal ini menggambarkan bahwa data jawaban *Personal skill* yang ada pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado terdistribusi normal dengan Standard Deviation 6,695. Dengan kata lain, *Personal skill* pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado terdistribusi dengan baik.

3. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan hasil deskriptif statistik pada tabel 9 diperoleh nilai Maximum 58 dan Minimum 16 atau memiliki Range 42 serta nilai Sample Variance 127,287 dengan nilai Standard Error 1,855. Hal ini menggambarkan bahwa Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado memiliki variasi nilai yang signifikan dengan tingkat kesalahan yang kecil, sehingga dapat digunakan sebagai variabel penelitian.

Pada tabel 9 tersebut juga diperoleh nilai Mean 34,135 dengan nilai Skewness 0,271 dan nilai Kurtosis -0,783 yang mengarakterisasikan derajat asimetri dari distribusi data Kualitas Pelayanan disekitar nilai Median 33. Hal ini menggambarkan bahwa Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado terdistribusi normal dengan Standard Deviation 11,282. Dengan kata lain, Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado belum maksimal.

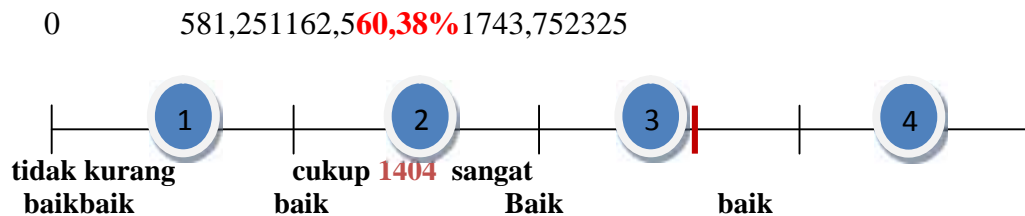
4.2.3 Total Skor Jawaban

Untuk mengetahui seberapa besar jawaban responden dari masing-masing variabel beserta jawaban setiap instrument dari 37 responden dalam hal ini Kemampuan (X_1), *Personal skill* (X_2), serta Kualitas Pelayanan (Y) maka peneliti akan mengkaji seberapa baik total skor dari jawaban responden yang terkait dengan penelitian ini, adalah sebagai berikut :

1. Total Skor Kemampuan (X_1)

Instrumen penelitian untuk variabel Kemampuan sebanyak 15 pernyataan dengan 5 opsi yang diberikan skor 1 – 5, dan jumlah responden sebanyak 31 orang. Jumlah skor kriterium (bila setiap item mendapat skor tertinggi) = $5 \times 15 \times 31 = 2325$. Untuk ini skor tertinggi = 5, jumlah item = 15 dan jumlah responden = 31.

Jumlah skor hasil jawaban responden untuk variabel Kemampuan dari 31 responden berjumlah = 2325. Dengan demikian Kemampuan menurut persepsi 31 responden itu = $1404 : 2325 = 60,38\%$ berdasarkan jawaban responden . Hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut:

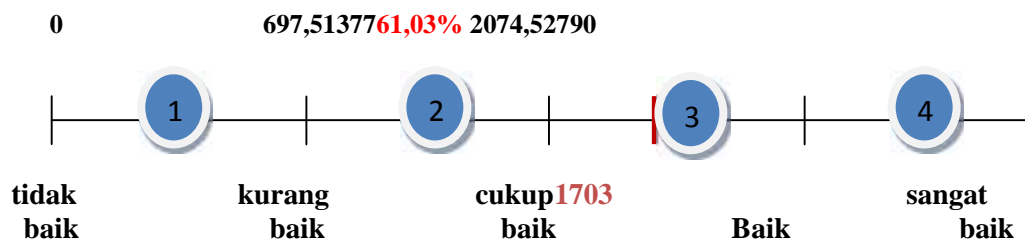


Gambar 7: Total Skor Kemampuan (X_1)

Total skor untuk variabel Kemampuan (X_1) berjumlah : 1404 termasuk dalam kategori interval antara cukup baik dan baik namun lebih mendekati baik. Dari hasil analisis tentang skor jawaban responden baru 60,38% hal ini menunjukkan bahwa Kemampuan masih terletak pada kwadran III artinya masih perlu dimaksimalkan dalam menunjang Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado.

2. Total Skor *Personal skill* (X_2)

Instrumen penelitian untuk variabel *Personal skill* sebanyak 18 pernyataan dengan 5 opsi yang diberikan skor 1 – 5, dan jumlah responden sebanyak 31 orang. Jumlah skor kriterium (bila setiap item mendapat skor tertinggi) = $5 \times 18 \times 31 = 2790$. Untuk ini skor tertinggi = 5, jumlah item = 18 dan jumlah responden = 31. Jumlah skor hasil jawaban responden untuk variabel *Personal skill* (X_2) dari 31 responden pengumpulan data = 2790. Dengan demikian *Personal skill* menurut persepsi 31 responden itu = $1703 : 2790 = 61,03\%$ berdasarkan jawaban responden . Hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut:



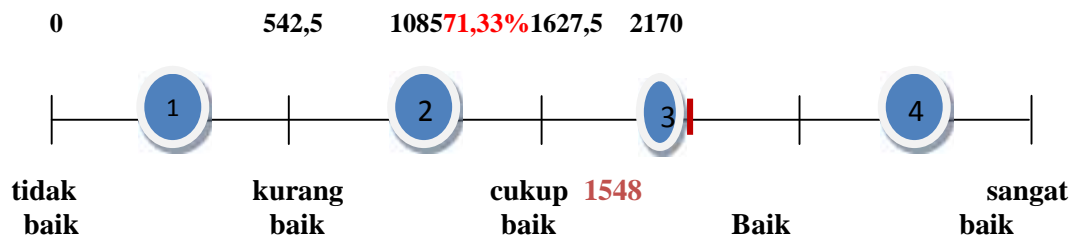
Gambar 8 :Total Skor *Personal skill* (X_2)

Total skor untuk variabel *Personal skill* (X_2) berjumlah = 1703 termasuk dalam kategori interval diantara cukup baik dan baik amun lebih mendekati “cukup baik” pada Kwadran III. Dari hasil analisis tentang skor jawaban responden baru 61,03% hal ini masih perlu ditingkatkan *Personal skill* dalam menunjang peningkatan Kualitas Pelayanan pada PT Bank SulutKantor Pusat Manado.

3. Total Skor Kualitas Pelayanan(Y)

Instrumen penelitian untuk variabel Kualitas Pelayanan sebanyak 14 pernyataan dengan 5 opsi yang diberikan skor 1 – 5, dan jumlah responden sebanyak 31 orang. Jumlah skor kriterium (bila setiap item mendapat skor tertinggi) = $5 \times 14 \times 31 = 2170$. Untuk ini skor tertinggi = 5, jumlah item = 14 dan jumlah responden = 31.

Jumlah skor hasil jawaban responden untuk variabel Kualitas Pelayanan dari 31 responden berjumlah = 1548. Dengan demikian Kualitas Pelayanan menurut persepsi 31 responden itu = $1548 : 2170 = 71,33\%$ berdasarkan jawaban responden . Hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut:



Gambar 9: Total Skor Kualitas Pelayanan(Y)

Total skor untuk variabel Kualitas Pelayanan(Y) berjumlah : 1548 termasuk dalam kategori interval diantara cukup baik dan baik namun lebih mendekati “ baik” yang terletak pada Kwadran III. Dari hasil analisis tentang skor jawaban responden baru 56,89% hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado sudah baik namun perlu ditingkatkan sampai mencapai hasil yang maksimal.

4.2.4 Uji Validitas

Adapun uji validitas mengetahui besarnya hubungan antara item butir pertanyaan dengan total item pernyataan untuk masing-masing variable. Yaitu Kemampuan(X_1), dan *Personal skill* (X_2) serta Kualitas Pelayanan (Y) adalah sebagai berikut :

1. Uji Validitas Variabel Kemampuan(X_1)

Untuk jelasnya validitas variabel Kemampuan(X_1) dapat dilihat koefisien validitas masing-masing butir pertanyaan sebagai berikut:

Tabel 11
Uji Validitas Variabel Kemampuan(X_1)

Descriptive Statistics					
Daftar Pertanyaan	Mean	Stat.Produk Moment (r)	N	Validitas	Ket.
SKOR JAWABAN X1.1	2,389	0,344	31	0,923	Valid
SKOR JAWABAN X1.2	3,189	0,344	31	0,921	Valid
SKOR JAWABAN X1.3	1,865	0,344	31	0,912	Valid
SKOR JAWABAN X1.4	1,838	0,344	31	0,863	Valid
SKOR JAWABAN X1.5	3,297	0,344	31	0,928	Valid
SKOR JAWABAN X1.6	3,243	0,344	31	0,923	Valid
SKOR JAWABAN X1.7	2,243	0,344	31	0,939	Valid
SKOR JAWABAN X1.8	3,541	0,344	31	0,909	Valid
SKOR JAWABAN X1.9	2,189	0,344	31	0,923	Valid
SKOR JAWABAN X1.10	3,189	0,344	31	0,921	Valid
SKOR JAWABAN X1.11	1,865	0,344	31	0,912	Valid
SKOR JAWABAN X1.12	1,838	0,344	31	0,863	Valid
SKOR JAWABAN X1.13	3,297	0,344	31	0,928	Valid
SKOR JAWABAN X1.14	2,243	0,344	31	0,923	Valid
SKOR JAWABAN X1.15	3,243	0,344	31	0,939	Valid
RATA-RATA JAWABAN	2,926	0,344	31	0,913	Valid

Sumber: Pengolahan data, 2015

Untuk mengukur nilai validitasKemampuan(X_1) ditentukan dengan melihat nilai $r = 0,05$ dengan jumlah responden 31 responden sehingga nilai $r_{(0,05, 31)}$ pada *Table Product Moment* dan di dapat nilai $r = 0,344$. Jika hasil validitas berada di atas 0,344 maka dianggap butir pertanyaan atau instrument sudah valid. Hasil analisis validitas untuk semua Istrumen pada variabel Kemampuan(X_1) pada tabel 10, hasil analisisnya diatas $r = 0,344$ sehingga dapat disimpulkan bahwa kesepuluh skor pertanyaan atau instrument pada kemampuan(X_1) tersebut dinyatakan valid dan sudah layak untuk dijadikan pengukuran variabel penelitian.

