

Analisis Pendidikan Karyawan, Disiplin Kerja dan Prestasi Kerja Karyawan Terhadap Kualitas Layanan Perbankan pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang

Fitri Apriani¹⁾, Peny Cahaya Azwari²⁾

^{1,2} Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia

Email : aprianifitri1001@gmail.com¹ penycahayaazwari_uin@radenfatah.ac.id²

Article History:

Received: 03-06-2023
Accepted: 24-07-2023
Publication: 25-10-2023

Cite this article as:

Apriani, F., & Azwari, P. C. Analisis Pendidikan Karyawan, Disiplin Kerja, dan Prestasi Kerja Karyawan Terhadap Kualitas Layanan Perbankan pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang. *Miftah : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 1(2), 80–92.

<https://doi.org/10.61231/miftah.v1i2.96>

This is an Open Access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution License 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Corresponding Author :

aprianifitri1001@gmail.com

Abstract: *This study aims to determine and analyze employee education, work discipline, and employee work performance on the quality of banking services at Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang. The entire population is 80 customers of Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang, while the sample used in this study was 50 total respondents, with ages ranging from 20-30 years obtained from filling out questionnaires that had been distributed by researchers and sampling techniques with purposive sampling techniques and the method used in this study was quantitative analysis with multiple linear regression and using SPSS version 26. The results of this study show that the perception of education, work discipline, and employee work performance affect the quality of banking services.*

Keywords : *Education, Work Discipline, Work Performance*

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia yang berkualitas tidak dapat dipungkiri perannya dalam pertumbuhan bank syariah. Sumber daya manusia tidak hanya terkait dengan pengembangan produk, tetapi juga mencakup aspek yang lebih luas yang sangat menentukan kelangsungan dan keberlangsungan perbankan syariah (Fauziah et al., 2021).

Menurut Hasan, untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) harus diperhatikan tiga dimensi: Pertama, dimensi kepribadian. Dimensi kepribadian menyangkut kemampuan menjaga integritas, meliputi sikap, perilaku, etika dan moral. Kedua, dimensi produktivitas. Itu tentang apa yang dapat diproduksi orang dalam jumlah yang lebih besar dan kualitas yang lebih baik. Ketiga, dimensi kreativitas. Kemampuan seseorang untuk berpikir dan bertindak kreatif untuk menciptakan sesuatu yang bermanfaat bagi dirinya dan masyarakatnya (ANDO, 2022).

Mengenai Perbankan Syariah, Nasaruddin Umar, Anggota Komite Perbankan Syariah dan Pakar Pendidikan, dalam tulisannya “Mencari: *Multidimensional HR for iB (ai-Bi)*” menyatakan bahwa SDM (Sumber Daya Manusia) iB (Perbankan Syariah) pendukung Perbankan Syariah bukanlah SDM

dengan keterampilan marjinal yang pas-pasan. SDM yang dicari dan dibutuhkan oleh bank syariah adalah SDM yang memiliki kemampuan untuk menjadi “lebih dari sekedar bankir”. SDM iB harus menjadi SDM multidimensi dengan keahlian interdisipliner. Ia harus memiliki kualifikasi sebagai spesialis investasi dan profesional keuangan dan perbankan, bertindak etis dan memahami Syariah (Trimulato, 2018).

Perbankan merupakan tujuan pembangunan ekonomi yang dapat mengembangkan dan memajukan perekonomian Indonesia, khususnya untuk meningkatkan pemerataan kesejahteraan masyarakat pada umumnya, dalam hal ini bukan hanya kesejahteraan sekelompok orang atau perseorangan saja, melainkan kesejahteraan masyarakat. -makhluk. -menjadi semua. orang Indonesia tanpa terkecuali (Alissanda, 2015). Pada masa sekarang ini banyak bermunculan lembaga keuangan, khususnya perbankan syariah. Perbankan syariah menawarkan sistem perekonomian yang sesuai dengan syariah islam yang tidak mengandung unsur riba di setiap transaksinya. Pada pengujung akhir tahun 2008 krisis keuangan global melanda dunia, dan perbankan syariah telah membuktikan bahwa bank yang beroperasi dengan prinsip syariah dapat bertahan di tengah gejolak nilai tukar dan tingkat suku bunga yang tinggi (Sutan Remy Sjahdeini, 2018).

Bank Sumsel Babel Syariah merupakan bank daerah yang ada di Sumatera Selatan yang merupakan agen pembangunan dan pengembangan ekonomi untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat terutama kalangan menengah kebawah, Bank Sumsel Babel Syariah merupakan salah satu bank dengan layanan terbaik dengan diperolehnya penghargaan sebagai Bank Layanan terbaik Kategori Buku II pada WOW Service Excellent Award 2015 yang diselenggarakan oleh salah satu konsultan dan lembaga survey independent terkemuka, Markplus Indonesia.. Sebagaimana dapat kita lihat perkembangan jumlah nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang di bawah ini :

Tabel 1 Jumlah Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang

Tahun	Jumlah Nasabah
2015	9.509
2016	8.339
2017	8.312
2018	11.839
2019	15.851

Sumber : Bank Sumsel Babel Syariah

Data di atas menunjukkan bahwa jumlah nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah mengalami fluktuasi. Pada tahun 2015 hingga ke tahun 2016 terjadi penurunan dengan jumlah nasabah sebesar 1.170 orang yang dikarenakan sebagian nasabah telah melakukan pelunasan kredit dan penutupan rekening. Pada tahun 2017 jumlah nasabah terus mengalami penurunan sebesar 27 orang. Sedangkan pada tahun 2018 terjadi peningkatan yang sangat baik sebesar 3.527 orang. Pada tahun 2019 jumlah nasabah semakin meningkat sebesar 4.012 orang. Hal ini menunjukkan semakin besarnya kepercayaan nasabah untuk menyimpan dana di Bank Sumsel Babel Syariah.