2. Uji Validitas Variabel *Personal skill* (X_2)

Untuk jelasnya validitas variabel *Personal skill* (X_2) dapat dilihat koefisien validitas masing-masing butir pertanyaan sebagai berikut:

Tabel 12
Uji Validitas Variabel *Personal skill* (X_2)

Descriptive Statistics					
Daftar Pertanyaan	Mean	Stat.Produk Moment (r)	N	Validitas	Ket.
SKOR JAWABAN X2.1	3,243	0,344	31	0,863	valid
SKOR JAWABAN X2.2	2,541	0,344	31	0,872	valid
SKOR JAWABAN X2.3	3,378	0,344	31	0,597	valid
SKOR JAWABAN X2.4	3,378	0,344	31	0,597	valid
SKOR JAWABAN X2.5	2,703	0,344	31	0,774	valid
SKOR JAWABAN X2.6	3,243	0,344	31	0,711	valid
SKOR JAWABAN X2.7	2,243	0,344	31	0,863	valid
SKOR JAWABAN X2.8	3,541	0,344	31	0,872	valid
SKOR JAWABAN X2.9	3,378	0,344	31	0,597	valid
SKOR JAWABAN X2.10	2,378	0,344	31	0,597	valid
SKOR JAWABAN X2.11	3,703	0,344	31	0,731	valid
SKOR JAWABAN X2.12	3,568	0,344	31	0,779	valid

SKOR JAWABAN X2.13	2,432	0,344	31	0,638	valid
SKOR JAWABAN X2.14	3,243	0,344	31	0,863	valid
SKOR JAWABAN X2.15	2,441	0,344	31	0,872	valid
SKOR JAWABAN X2.16	3,378	0,344	31	0,597	valid
SKOR JAWABAN X2.17	2,378	0,344	31	0,597	valid
SKOR JAWABAN X2.18	3,243	0,344	31	0,863	valid
RATA-RATA JAWABAN	3,351	0,344	31	0,728	valid

Sumber: Pengolahan data, 2015

Untuk mengukur nilai validitas *Personal skill* (X_2) ditentukan dengan melihat nilai $\alpha = 0,05$ dengan jumlah responden 31 responden sehingga nilai $r_{(0,05, 31)}$ pada *Table Product Moment* dan di dapat nilai $r = 0,344$. Jika hasil validitas berada di atas 0,344 maka dianggap butir pertanyaan atau instrument sudah valid. Hasil analisis validitas untuk semua Istrumen pada variabel *Personal skill* (X_2) pada tabel 10, hasil analisisnya r diatas $= 0,344$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ke tigabelas skor pertanyaan atau instrument pada variabel *Personal skill* (X_2) tersebut dinyatakan valid dan sudah layak untuk dijadikan pengukuran variabel penelitian.

3. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan(Y)

Untuk mengukur nilai validitas instrument Kualitas Pelayanan ditentukan dengan melihat nilai $\alpha = 0,05$ dengan jumlah responden 31 responden sehingga nilai $r_{(0,05, 31)}$ pada *Table Product Moment* dan di dapat nilai $r = 0,344$. Jika hasil validitas berada di atas 0,316 maka dianggap butir pertanyaan atau instrument sudah valid. Hasil analisis validitas untuk keempat belas instumen pada variabel Kualitas Pelayanan (Y) pada tabel 10, diatas $r = 0,344$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ke

dua belas skor pertanyaan atau instrument pada variabel Kualitas Pelayanan tersebut dinyatakan valid dan sudah layak untuk dijadikan pengukuran variabel penelitian.

Untuk jelasnya validitas variabel Kualitas Pelayanan(Y) dapat dilihat koefisien validitas masing-masing butir pertanyaan sebagai berikut:

Tabel 13
Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan(Y)

Descriptive Statistics					
Daftar Pertanyaan	Mean	Stat.Produk Moment (r)	N	Validitas	Ket
SKOR JAWABAN Y1.1	2,973	0,344	31	0,819	valid
SKOR JAWABAN Y1.2	2,703	0,344	31	0,834	valid
SKOR JAWABAN Y1.3	2,838	0,344	31	0,796	valid
SKOR JAWABAN Y1.4	2,243	0,344	31	0,862	valid
SKOR JAWABAN Y1.5	3,324	0,344	31	0,759	valid
SKOR JAWABAN Y1.6	3,081	0,344	31	0,794	valid
SKOR JAWABAN Y1.7	2,324	0,344	31	0,781	valid
SKOR JAWABAN Y1.8	2,784	0,344	31	0,849	valid
SKOR JAWABAN Y1.9	3,081	0,344	31	0,851	valid
SKOR JAWABAN Y1.10	3,081	0,344	31	0,867	valid
SKOR JAWABAN Y1.11	3,081	0,344	31	0,812	valid
SKOR JAWABAN Y1.12	2,622	0,344	31	0,815	valid
SKOR JAWABAN Y1.14	3,324	0,344	31	0,759	valid
SKOR JAWABAN Y1.15	3,081	0,344	31	0,794	valid
RATA-RATA JAWABAN	2,845	0,344	31	0,820	valid

Sumber pengolahan data 2015

4.2.5 Uji Realibilitas

Adapun uji reliabilitas mengetahui untuk mengetahui apakah jawaban yang diberikan responden dapat dipercaya atau dapat diandalkan dengan menggunakan analisis reabilitas melalui metode *Croanbarch alpha* untuk Variabel Kemampuan(X_1) dan *Personal skill* (X_2) serta Kualitas Pelayanan(Y) adalah sebagai berikut :

1. Uji Reliabilitas Variabel Kemampuan(X_1)

Untuk mengetahui koefisien reliabilitas maka data diolah dengan Microsoft Excel sehingga menghasilkan koefisien reliabilitas Alpha Cronbach yang dapat dilihat pada tabel berikut ini. Koefisien reliabilitas untuk variabel Kemampuan disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 14
Reliabilitas Variabel Kemampuan(X_1)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.892	31

Sumber: Hasil olahan data 2015

Penguji reabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah jawaban yang diberikan responden dapat dipercaya atau dapat diandalkan dengan menggunakan analisis reabilitas melalui metode *Croanbarch alpha*, dimana suatu instrument dikatakan reliable bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0.05 atau lebih.

Teknik atau rumus ini dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian reliable atau tidak. Dengan kriteria suatu instrument penelitian dikatakan reliabel bila koefisien reliabel (r) $> 0,6$ dan berdasarkan hasil analisis pada tabel 14 menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas untuk variable *Kemampuan* sebesar 0,892 ini berarti instrument penelitian variable *Kemampuan* dapat dinyatakan reliable dan layak untuk dijadikan variable dalam pengukuran penelitian ini karena koefisien reliable $> 0,6$.

2. Uji Reliabilitas Variabel *Personal skill* (X_2)

Untuk mengetahui koefisien reliabilitas maka data diolah dengan Microsoft Excel sehingga menghasilkan koefisien reliabilitas Alpha Cronbach yang dapat dilihat pada tabel berikut ini. Koefisien reliabilitas untuk variabel *Personal skill* disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 15

Penguji reabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah jawaban yang diberikan responden dapat dipercaya atau dapat diandalkan dengan menggunakan analisis reabilitas melalui metode *Croanbarch alpha*, dimana suatu instrument dikatakan reliable bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0.05 atau lebih. Teknik atau rumus ini dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian reliable atau tidak. Dengan kriteria suatu instrument penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabel (r) $> 0,6$.

Teknik atau rumus ini dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian reliable atau tidak. Dengan kriteria suatu instrument penelitian dikatakan reliabel bila koefisien reliabel (r) $> 0,6$ dan berdasarkan hasil analisis pada tabel 15 menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas untuk variable *Personal skill* sebesar 0,878 ini berarti instrument penelitian variable *Personal skill* dapat dinyatakan reliable dan layak untuk dijadikan variable dalam pengukuran penelitian ini karena koefisien reliable $> 0,6$.

3. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan(Y)

Untuk mengetahui koefisien reliabilitas maka data diolah dengan Microsoft Excel sehingga menghasilkan koefisien reliabilitas Alpha Cronbach yang dapat dilihat pada tabel berikut ini. Koefisien reliabilitas untuk variabel Kualitas Pelayanan disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 16
Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan(Y)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.921	31

Sumber: Hasil olahan data 2015

Penguji reabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah jawaban yang diberikan responden dapat dipercaya atau dapat diandalkan dengan menggunakan analisis reabilitas melalui metode *Croanbarch alpha*, dimana suatu instrument

dikatakan reliable bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0.05 atau lebih.

Teknik atau rumus ini dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian reliable atau tidak. Dengan kriteria suatu instrument penelitian dikatakan reliabel bila koefisien reliabel (r) $> 0,6$ dan berdasarkan hasil analisis pada tabel 16 menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas untuk variable Kualitas Pelayanan sebesar 0,921 ini berarti instrument penelitian variable Kualitas Pelayanan dapat dinyatakan reliable dan layak untuk dijadikan variable dalam pengukuran penelitian ini karena koefisien reliable $> 0,6$.

4.2.6 Hasil Analisis Regresi dan Korelasi

Kualitas Pelayanan PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado dapat dipengaruhi banyak faktor, baik faktor internal maupun faktor eksternal yang saling berinteraksi secara kompleks. Dalam studi pustaka yang diuraikan pada Bab 2 telah diketahui bahwa variabel-variabel yang menjadi bagian dari model penelitian ini saling berinteraksi secara kompleks. Untuk itu perlu dianalisis hubungan antara setiap variabel yang menjadi bagian dari model penelitian ini.

Antara korelasi dan regresi mempunyai hubungan yang erat. Teknik korelasi digunakan untuk memprediksi berubahnya nilai variabel tertentu bila variabel lain berubah. Regresi digunakan untuk analisis antara satu variabel dengan variabel lain yang secara konseptual mempunyai hubungan kausal atau fungsional.

Dengan menggunakan kuesioner (terlampir) yang diberikan kepada 31 pegawai pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado diperoleh data dan ditabulasi menurut variabel penelitian. Data yang terkelompok menurut variabel tersebut dianalisis dengan menggunakan Microsoft Excel. Rekapitulasi data hasil penelitian dan hasil analisis regresi korelasi parsial dan simultan terlampir.

Untuk pembuktian hipotesis, dalam penelitian ini dihipotesiskan bahwa:

- a. Terdapat Pengaruh Kemampuan terhadap Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado.
- b. Terdapat Pengaruh *Personal skill* terhadap Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Manado.
- c. Terdapat Pengaruh Kemampuan dan *Personal skill* secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado.

Hasil analisis antar variabel, Kemampuan (X_1) dan *Personal skill* (X_2) dengan Kualitas Pelayanan, dapat dilihat pada tabel beserta uraiannya sebagai berikut :

1. Hasil Analisis Korelasi dan Regresi Sederhana Variabel Kemampuan (X_1) dan Kualitas Pelayanan (Y)

Pada tabel ini disajikan hasil analisis regresi dan korelasi secara parsial untuk mengetahui hubungan, pengaruh serta Koefisien Determinasi antara Kemampuan (X_1) terhadap Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat

Manado Disamping itu juga hasil analisis ini menggunakan Microsoft Excel seperti terlihat pada Tabel 17 berikut ini :

Tabel 17
Model Summary Korelasi dan Regresi Sederhana Kemampuan(X₁) Terhadap Kualitas Pelayanan(Y)

SUMMARY OUTPUT

<i>Regression Statistics</i>					
Multiple R		0.618926676			
R Square		0.38307023			
Adjusted R Square		0.36179679			
Standard Error		6.307026911			
Observations		31			

ANOVA					
	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Significance F</i>
Regression	1	716.2919	716.2919	18.00697	0.000206
Residual	29	1153.579	39.77859		
Total	30	1869.871			

	<i>Coefficients</i>	<i>Standard Error</i>	<i>t Stat</i>	<i>P-value</i>	<i>Lower 95%</i>
Intercept	29.76389703	4.886675	6.090828	1.24E-06	19.76952
Kemampuan(X ₁)	0.444118744	0.10466	4.243462	0.000206	0.230066

Sumber: Hasil Analisis Data tahun 2015

Analisis Output

Untuk lebih jelasnya mengenai hasil analisis korelasi dan regresi antara variabel Kemampuan(X₁) terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai (Y) dalam penelitian ini akan diuraikan sebagai berikut :

- Koefisien Korelasi : $r = 0,618$
- Koefisien Determinasi : $r^2 = 0,383$
- Persamaan Regresi : $Y = a + b_1X_1$
 $Y = 29,763 + 0,444 X_1$
- Sig : $P = 0,000$

Nilai koefisien korelasi $r = 0,618$ menunjukkan bahwa Kemampuan memiliki hubung yang cukup kuat dan signifikan terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Manado. Nilai koefisien determinasi $r^2 = 0,383$ menunjukkan bahwa variasi Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado 38,30% dipengaruhi oleh kemampuan, sedang sisanya 61,70% dipengaruhi faktor lain.

Persamaan regresi antar variabel kemampuan terhadap Kualitas Pelayanan adalah $Y = 29,763 + 0,444 X_1$ menunjukkan bahwa peningkatan Kinerja pegawai ditentukan oleh Kemampuan pegawai pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado. Koefisien regresi variabel X_1 sebesar 0,444 signifikan pada $\alpha = 0,05$ dengan nilai P yang sangat kecil. Jadi, apabila Kemampuan pegawai ditingkatkan satu satuan maka akan meningkatkan sebesar 0,444 satuan Kualitas Pelayanan pegawai pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado. Sebaliknya jika Kemampuan pegawai dikurangi satu satuan maka akan menurunkan 0,444 satuan Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado. *Intercept*

yang dihasilkan dari hasil analisis sebesar 29,763 berarti tanpa adanya variabel *Kemampuan* besar skor Kualitas Pelayanan adalah 29,763.

Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kemampuan terhadap peningkatan Kinerja pegawai pada PT Bank Sulut Manado. Dengan demikian hipotesis pertama : ” Terdapat Pengaruh yang signifikan Kemampuan (X_1) secara parsial terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado dapat diterima.

2. Hasil Analisis Korelasi dan Regresi Sederhana Variabel *Personal skill* (X_2) dan Kualitas Pelayanan (Y)

Pada tabel ini disajikan hasil analisis regresi dan korelasi secara parsial untuk mengetahui hubungan, pengaruh serta Koefisien Determinasi antara *Personal skill* (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado. Disamping itu juga hasil analisis ini menggunakan Microsoft Excel seperti terlihat pada Tabel 18 berikut ini :

Tabel 18
Model Summary Korelasi dan Regresi Sederhana *Personal skill* (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

SUMMARY OUTPUT

<i>Regression Statistics</i>	
Multiple R	0.703245
R Square	0.494554
Adjusted R Square	0.477124
Standard Error	5.708794
Observations	31

ANOVA

	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Significance F</i>
Regression	1	924.7513	924.7513	28.37502	1.02E-05
Residual	29	945.1197	32.59033		
Total	30	1869.871			

	<i>Coefficients</i>	<i>Standard Error</i>	<i>t Stat</i>	<i>P-value</i>	<i>Lower 95%</i>
Intercept	28.09349	4.226633	6.646778	2.75E-07	19.44905
Personal Skill X2)	0.397594	0.07464	5.326821	1.02E-05	0.244938

Sumber: Hasil Analisis Data tahun 2015

Analisis Output

Untuk lebih jelasnya mengenai hasil analisis korelasi dan regresi antara variabel *Personal skill* terhadap Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini akan diuraikan sebagai berikut :

- Koefisien Korelasi : $r = 0,703$
- Koefisien Determinasi : $r^2 = 0,494$
- Persamaan Regresi : $Y = a + b_1X_2$
 $Y = 28,09 + 0,39 X_2$
- Sig : $P = 0,000$

Nilai koefisien korelasi $r = 0,703$ menunjukkan bahwa *Personal skill* memiliki hubungan yang cukup kuat dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Manado. Nilai koefisien determinasi $r^2 = 0,494$ menunjukkan bahwa variasi Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado 49,40 % dipengaruhi oleh *Personal skill*, sedang sisanya 50,60% dipengaruhi faktor lain.

Persamaan regresi antar variabel *Personal skill* terhadap Kualitas Pelayanan adalah $Y = 28,09 + 0,39 X_2$ menunjukkan bahwa perubahan Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado ditentukan oleh *Personal skill* yang dilakukan oleh perusahaan. Koefisien regresi variabel *Personal skill* sebesar 0,39 signifikan pada $\alpha = 0,05$ dengan nilai P yang sangat kecil. Jadi, apabila *personal skill* pegawai ditingkatkan satu satuan maka akan meningkatkan sebesar 0,39 satuan Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado. Sebaliknya jika *Personal skill* yang dilakukan dikurangi satu satuan maka akan menurunkan 0,39 satuan Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado. *Intercept* yang

dihasilkan dari hasil analisis sebesar 28,09 berarti tanpa adanya variabel *Personal skill*, besar skor Kualitas Pelayanan adalah 28,09.

Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antar *Personal skill* terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado. Dengan demikian hipotesis kedua : ” Terdapat Pengaruh signifikan *Personal skill* secara parsial terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado” dapat diterima.

3. Hasil Analisis Korelasi dan Regresi Berganda Variabel Kemampuan(X_1) dan *Personal skill* (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan(Y)

Pada tabel ini disajikan hasil analisis regresi dan korelasi secara simultan untuk mengetahui hubungan, pengaruh serta Koefisien Determinasi antara, Kemampuan(X_1) dan *Personal skill* (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan(Y) pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado. Disamping itu juga hasil analisis ini menggunakan Microsoft Excel seperti terlihat pada Tabel 19 berikut ini :

Tabel 19

**Model Summary Korelasi dan Regresi Sederhana Kemampuan(X₁) dan
Personal skill (X₂) terhadap Kualitas Pelayanan(Y)**

**SUMMARY
OUTPUT**

<i>Regression Statistics</i>	
Multiple R	0.78557486
R Square	0.61712786
Adjusted R Square	0.58977985
Standard Error	5.05654279
Observations	31

ANOVA					
	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Significance F</i>
Regression	2	1153.949	576.9747	22.56573	1.45E-06
Residual	28	715.9215	25.56863		
Total	30	1869.871			

	<i>Coefficients</i>	<i>Standard Error</i>	<i>t Stat</i>	<i>P-value</i>	<i>Lower 95%</i>
Intercept	31.8730379	3.95083	8.067429	8.75E-09	23.78013
Kemampuan(X1)	1.25498893	0.419168	2.994001	0.005701	2.113615
Personal Skill (X2)	1.36638886	0.330264	4.137267	0.000291	0.689874

Sumber: Hasil Analisis Data tahun 2015

Analisis Output

Untuk lebih jelasnya mengenai hasil analisis korelasi dan regresi variabel Kemampuan dan *Personal skill* secara bersama-sama terhadap variabel Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini akan diuraikan sebagai berikut :

- Koefisien Korelasi : $r = 0,785$

- Koefisien Determinasi : $r^2 = 0,617$
- Persamaan Regresi : $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$
 $Y = 31,87 + 1,25 X_1 + 1,36X_2$
- Sig : $P = 0,000$

Nilai koefisien korelasi $r = 0,785$ menunjukkan bahwa *Personal skill* dan *Kemampuan* memiliki hubungan yang cukup kuat dan signifikan terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado. Nilai koefisien determinasi $r^2 = 0,617$ menunjukkan bahwa variasi kualitas pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado 61,70% dipengaruhi oleh Kemampuan dan *Personal skill* secara bersama-sama, sedangkan sisanya 38,30% dipengaruhi faktor lain.

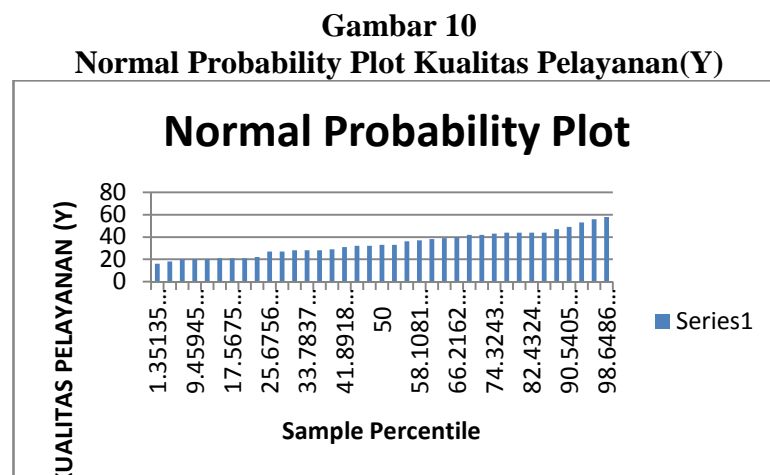
Persamaan regresi antar variabel Kemampuan (X_1) dan *Personal skill* (X_2), dan Kualitas Pelayanan (Y) adalah $Y = 31,87 + 1,25 X_1 + 1,36 X_2$ menunjukkan bahwa perubahan peningkatan Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado ditentukan oleh Kemampuan dan *Personal skill* secara bersama-sama. Koefisien regresi variabel Kemampuan sebesar 1,25 dan *Personal skill* sebesar 1,36 signifikan pada $\alpha = 0,05$ dengan nilai P yang sangat kecil. Jadi, apabila Kemampuan dan *Personal skill* ditingkatkan satu satuan maka akan meningkatkan sebesar 1,25 dan 1,36 satuan Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado. Sebaliknya jika Kemampuan dan *Personal skill* dikurangi satu satuan maka akan menurunkan 1,25 dan 1,36 satuan Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut

Kantor Pusat Manado. *Intercept* yang dihasilkan dari hasil analisis sebesar 31,87 berarti tanpa adanya Kemampuan *dan Personal skill*, besar skor Kualitas Pelayanan adalah 31,87.

Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kemampuan *dan Personal skill* terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado. Dengan demikian hipotesis ketiga : ” Terdapat Pengaruh yang signifikan Kemampuan *dan Personal skill* secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado” dapat diterima.

4.2.7 Analisis Grafik

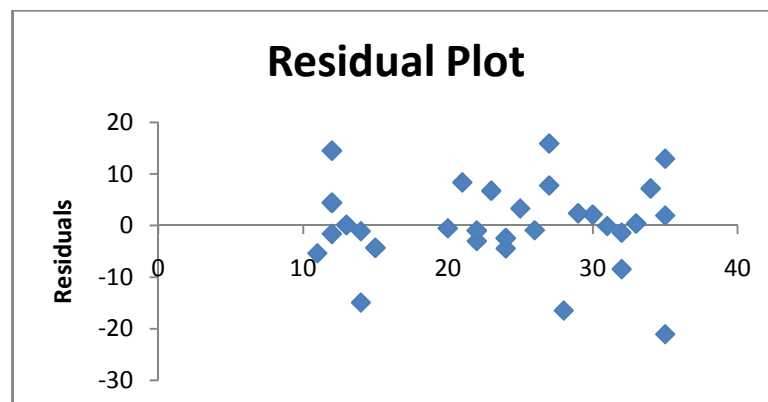
Tampilan grafik residual masing-masing variabel seperti ditunjukkan gambar berikut :



Syarat untuk melaksanakan penelitian kuantitatif sebelum menganalisis variabel independen (Y) dan variabel dependen (X) adalah harus memenuhi criteria

dimana data harus berdistribusi normal yang membentuk kurva distribusi normal. Apabila hasil analisis distribusi normal membentuk kurva distribusi normal maka data tersebut layak untuk dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi dan korelasi. Dari Gambar 10 diatas terlihat bahwa data ini layak untuk dianalisis karena penyebaran data membentuk kurva distribusi normal dimana datanya menyebar normal dan kebanyakan data terkumpul ditengah-tengah (median) membentuk sebuah lonceng. Ini menunjukkan variabel Kemampuan(X_1) dan *Personal skill* (X_2), serta variabel Kualitas Pelayanan(Y) penyebarannya adalah normal berdasarkan jawaban responden melalui instrument penelitian yang dilaksanakan berupa kuesioner yang dibagikan kepada responden dan layak untuk dianalisis dalam memecakan masalah dalam penelitian ini.

Gambar 11
Normal Plot Regresi Residual Standar



Angka residual masing-masing variabel tersebar merata yaitu bernilai positif sehingga dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi berganda layak digunakan untuk memprediksi Kualitas Pelayanan dalam penelitian di atas. Dari Gambar 11 di atas terlihat membentuk pola linear dimana peningkatan variabel Kemampuan (X_1) dan *Personal skill* (X_2) mampu meningkatkan Kualitas Pelayanan (Y) pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado. Hal ini terlihat dari pola hubungan kedua variabel peningkatannya mendekati garis persamaan linear yang semakin meningkat.

4.2.8 Pengujian Hipotesis

Uji koefisien regresi dilakukan dengan tujuan untuk menguji signifikan hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) baik secara parsial maupun simultan. Uji t dilakukan untuk menguji signifikan hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) secara parsial dan uji F dilakukan untuk menguji signifikan hubungan antara variabel bebas (X_1) dan (X_2) dengan variabel terikat (Y) secara simultan atau bersama-sama. Uji F dan uji t dapat dilakukan dengan menggunakan data t_{hitung} (t Stat) dan F hitung (F_{hit}). Yang dapat dilihat pada tabel 22 dibawah ini:

1. Uji t secara Parsial Kemampuan (X_1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Untuk mengetahui serta menguji Hipotesis ketiga dapat dilihat dari hasil analisis Microsoft Excel sebagai berikut :

Tabel 20
Summary Output Coefficients
Variabel Kemampuan(X₁) terhadap Kualitas Pelayanan(Y)

	<i>Coefficients</i>	<i>Standard Error</i>	<i>t Stat</i>	<i>P-value</i>	<i>Lower 95%</i>
Intercept	29.76389703	4.886675	6.090828	1.24E-06	19.76952
Kemampuan(X ₁)	0.444118744	0.10466	4.243462	0.000206	0.230066

Sumber: Hasil Analisis Data tahun 2015

Berdasarkan tabel 20 di atas, di dapat nilai koefisien regresi untuk uji secara parsial variabel Kemampuan(X₁) terhadap Kualitas Pelayanan(Y) dimana t hitung sebesar 4,243 Dengan tingkat signifikan yang digunakan sebesar 5% atau $\alpha = 0,05$, derajat kebebasan $df = (n-k-1)$, dimana (n) adalah jumlah observasi dan (k) adalah jumlah variabel maka $df = (31-2-1) = 28$ di dapat angka *t* tabel sebesar 1,701.

Dengan membandingkan t_{tabel} dan t_{hitung} untuk menentukan hipotesis 2 pada uji t yaitu :

$H_0: \beta_1 = 0$ (Kemampuan secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado)

$H_a: \beta_1 > 0$ (Kemampuan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado)

Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima H_a ditolak, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak H_a diterima. Variabel Kemampuan dengan $t_{hitung} 4,243$ lebih besar dari t_{tabel} 1,701 yang berarti variabel Kemampuan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado.

2. Uji t secara Parsial *Personal skill* (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Untuk mengetahui serta menguji Hipotesis ketiga dapat dilihat dari hasil analisis Microsoft Excel sebagai berikut :

Tabel 21
Summary Output Coefficients
Variabel *Personal skill* (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

	<i>Coefficients</i>	<i>Standard Error</i>	<i>t Stat</i>	<i>P-value</i>	<i>Lower 95%</i>
Intercept	28.09349	4.226633	6.646778	2.75E-07	19.44905
Personal Skill (X2)	0.397594	0.07464	5.326821	1.02E-05	0.244938

Sumber: Hasil Analisis Data tahun 2015

Berdasarkan tabel 21 di atas, di dapat nilai koefisien regresi untuk uji secara parsial variabel *Personal skill* (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) dimana t hitung sebesar 5,32. Dengan tingkat signifikan yang digunakan sebesar 5% atau $\alpha = 0,05$, derajat kebebasan $df = (n-k-1)$, dimana (n) adalah jumlah observasi dan (k) adalah jumlah variabel maka $df = (31-2-1) = 28$ di dapat angka t_{tabel} sebesar 1,701.

Dengan membandingkan t_{tabel} dan t_{hitung} untuk menentukan hipotesis 1 uji t yaitu :

$H_0: \beta_1 = 0$ (*Personal skill* secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado)

$H_a: \beta_1 > 0$ (*Personal skill* secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado)

Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima H_a ditolak, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak H_a diterima. Variabel *Personal skill* dengan t_{hitung} 2,147 lebih besar dari t_{tabel} 1,697 yang berarti variabel *Personal skill* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado.

3. Uji F secara Simultan Kemampuan (X_1) dan *Personal skill* (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Untuk mengetahui serta menguji Hipotesis ketiga dapat dilihat dari hasil analisis Microsoft Excel sebagai berikut :

Tabel 22
Summary Output Anova Variabel Kemampuan (X_1) dan *Personal skill* (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

ANOVA					
	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Significance F</i>
Regression	2	1153.949	576.9747	22.56573	1.45E-06
Residual	28	715.9215	25.56863		
Total	30	1869.871			

Sumber: Hasil Analisis Data tahun 2015

Berdasarkan tabel 22 di atas, di dapat nilai koefisien regresi untuk uji secara simultan variabel Kemampuan (X_1) dan *Personal skill* (X_2) terhadap Kualitas

Pelayanan(Y) sebesar 31,87. Dengan tingkat signifikan yang digunakan sebesar 5% ($\alpha = 0,05$), derajat kebebasan $df = (n-k-1)$, dimana (n) adalah jumlah observasi dan (k) adalah jumlah variabel maka $df = (31-2-1) = 28$ di dapat angka F_{tabel} sebesar 3,32.

Dengan membandingkan F_{tabel} dan F_{hitung} untuk menentukan hipotesis 3 pada uji t dan uji F yaitu :

$H_0: \beta_1, \beta_2 = 0$ (Kemampuan *Personal skill* secara simultan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado)

$H_a: \beta_1, \beta_2 \neq 0$ (Kemampuan *Personal skill* secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado)

Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima H_a ditolak, tapi jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak H_a diterima artinya bahwa secara bersama – sama X_1, X_2 , berpengaruh terhadap Y. Uji F_{hitung} atau pengujian hipotesis serentak merupakan pengujian hipotesis koefisien regresi berganda dengan β_1 dan β_2 serentak atau bersama-sama mempengaruhi Y. Variabel Kemampuan dan *Personal skill* secara bersama-sama dengan F_{hitung} sebesar 22,56 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 3,32 yang berarti variabel Kemampuan dan *Personal skill* secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Pengaruh Kemampuan Terhadap Kualitas Pelayanan

Untuk menjelaskan sejauh mana pengaruh variabel bebas yaitu Kemampuan terhadap Kualitas Pelayanan pegawai, maka dilakukan pembahasan secara parsial berdasarkan permasalahan hasil analisis dan observasi data yang dilakukan. Hasil penelitian menunjukkan Kemampuan mempunyai pengaruh besar terhadap Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado. Peningkatan Kemampuan dan satu-satuan akan meningkatkan Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado.

Namun berdasarkan hasil observasi ternyata kemampuan yang ada di PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado, pegawai belum sepenuhnya mampu diterapkan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengamatan dan hasil analisis berdasarkan jawaban kuesioner responden ditemui : Kreativitas pegawai belum maksimal dalam melaksanakan atau menyelesaikan pekerjaan yang ada di perusahaan, begitu pula kurangnya inovasi-inovasi baru dalam mencari terobosan sesuai dengan pekerjaan yang diberikan, Rasa ingin tahu pegawai terhadap pekerjaan untuk mampu mengembangkan kearah yang lebih baik masih belum maksimal dan Kemampuan untuk mempertahankan jaringan kerja baik secara internal maupun eksternal belum mampu dikembangkan oleh masing-masing pegawai dalam membuka akses kerja dan komunikasi.

Hal-hal yang baik yang ditemukan berdasarkan hasil pengamatan dan hasil analisis mengenai kemampuan adalah pegawai masih mempertahankan komunitas kerja sesama pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, Para pegawai sudah mampu membangun jaringan baik secara internal maupun eksternal namun para pegawai belum peka terhadap masalah yang akan terjadi jika melaksanakan pekerjaan di luar kontrol sehingga mampu merugikan perusahaan.

Hal ini sesuai dengan hasil analisis dimana berdasarkan hasil observasi dan analisis membuktikan bahwa kemampuan sangat berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan yang ada di PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado. Nilai koefisien korelasi $r = 0,618$ menunjukkan bahwa kemampuan memiliki hubungan yang kuat terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado. Nilai koefisien determinasi $r^2 = 0,382$ menunjukkan bahwa variasi Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado 38,20% dipengaruhi oleh besarnya Kemampuan. Sedangkan sisanya 61,80% dipengaruhi faktor lain. Hal ini terlihat bahwa kemampuan masih rendah dan perlu dimaksimalkan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado.

Sedangkan untuk hasil uji parsial kemampuan dengan t hitung = 4,519 lebih kecil dari t tabel 1,697 yang berarti kemampuan berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Manado. Untuk itu pegawai perlu meningkatkan kemampuan dalam meningkatkan Kualitas

Pelayanan dengan menggerakkan semua kemampuannya dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Dari hasil analisis total skor untuk variabel kemampuan (X_1) berjumlah : 2325 termasuk dalam kategori interval antara cukup baik dan baik namun lebih mendekati baik. Dari hasil analisis tentang skor jawaban responden baru 60,38% hal ini menunjukkan bahwa Kemampuan masih terletak pada kwadran III artinya masih perlu dimaksimalkan dalam menunjang Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado.

4.3.2 Pengaruh *Personal skill* Terhadap Kualitas Pelayanan

Untuk mengetahui pengaruh variabel *Personal skill* pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pegawai, juga dilakukan penelitian secara parsial berdasarkan permasalahan hasil observasi dan analisis data yang dilakukan. Hasil penelitian menunjukkan *Personal skill* mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado. peningkatan *Personal skill* satu-satuan akan meningkatkan kualitas pelayanan pada PT Bank Sulut Manado. Dari hasil observasi lapangan serta hasil pengamatan serta analisis dimana ditemukan terdapat pengaruh yang sangat signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado. Untuk itu perusahaan perlu melaksanakan pelatihan personal skill secara berjenjang dalam meningkatkan kinerja yang maksimal seperti apa yang diharapkan oleh organisasi dan pelanggan. Karena saat ini PT Bank Sulut Kantor

Pusat Manado melayani pelayanan pensiunan serta berbagai jasa kematian dan kecelakaan, jasa perumahan para pegawai yang ada di Sulawesi Utara yang pesertanya cukup banyak. Disinilah dibutuhkan ketrampilan yang handal dalam memberikan pelayanan yang prima.

Perusahaan mengadakan program pelatihan personal skill untuk menambah pengalaman, meningkatkan keterampilan kerja, peningkatan keahlian, pengetahuan, dan wawasan, sikap pegawai pada tugas-tugasnya. Dengan pengetahuan yang didapat dalam pelatihan personal skill akan merubah tingkah laku, guna mendapatkan kualitas pelayanan yang tinggi.

Hasil observasi di lapangan sesuai dengan pendapat yang dikemukakan Malayu S. P. Hasibuan (Hasibuan, 1997:77): “dengan pelatihan personal skill, maka kualitas pelayanan akan menjadi lebih baik, karena pelaksanaan program pelatihan personal skill membentuk dan meningkatkan kemampuan dan pengetahuan pegawai, sehingga diharapkan dengan semakin sering program pelatihan personal skill dilaksanakan semakin tinggi pula tingkat kualitas pelayanan”. Pelatihan personal skill untuk menambah pengalaman dan meningkatkan keterampilan kerja mempunyai dampak paling langsung terhadap Kualitas pelayanan. Kegiatan pengembangan ini menjanjikan pertumbuhan Kualitas pelayanan yang terus-menerus” ,Kussriyanto, (1993). Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan Mulia Nasution Nasution, (1994). Menurutnya, “dengan adanya peningkatan keahlian, pengetahuan, dan wawasan, sikap pegawai pada tugas-tugasnya dengan pengetahuan yang didapat

dalam pelatihan personal skill akan merubah tingah laku serta ketrampilan guna mendapatkan Kualitas pelayanan yang tinggi”

Namun berdasarkan hasil observasi ternyata pelatihan *personal skill* pegawai yang ada di PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado belum sepenuhnya diikuti pada setiap bagian unit perkreditan karena baru 49,40% pengaruh pelatihan *personal skill* terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Program pelatihan *personal skill* pegawai dalam pelaksanaan sistem kerja Untuk itu pelatihan personal skill hendaknya diikuti oleh semua pegawai yang ada karena perusahaan membutuhkan keterampilan sesuai dengan bidang kerja. Dan jika semua pegawai mengikuti program pelatihan personal skill maka akan memberikan dampak yang positif bagi perusahaan dimana pegawai akan lebih cakap dan terampil, dapat bekerja lebih efisien, efektif, dan hasil kerjanya lebih baik sehingga daya saing perusahaan akan semakin besar dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Hal ini akan memberikan peluang yang lebih baik bagi perusahaan untuk memperoleh keuntungan yang semakin besar.

Melihat hasil analisis maka pelatihan personal skill perlu dilakukan kepada semua pegawai PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado dalam meningkatkan kualitas pelayanan dimana semakin baik personal skill semakin tinggi kualitas pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado sehingga apa yang menjadi tujuan perusahaan bisa tercapai.

Hal ini sesuai dengan hasil analisis dimana berdasarkan hasil observasi dan analisis membuktikan bahwa *Personal skill* sangat berpengaruh terhadap Kualitas

Pelayananyang ada di PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado. Nilai koefisien korelasi $r = 0,703$ menunjukkan bahwa *Personal skill* memiliki hubungan positif yang sangat kuat dengan Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado. Nilai koefisien determinasi $r^2 = 0,494$ menunjukkan bahwa variasi Kualitas Pelayanan padaPT Bank Sulut Kantor Pusat Manado49,40% dipengaruhi oleh *Personal skill* sedang sisanya 50,60% dipengaruhi oleh faktor lain. Hal ini terlihat bahwa *Personal skill* masih perlu ditingkatkan dalam mencapai Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado. Sedangkan untuk uji parsial *Personal skill* dengan $t_{hitung} = 5,326$ lebih besar dari $t_{tabel} 1,701$ yang berarti *Personal skill* berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan padaPT Bank Sulut Kantor Pusat Manadosecara signifikan.

Total skor untuk variabel *Personal skill* (X_2) berjumlah = 1703 termasuk dalam kategori interval diantara cukup baik dan baik amun lebih mendekati “cukup baik” pada Kwadran III. Dari hasil analisis tentang skor jawaban responden baru 61,03% hal ini masih perlu ditingkatkan *Personal skill* dalam menunjang peningkatan Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado.

4.3.3 PengaruhKemampuan dan*Personal skill* Terhadap Kualitas Pelayanan

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel Kemampuan(X_1) dan variabel *Personal skill* (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan(Y) dilakukan penelitian

secara simultan atau secara keseluruhan variabel sesuai dengan masalah yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan Kemampuan *Personal skill* mempunyai pengaruh yang cukup kuat terhadap Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado.

Personal skill seorang pegawai merupakan suatu hal yang sangat penting artinya bagi suksesnya sebuah instansi, organisasi, manajemen, karena manusia sebagai salah satu faktor keberhasilan yang merupakan basis atau penggerak atas fakto-faktor yang lain harus dapat dirangkum menjadi satu kesatuan dalam melaksanakan proses produksi pada instansi, organisasi dengan cara yang paling efektif dan efisien sehingga dapat menghasilkan profit. Kemampuan meningkatkan *Personal skill* dan Kemampuan tergantung pada pegawai dalam memotivasi diri dan kesadaran untuk meningkatkan kinerja.

Kualitas Pelayanan merupakan hasil kerja yang dicapai oleh individu yang disesuaikan dengan peran atau tugasnya yang dihibungkan dengan suatu ukuran nilai tertentu dari perusahaan dimana individu tersebut bekerja. Namun berdasarkan hasil observasi ternyata Kemampuan *dan Personal skill* yang ada di PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado belum maksimal. Hal ini sesuai dengan hasil analisis dimana berdasarkan hasil observasi dan analisis membuktikan bahwa Kemampuan *dan Personal skill* sangat berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan yang ada di PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado dengan nilai koefisien korelasi $r = 0,785$ menunjukkan bahwa Kemampuan *dan Personal skill* memiliki hubungan positif yang

kuat dengan Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado. Nilai koefisien determinasi $r^2 = 0,585$ menunjukkan bahwa peningkatan Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado 58,50% dipengaruhi oleh besarnya Kemampuan dan *Personal skill*, sedangkan sisanya 41,50% dipengaruhi oleh faktor lain. Hal ini terlihat bahwa Kemampuan dan *Personal skill* masih perlu ditingkatkan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado.

Uji t parsial variabel Kemampuan (X_1) dengan t *hitung* 2,994 dan untuk *Personal skill* (X_2) dengan t *hitung* 4,137 dari t *tabel* 1,701 yang berarti Kemampuan dan *Personal skill* berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pegawai pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado secara signifikan.

Sedangkan uji F digunakan untuk menguji keseluruhan variabel yaitu mengetahui pengaruh Kemampuan dan *Personal skill* secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan pegawai. Dari hasil analisis pengujian diperoleh nilai *Fhitung* sebesar 22,565. Sedangkan *Ftabel* pada taraf signifikan 4,210. Dikarenakan *Fhitung* > *Ftabel* ($22,565 > 3,32$), maka H_0 diterima, berarti terdapat pengaruh yang signifikan dari Kemampuan dan *Personal skill* secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan dinyatakan diterima.

Dari hasil analisis total skor untuk variabel Kualitas Pelayanan (Y) berjumlah : 1263 termasuk dalam kategori interval “ baik ” yang terletak pada Kwadran III namun mendekati Kwadran IV sangat baik. Dari hasil analisis tentang skor jawaban responden baru 56,89% hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan sudah baik

namun perlu ditingkatkan sampai mencapai hasil yang maksimal pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado, karena dari hasil analisis ada beberapa indikator yang belum maksimal terhadap Kualitas Pelayananyaitu : menyelesaikan sesuai dengan mekanisme kerja, ada beberapa pekerjaanpegawaiyang tidak tercapai target yang diinginkan perusahaan, dan sering kali pemanfaatan waktu kedatangan lebih banyak dimanfaatkan untuk mengobrol sesamapegawaidari pada fokus pada awal pekerjaan yang ada.

Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara variabel Kemampuan dan *Personal skill* terhadap Kualitas Pelayanan. Oleh karena itu disimpulkan bahwa Kualitas PelayananSumber daya Manusia adalah gabungan dari Kemampuan, usaha, dan kesempatan, dan dapat juga didefinisikan sebagai perilaku dan tindakan. Untuk memperoleh hasil Kualitas Pelayananyang optimal maka perlu dikembangkan faktor-faktor yang berkaitan dengan peningkatan Kualitas Pelayananya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil peneliti dan pembahasan sebagai jawaban atas rumusan permasalahan dan tujuan penelitian, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh langsung positif kemampuan terhadap kualitas pelayanan. Artinya kemampuan secara langsung berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan. Semakin baik kemampuan semakin baik pula kualitas pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado.
2. Terdapat pengaruh langsung positif *Personal skill* terhadap Kualitas Pelayanan. Artinya *Personal skill* secara langsung berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan dan manajemen *a* personal *skill* karyawan baik maka dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado.
3. Terdapat pengaruh positif antara Kemampuan dan *Personal skill* secara bersama-sama terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado. Jika Kemampuan dan *Personal skill* baik tentunya akan mampu meningkatkan secara simultan kualitas pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta sebagai jawaban atas rumusan permasalahan dan tujuan penelitian, makasaran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apabila pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado ingin meningkatkan Kualitas Pelayanan maka perusahaan perlu memperhatikan Kemampuan dan *Personal skill* para pegawai, begitu juga para pegawai harus lebih sadar akan tugas dan tanggung jawabnya untuk menyelesaikan pekerjaan yang telah diberikan sehingga dapat tercapainya tujuan perusahaan.
2. Pentingnya melaksanakan pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan kreativitas dan inovasi dalam bekerja sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
3. Para pegawai perlu dilaksanakan pelatihan penyegaran untuk memahami lingkungan kerja serta aturan kerja yang ada di lingkungan organisasi.
4. Perlu adanya pengawasan pada saat memulai pekerjaan pada sat kepulngan sehingga dapat memanfaatkan waktu kerja dengan efektif dan efisien.

Lampiran 1. SkorKemampuan (X1) Dari 31Responden

Identitas Respond	SKOR KEMAMPUAN (X1)															
	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	X14	X15	
1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	19
2	4	2	4	4	3	4	4	5	1	4	3	4	4	4	4	54
3	2	3	4	5	2	4	4	4	2	2	3	4	4	4	5	52
4	3	3	5	4	1	4	4	2	3	4	1	3	4	5	4	50
5	5	5	2	4	2	5	2	3	3	4	3	3	5	2	4	52
6	3	2	5	5	2	3	4	3	4	5	3	3	5	5	5	57
7	2	2	5	5	3	3	2	3	5	5	2	5	5	5	5	57
8	3	3	4	5	3	4	5	5	2	5	3	5	5	4	5	61
9	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	65
10	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	19
11	2	1	4	5	2	4	4	4	2	2	1	4	4	4	5	48
12	2	1	5	4	1	4	4	2	2	4	1	3	4	5	4	46
13	1	2	5	4	2	5	2	3	3	4	3	3	5	2	4	48
14	2	3	4	4	3	2	5	4	2	3	2	3	4	4	4	49
15	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	22
16	1	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	2	2	3	2	35
17	2	1	4	3	3	3	4	3	2	1	2	2	3	2	2	37
18	1	2	2	4	2	5	2	3	3	4	3	3	5	2	4	45
19	2	2	2	4	2	5	2	3	2	4	3	3	5	2	4	45
20	1	1	2	2	2	5	2	3	3	4	3	3	5	3	4	43
21	2	2	2	4	2	5	2	3	2	4	3	3	5	2	4	45
22	2	2	5	5	3	3	3	3	1	2	1	3	5	3	5	46
23	2	2	5	5	3	5	4	5	3	3	2	1	3	3	5	51
24	2	2	2	2	2	5	3	5	2	5	3	3	3	3	3	45
25	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	28
26	2	1	5	5	1	5	4	5	2	1	2	1	5	5	2	46
27	1	3	4	4	2	4	5	4	2	5	3	5	5	2	2	51
28	2	1	3	5	2	4	4	4	2	2	5	2	4	3	5	48
29	1	2	5	4	1	4	4	4	1	2	2	3	4	5	4	46
30	2	2	3	3	3	3	2	3	5	5	1	5	5	3	4	49
31	1	2	5	2	5	5	2	2	5	2	2	3	5	5	3	49
	61	62	110	114	68	119	97	103	77	100	71	93	122	99	112	1408

Lampiran 2. Skor Personal Skill (X2) Dari 31 Responden

Identitas Respond	SKOR PERSONAL SKILL (X2)																		Skor Total
	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	
1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	24
2	4	2	4	4	3	4	4	5	1	4	3	4	4	4	4	4	2	4	64
3	2	3	4	5	2	4	4	4	2	2	3	4	4	4	5	5	3	4	64
4	3	3	5	4	1	4	4	2	3	4	1	3	4	5	4	4	5	5	64
5	5	5	2	4	2	5	2	3	3	4	3	3	5	2	4	5	5	5	67
6	3	2	5	5	2	3	4	3	4	5	3	3	5	5	5	3	5	5	70
7	2	2	5	5	3	3	2	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	72
8	3	3	4	5	3	4	5	5	2	5	3	5	5	4	5	5	3	5	74
9	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	78
10	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	23
11	2	1	4	5	2	4	4	4	2	2	1	4	4	4	5	2	1	4	55
12	2	1	5	4	1	4	4	2	2	4	1	3	4	5	4	2	2	5	55
13	1	2	5	4	2	5	2	3	3	4	3	3	5	2	4	1	2	5	56
14	2	3	4	4	3	2	5	4	2	3	2	3	4	4	4	2	2	4	57
15	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	26
16	1	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	2	2	3	2	1	1	2	39
17	2	1	4	3	3	3	4	3	2	1	2	2	3	2	2	2	1	3	43
18	1	2	2	4	2	5	2	3	3	4	3	3	5	2	4	1	2	2	50
19	2	2	2	4	2	5	2	3	2	4	3	3	5	2	4	1	2	2	50
20	1	1	2	2	2	5	2	3	3	4	3	3	5	3	4	1	2	4	50
21	2	2	2	4	2	5	2	3	2	4	3	3	5	2	4	1	2	3	51
22	2	2	5	5	3	3	3	3	1	2	1	3	5	3	5	2	2	4	54
23	2	2	5	5	3	5	4	5	3	3	2	1	3	3	5	2	1	5	59
24	2	2	2	2	2	5	3	5	2	5	3	3	3	3	3	4	5	5	59
25	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	33
26	2	1	5	5	1	5	4	5	2	1	2	1	5	5	2	4	5	5	60
27	1	3	4	4	2	4	5	4	2	5	3	5	5	2	2	2	3	4	60
28	2	1	3	5	2	4	4	4	2	2	5	2	4	3	5	5	5	3	61
29	1	2	5	4	1	4	4	4	1	2	2	3	4	5	4	5	5	5	61
30	2	2	3	3	3	3	2	3	5	5	1	5	5	3	4	5	5	3	62
31	1	2	5	2	5	5	2	2	5	2	2	3	5	5	3	5	3	5	62
	61	62	110	114	68	119	97	103	77	100	71	93	122	99	112	88	90	117	1703

Lampiran3.SkorKualitasPelayanan(Y)Dari 31Responden

Identitas Respond	KUALITAS PELAYANAN (Y)														Skor Total
	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	y12	Y13	Y14	
1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	54
2	3	4	5	2	3	4	3	5	5	3	5	4	5	3	54
3	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	59
4	3	5	4	2	4	5	5	2	5	4	5	5	5	5	59
5	2	5	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	60
6	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	60
7	2	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	61
8	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	61
9	5	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	62
10	3	4	5	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	46
11	1	4	5	3	5	3	2	4	4	5	3	3	2	2	46
12	3	5	4	2	4	5	3	2	5	4	2	4	2	2	47
13	2	5	5	2	2	2	2	2	4	4	4	5	4	4	47
14	1	4	3	2	4	4	3	5	4	4	5	4	4	2	49
15	3	2	2	1	2	1	1	2	4	2	2	1	2	3	28
16	2	3	3	2	4	2	1	3	3	2	4	4	3	2	38
17	1	4	5	2	3	2	2	1	2	4	2	4	4	3	39
18	3	3	3	1	2	5	2	3	4	3	3	3	3	2	40
19	2	4	5	2	5	4	2	3	2	2	2	4	2	3	42
20	2	5	5	2	5	4	2	2	2	2	2	4	3	4	44
21	2	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	45
22	3	3	3	3	3	5	2	3	3	4	4	4	3	2	45
23	3	4	5	2	4	4	1	4	5	5	4	3	4	1	49
24	2	5	5	3	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	50
25	3	5	5	1	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	50
26	4	4	3	3	4	5	2	4	3	4	3	3	4	4	50
27	3	3	4	2	3	2	2	4	4	4	5	5	5	5	51
28	2	5	5	3	5	4	4	5	4	3	3	3	3	3	52
29	2	4	4	3	4	5	2	4	5	5	3	5	5	2	53
30	2	5	4	2	4	3	2	3	5	4	5	5	5	4	53
31	5	4	5	5	2	2	5	4	4	3	4	2	4	5	54
	83	127	129	82	119	118	93	110	122	115	113	119	115	103	1548

**Lampiran 4. Total SkorKemampuan (X1), Personal Skill (X2)
danKualitasPelayanan (Y)**

NO	KEMAMPUAN (X1)	PERSONAL SKILL (X2)	KUALITAS PELAYANAN (Y)
1	19	24	54
2	54	64	54
3	52	64	59
4	50	64	59
5	52	67	60
6	57	70	60
7	57	72	61
8	61	74	61
9	65	78	62
10	19	23	46
11	48	55	46
12	46	55	47
13	48	56	47
14	49	57	49
15	22	26	28
16	35	39	38
17	37	43	39
18	45	50	40
19	45	50	42
20	43	50	44
21	45	51	45
22	46	54	45
23	51	59	49
24	45	59	50
25	28	33	50
26	46	60	50
27	51	60	51
28	48	61	52
29	46	61	53
30	49	62	53
31	49	62	54
	1408	1703	1548

Lampiran5. Statistik Deskriptif Kemampuan (X1), Personal Skill (X2) dan Kualitas Pelayanan (Y)

STATISTIK DESKRIPTIF	KEMAMPUAN (X1)	PERSONAL SKILL (X2)	KUALITAS PELAYANAN (Y)
Mean	45.419	54.935	49.935
Standard Error	1.976	2.508	1.418
Median	48.000	59.000	50.000
Mode	46.000	64.000	54.000
Standard Deviation	11.002	13.964	7.895
Sample Variance	121.052	194.996	62.329
Kurtosis	1.227	0.507	0.544
Skewness	-1.084	-0.916	-0.536
Range	46.000	55.000	34.000
Minimum	19.000	23.000	28.000
Maximum	65.000	78.000	62.000
Sum	1408.000	1703.000	1548.000
Count	31.000	31.000	31.000
Confidence Level(95.0%)	4.036	5.122	2.896

Lampiran 6. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kemampuan (X_1)

Descriptive Statistics					
Daftar Pertanyaan	Mean	Stat. Produk Moment (r)	N	Validitas	Ket.
SKOR JAWABAN X1.1	2,389	0,344	31	0,923	Valid
SKOR JAWABAN X1.2	3,189	0,344	31	0,921	Valid
SKOR JAWABAN X1.3	1,865	0,344	31	0,912	Valid
SKOR JAWABAN X1.4	1,838	0,344	31	0,863	Valid
SKOR JAWABAN X1.5	3,297	0,344	31	0,928	Valid
SKOR JAWABAN X1.6	3,243	0,344	31	0,923	Valid
SKOR JAWABAN X1.7	2,243	0,344	31	0,939	Valid
SKOR JAWABAN X1.8	3,541	0,344	31	0,909	Valid
SKOR JAWABAN X1.9	2,189	0,344	31	0,923	Valid
SKOR JAWABAN X1.10	3,189	0,344	31	0,921	Valid
SKOR JAWABAN X1.11	1,865	0,344	31	0,912	Valid
SKOR JAWABAN X1.12	1,838	0,344	31	0,863	Valid
SKOR JAWABAN X1.13	3,297	0,344	31	0,928	Valid
SKOR JAWABAN X1.14	2,243	0,344	31	0,923	Valid
SKOR JAWABAN X1.15	3,243	0,344	31	0,939	Valid
RATA-RATA JAWABAN	2,926	0,344	31	0,913	Valid

Sumber: Pengolahan data, 2015

Reliabilitas Variabel Kemampuan (X_1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.892	31

Sumber: Hasil olahan data 2015

Lampiran 7. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel *Personal Skill* (X_2)

Descriptive Statistics					
Daftar Pertanyaan	Mean	Stat. Produk Moment (r)	N	Validitas	Ket.
SKOR JAWABAN X2.1	3,243	0,344	31	0,863	valid
SKOR JAWABAN X2.2	2,541	0,344	31	0,872	valid
SKOR JAWABAN X2.3	3,378	0,344	31	0,597	valid
SKOR JAWABAN X2.4	3,378	0,344	31	0,597	valid
SKOR JAWABAN X2.5	2,703	0,344	31	0,774	valid
SKOR JAWABAN X2.6	3,243	0,344	31	0,711	valid
SKOR JAWABAN X2.7	2,243	0,344	31	0,863	valid
SKOR JAWABAN X2.8	3,541	0,344	31	0,872	valid
SKOR JAWABAN X2.9	3,378	0,344	31	0,597	valid
SKOR JAWABAN X2.10	2,378	0,344	31	0,597	valid
SKOR JAWABAN X2.11	3,703	0,344	31	0,731	valid
SKOR JAWABAN X2.12	3,568	0,344	31	0,779	valid
SKOR JAWABAN X2.13	2,432	0,344	31	0,638	valid
SKOR JAWABAN X2.14	3,243	0,344	31	0,863	valid
SKOR JAWABAN X2.15	2,441	0,344	31	0,872	valid
SKOR JAWABAN X2.16	3,378	0,344	31	0,597	valid
SKOR JAWABAN X2.17	2,378	0,344	31	0,597	valid
SKOR JAWABAN X2.18	3,243	0,344	31	0,863	valid
RATA-RATA JAWABAN	3,351	0,344	31	0,728	valid

Reliabilitas Variabel *Personal skill* (X_2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.878	31

Sumber: Hasil olahan data 2015

Lampiran 8. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Descriptive Statistics					
Daftar Pertanyaan	Mean	Stat. Produk Moment (r)	N	Validitas	Ket
SKOR JAWABAN Y1.1	2,973	0,344	31	0,819	valid
SKOR JAWABAN Y1.2	2,703	0,344	31	0,834	valid
SKOR JAWABAN Y1.3	2,838	0,344	31	0,796	valid
SKOR JAWABAN Y1.4	2,243	0,344	31	0,862	valid
SKOR JAWABAN Y1.5	3,324	0,344	31	0,759	valid
SKOR JAWABAN Y1.6	3,081	0,344	31	0,794	valid
SKOR JAWABAN Y1.7	2,324	0,344	31	0,781	valid
SKOR JAWABAN Y1.8	2,784	0,344	31	0,849	valid
SKOR JAWABAN Y1.9	3,081	0,344	31	0,851	valid
SKOR JAWABAN Y1.10	3,081	0,344	31	0,867	valid
SKOR JAWABAN Y1.11	3,081	0,344	31	0,812	valid
SKOR JAWABAN Y1.12	2,622	0,344	31	0,815	valid
SKOR JAWABAN Y1.14	3,324	0,344	31	0,759	valid
SKOR JAWABAN Y1.15	3,081	0,344	31	0,794	valid
RATA-RATA JAWABAN	2,845	0,344	31	0,820	valid

Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.921	31

Sumber: Hasil olahan data 2014

Lampiran9. Hasil Analisis Regresi dan Korelasi Parsial X1 dan Y

SUMMARY OUTPUT

<i>Regression Statistics</i>	
Multiple R	0.618926676
R Square	0.38307023
Adjusted R Square	0.36179679
Standard Error	6.307026911
Observations	31

ANOVA

	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Significance F</i>
Regression	1	716.2919	716.2919	18.00697	0.000206
Residual	29	1153.579	39.77859		
Total	30	1869.871			

	<i>Coefficients</i>	<i>Standard Error</i>	<i>t Stat</i>	<i>P-value</i>	<i>Lower 95%</i>
Intercept	29.76389703	4.886675	6.090828	1.24E-06	19.76952
Kemampuan(X1)	0.444118744	0.10466	4.243462	0.000206	0.230066

Sumber: Hasil Analisis Data tahun 2015

Lampiran 10. Hasil Analisis Regresidan Korelasi Parsial X2 dan Y

SUMMARY OUTPUT

<i>Regression Statistics</i>	
Multiple R	0.703245
R Square	0.494554
Adjusted R Square	0.477124
Standard Error	5.708794
Observations	31

ANOVA

	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Significance F</i>
Regression	1	924.7513	924.7513	28.37502	1.02E-05
Residual	29	945.1197	32.59033		
Total	30	1869.871			

	<i>Coefficients</i>	<i>Standard Error</i>	<i>t Stat</i>	<i>P-value</i>	<i>Lower 95%</i>
Intercept	28.09349	4.226633	6.646778	2.75E-07	19.44905
Personal Skill X2)	0.397594	0.07464	5.326821	1.02E-05	0.244938

Sumber: Hasil Analisis Data tahun 2015

Lampiran 11. Hasil Analisis Regresi dan Korelasi Simultan X_1 , X_2 dan Y

SUMMARY OUTPUT

<i>Regression Statistics</i>	
Multiple R	0.78557486
R Square	0.61712786
Adjusted R Square	0.58977985
Standard Error	5.05654279
Observations	31

ANOVA					
	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Significance F</i>
Regression	2	1153.949	576.9747	22.56573	1.45E-06
Residual	28	715.9215	25.56863		
Total	30	1869.871			

	<i>Coefficients</i>	<i>Standard Error</i>	<i>t Stat</i>	<i>P-value</i>	<i>Lower 95%</i>
Intercept	31.8730379	3.95083	8.067429	8.75E-09	23.78013
Kemampuan(X_1)	1.25498893	0.419168	2.994001	0.005701	2.113615
Personal Skill (X_2)	1.36638886	0.330264	4.137267	0.000291	0.689874

Sumber: Hasil Analisis Data tahun 2015

Lampiran12. TabelStatistikNilai t

TABEL NILAI t

df	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	df
1	3.078	6.314	12.706	31.821	63.657	1
2	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925	2
3	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841	3
4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604	4
5	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032	5
6	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707	6
7	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499	7
8	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355	8
9	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250	9
10	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169	10
11	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106	11
12	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055	12
13	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012	13
14	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977	14
15	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947	15
16	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921	16
17	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898	17
18	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878	18
19	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861	19
20	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845	20
21	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831	21
22	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819	22
23	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807	23
24	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797	24
25	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787	25
26	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779	26
27	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771	27
28	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763	28
29	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756	29
30	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750	30
40	1.303	1.684	2.021	2.423	2.704	40
60	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660	60
120	1.289	1.658	1.980	2.358	2.617	120
inf	1.282	1.645	1.960	2.326	2.576	inf

Lampiran13. Tabel Statistik Nilai F

TABEL NILAI F 0,05
Degrees of Freedom for Numerator

No	1	2	3	4	5
1	161	200	216	225	230
2	18.5	19.0	19.2	19.2	19.3
3	10.1	9.55	9.28	9.12	9.01
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29
~	3.84	3.00	2.60	2.37	2.21

Lampiran14. Tabel Statistik r Product Moment

N	r	N	r	N	r	N	r	N	r	N	r
1	0.997	41	0.301	81	0.216	121	0.177	161	0.154	201	0.138
2	0.950	42	0.297	82	0.215	122	0.176	162	0.153	202	0.137
3	0.878	43	0.294	83	0.213	123	0.176	163	0.153	203	0.137
4	0.811	44	0.291	84	0.212	124	0.175	164	0.152	204	0.137
5	0.754	45	0.288	85	0.211	125	0.174	165	0.152	205	0.136
6	0.707	46	0.285	86	0.210	126	0.174	166	0.151	206	0.136
7	0.666	47	0.282	87	0.208	127	0.173	167	0.151	207	0.136
8	0.632	48	0.279	88	0.207	128	0.172	168	0.151	208	0.135
9	0.602	49	0.276	89	0.206	129	0.172	169	0.150	209	0.135
10	0.576	50	0.273	90	0.205	130	0.171	170	0.150	210	0.135
11	0.553	51	0.271	91	0.204	131	0.170	171	0.149	211	0.134
12	0.532	52	0.268	92	0.203	132	0.170	172	0.149	212	0.134
13	0.514	53	0.266	93	0.202	133	0.169	173	0.148	213	0.134
14	0.497	54	0.263	94	0.201	134	0.168	174	0.148	214	0.134
15	0.482	55	0.261	95	0.200	135	0.168	175	0.148	215	0.133
16	0.468	56	0.259	96	0.199	136	0.167	176	0.147	216	0.133
17	0.456	57	0.256	97	0.198	137	0.167	177	0.147	217	0.133
18	0.444	58	0.254	98	0.197	138	0.166	178	0.146	218	0.132
19	0.433	59	0.252	99	0.196	139	0.165	179	0.146	219	0.132
20	0.423	60	0.250	100	0.195	140	0.165	180	0.146	220	0.132
21	0.413	61	0.248	101	0.194	141	0.164	181	0.145	221	0.131
22	0.404	62	0.246	102	0.193	142	0.164	182	0.145	222	0.131
23	0.396	63	0.244	103	0.192	143	0.163	183	0.144	223	0.131
24	0.388	64	0.242	104	0.191	144	0.163	184	0.144	224	0.131
25	0.381	65	0.240	105	0.190	145	0.162	185	0.144	225	0.130
26	0.374	66	0.239	106	0.189	146	0.161	186	0.143	226	0.130
27	0.367	67	0.237	107	0.188	147	0.161	187	0.143	227	0.130
28	0.361	68	0.235	108	0.187	148	0.160	188	0.142	228	0.129
29	0.355	69	0.234	109	0.187	149	0.160	189	0.142	229	0.129
30	0.349	70	0.232	110	0.186	150	0.159	190	0.142	230	0.129
31	0.344	71	0.230	111	0.185	151	0.159	191	0.141	231	0.129
32	0.339	72	0.229	112	0.184	152	0.158	192	0.141	232	0.128
33	0.334	73	0.227	113	0.183	153	0.158	193	0.141	233	0.128
34	0.329	74	0.226	114	0.182	154	0.157	194	0.140	234	0.128
35	0.325	75	0.224	115	0.182	155	0.157	195	0.140	235	0.127
36	0.320	76	0.223	116	0.181	156	0.156	196	0.139	236	0.127
37	0.316	77	0.221	117	0.180	157	0.156	197	0.139	237	0.127
38	0.312	78	0.220	118	0.179	158	0.155	198	0.139	238	0.127
39	0.308	79	0.219	119	0.179	159	0.155	199	0.138	239	0.126
40	0.304	80	0.217	120	0.178	160	0.154	200	0.138	240	0.126

Lampiran 15. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH PELATIHAN *KEMAMPUAN DAN PERSONAL SKILL* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA PT BANK SULUT KANTOR PUSAT MANADO

1. RESPONDEN

1. Jenis Kelamin : L / P *
2. Pendidikan : SLTA/D3/S1/S2
3. Pangkat/Golongan :/.....
4. Unit Kerja :
5. Masa Kerja :Tahun

2. PETUNJUK PENGISIAN

- a. Kepada bapak/ibu/sdr untuk menjawab seluruh pekerjaan yang ada dengan jujur dan sebenarnya
- b. Berilah tanda list () pada kolom yang tersedia dan pilih sesuai keadaan sebenarnya
- c. Ada lima alternatif jawaban, yaitu :
 - 5 = Sangat tinggi/Sangat Penting/Sangat benar
 - 4 = Tinggi/Penting/Benar
 - 3 = Cukup Tinggi/cukup Penting
 - 2 = Rendah/Kurang Penting/Salah
 - 1 = Rendah Sekali/Tidak Penting/sangat Salah

3. Pernyataan Variabel Kemampuan

No	Pernyataan Variabel Kemampuan (X1)	Alternatif Jawaban			
		5	4	3	2
1	Saya mempunyai rasa ingintahu untuk bekerja jika menemui hambatan sertadibekalidengancaraberpikir untuk maju.				
2	Saya sangat cakap dalam melaksanakan pekerjaan yang telah diberikan perusahaan.				
3	Karyawan mempunyai sikap bekerja keras dan pantang menyerah jika menemui hambatan dalam melaksanakan pekerjaan di perusahaan				
4	Dalam melaksanakan pekerjaan di perusahaan saya selalu menjalin komunikasi yang baik dengan sesama rekan kerja.				
5	Karyawan mempunyai kealpa pengetahuan dalam melaksanakan pekerjaan yang telah diberikan oleh perusahaan..				
6	Perusahaan sering memberikan pekerjaan yang lebih dari karyawan lain atasketrampilan yang sayamiliki.				
7	Saya selalu mengembangkan pemikiran untuk bekerja yang paling efektif dan efisien dalam mencapai tujuan organisasi				
8	Saya selalu meningkatkan perhatian dalam pekerjaan untuk mencapai kemajuan perusahaan yang telah ditetapkan.				
9	Saya selalu memberikandorongankerja kepada diri saya serta teman-teman kerja dalam mencapai target yang telah ditetapkan perusahaan.				
10	Ketrampilan yang sayamilikidapatmeningkatkan gairah kerja di perusahaan yang kondusif.				
11	Saya selalu bekerja dengan prinsip dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu untuk kemajuan perusahaan.				
12	Saya selalu memberikan kesempatan untuk mencari ilmu dan ketrampilan untuk memudahkan dalam melaksanakan pekerjaan di perusahaan.				
13	Saya sangat cakap dalam melaksanakan pekerjaan yang telah diberikan perusahaan.				
14	Karyawan mempunyai sikap bekerja keras dan pantang menyerah jika menemui hambatan dalam melaksanakan pekerjaan di perusahaan				
15	Saya selalu bekerja sesuai dengan perencanaan kerja yang ditetapkan oleh organisasi.				

4. Pernyataan Personal Skill

No	Pernyataan Variabel Personal Skill (Y)	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Saya diberikan pengenalan tentang organisasi perusahaan pada saat saya pertama kali bekerja.					
2	Pada saat pertama kali bekerja saya diberitahu peraturan-peraturan yang berlaku di perusahaan					
3	Saya diberikan penjelasan yang berkaitan dengan proses pekerjaannya nantinya					
4	Perusahaan mendorong karyawan untuk melaksanakan gagasan-gagasan baru walaupun risikonya cukup besar.					
5	Perusahaan mendorong saya untuk tanggap dalam memanfaatkan waktu dan peluang yang ada demi kemajuan perusahaan.					
6	Perusahaan mendorong saya untuk meningkatkan kreativitas agar pekerjaannya dapat diselesaikan dengan cepat dan aman.					
7	Saya diberikan informasi pekerjaan yang ada di perusahaan.					
8	Dalam melaksanakan tugas saya diberikan wewenang yang cukup besar.					
9	Perusahaan memberikan kepercayaan untuk bertanggung jawabkan pekerjaan-pekerjaan perusahaan pada saya					
10	Setiap pekerjaan harus diselesaikan dengan baik serta tepat guna sesuai tujuan perusahaan					
11	Perusahaan mendorong saya untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat					
12	Setiap pekerjaan harus dikerjakan dengan sistematis					
13	Dalam pelaksanaan pekerjaan, perusahaan sering melaksanakan pelatihan penyegaran setiap 1 tahun sekali					
14	Dalam bekerja saya selalu percaya diri karena adanya pelatihan kembali tentang keterampilan yang saya miliki					
15	Adanya pelatihan penyegaran dalam memotivasi karyawan dalam bekerja					
16	Perusahaan memberikan pelatihan pada karyawan dalam upaya meningkatkan profesional karyawan dalam bekerja.					
17	Perusahaan memberi pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan					
18	Saya diberikan informasi pekerjaan mengenai bagian atau level yang lebih tinggi					

5. Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Saya menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan mekanisme dan memberikan pelayanan kepada pelanggan.					
2	Saya dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagai karyawan selalu bekerja keras dalam melayani pelanggan untuk melayani tepat waktu.					
3	Saya dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagai karyawan selalu bekerja keras dalam melayani pelanggan untuk melayani tepat waktu.					
4	Dalam menyelesaikan pekerjaan yang ada di perusahaan saya selalu mengandalkan kerja sama tim sesuai dengan system kerja yang ada di perusahaan.					
5	Saya melakukan pekerjaan dalam melayani pelanggan dengan cepat dan tepat sesuai dengan keinginan pelanggan.					
6	Dalam menyelesaikan pekerjaan yang ada di perusahaan saya selalu mengandalkan kerja sama tim sesuai dengan system kerja yang ada di perusahaan.					
7	Saya datang ke perusahaan untuk bekerja 10 menit sebelum pekerjaan dimulai sesuai dengan apa yang dianjurkan perusahaan.					
8	Saya pulang setelah pekerjaan yang ada di perusahaan selesai dalam batas waktu yang ditentukan perusahaan					
9	Setiap bulannya saya mempunyai tingkat kehadiran penuh tanpa adanya ketidakhadiran dalam melaksanakan pekerjaan.					
10	Dalam melaksanakan pekerjaan untuk melayani pelanggan saya selalu mempunyai inisiatif untuk melakukan dengan kreatifitas agar pelanggan puas dengan hasil kerjanya.					
11	Saya selalu bekerja dalam melayani pelanggan dengan kerja keras dalam mencapai prestasi kerja yang baik sesuai yang ditetapkan perusahaan					
12	Saya benar-benar menguasai pekerjaan yang dibebankan kepada saya sehingga berdampak kepada pelayanan prima.					
13	Saya bekerja sesuai dengan waktu yang ditentukan serta jumlah pekerjaan yang telah dibebankan setiap hari oleh perusahaan.					
14	Saya melakukan pekerjaan sehari-hari melebihi target yang telah ditetapkan oleh perusahaan					