Hal itu dikarenakan, kualitas pelayanan sangat penting dalam bisnis perbankan. Bank-bank semakin produk, perbaikan di sisi teknologi informasi, sisi pelayanan fisik lainnya, sisi pelayanan non fisik, dan beragam hal yang berbaur pelayanan prima dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Semua itu disiapkan untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan akhirnya diharapkan mampu menjangkau dana masyarakat. Pelayanan harus dilakukan terus menerus tanpa henti, karena bank bekerja berdasarkan prinsip kepercayaan, sehingga *value* itu menjadi penting. *Value* terbaik bisa membuat nasabah puas dan pada akhirnya nasabah menjadi loyal (Sigit & Soliha, 2017).

Sedangkan kualitas layanan perbankan syariah di Sumatera Selatan Dinilai belum optimal. Salah satu faktor penyebab belum optimalnya yaitu dari Sumber Daya Manusia (SDM). Kualitas layanan dari SDM berpengaruh terhadap kualitas perusahaan, dimana SDM berperan sangat penting dalam keberhasilan suatu usaha, karena disiplin kerja adalah suatu proses manajemen yang dilakukan untuk memperkuat segala bentuk aturan dan wewenang yang ada didalam suatu perusahaan (ABURIZAL, 2022).

Oleh sebab itu, dari beberapa variabel dalam hal pengelolaan SDM diantara banyaknya variabel yang mempengaruhi kinerja antara lain adalah pendidikan karyawan, disiplin kerja, dan prestasi kerja yang diberikan kepada karyawan. Prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang sejauh ini cukup baik mulai dari pelayanan customer service, teller, satpam dan lain sebagainya.

Menurut Pasal 1 UU Sisdiknas RI Tahun 2003, konsep pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana dan proses belajar agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memperoleh kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia dan diri, masyarakat, bangsa dan negara keterampilan yang dibutuhkan. UU Sisdiknas No. 20 Tahun 2003 indikator pendidikan didasarkan pada jenjang/jenjang pendidikan (pendidikan formal) dan pendidikan informal (Prayitno, 2019).

Menurut Andrew E. Sikula, Hardjanto (2012, hlm. 69) menyatakan: “Pendidikan mengacu pada peningkatan umum dan pemahaman tentang lingkungan manusia secara keseluruhan dan pengetahuan, keterampilan/keterampilan, pikiran, budi pekerti, budi pekerti dan sebagainya”(Afrianita et al., 2020).

Hubungan antara kinerja pegawai dengan pelatihan dipertegas di dalam Teori Total Quality Management (TQM). Teori TQM juga membahas mengenai kinerja, di mana salah satu teoritis TQM yang membahas kinerja adalah William Edward Demming (Lazko & Sauders, 1995). TQM didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan performansi secara terus-menerus (continuous performance improvement) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia (Gasperz, 2001).

Salah satu unsur utama dalam TQM adalah perbaikan secara terus menerus terhadap sumber daya manusia untuk meningkatkan kinerjanya. Salah satu cara untuk melakukan perbaikan terhadap sumber daya manusia di dalam organisasi adalah dengan pelatihan. Pelatihan yang dilakukan secara berkesinambungan akan memperbaiki kinerja SDM di dalam organisasi (Goetsch & Davis, 2004).

Dengan melakukan pelatihan yang dilakukan secara berkesinambungan maka akan menjadikan menambah bakat dan prestasi dari SDM tersebut. Mendefinisikan prestasi kerja sebagai hasil kerja yang dilakukan seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya berdasarkan kemampuan, pengalaman, kesungguhan dan waktu (Anwar 2018). Rivai mengatakan prestasi kerja merupakan fungsi dari motivasi dan kemampuan. Dari sini dapat disimpulkan bahwa efisiensi kerja merupakan hasil kerja yang dinilai dari pencapaian kinerja pegawai dalam tugas bidang tanggung jawabnya. Penilaian prestasi kerja adalah proses dimana organisasi menilai atau mengevaluasi kinerja karyawan. Menurut Hedjcarahman dan Suad Husnan, indikator kinerja tersebut yaitu dilihat dari kualitas kerja, kendala pekerjaan, disiplin kerja, inisiatif, dan kerjasama (Erdina & Hariani, 2017).

Menurut Latainer disiplin adalah kekuatan yang berkembang dalam tubuh pekerja, yang mendorong pekerja untuk secara sukarela mematuhi keputusan, peraturan, dan nilai-nilai kerja dan perilaku yang tinggi (Gusnada & Lubis, 2017). Disiplin kerja disini berarti disiplin dalam bekerja dan disiplin dalam mengikuti peraturan yang ditetapkan oleh instansi.

Menurut Moekijat, tujuan utama dari disiplin adalah mendorong karyawan untuk berperilaku baik di tempat kerja, dimana perilaku yang baik diartikan sebagai mengikuti aturan dan prosedur yang berlaku sesuai dengan hukum masyarakat (Recky et al., 2022). Adapun indikator disiplin kerja pegawai yang kurang baik yaitu menurunnya produktivitas kerja, tingginya absensi, kecerobohan

dalam pelaksanaan pekerjaan, tingginya tingkat kelalaian atau kecelakaan kerja, sering terjadi pencurian bahan kerja, sering terjadi konflik antar pegawai (Mekarsari et al., 2021).

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan oleh perusahaan dan upaya mengelola tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. *Quality of Service* adalah metode untuk mengevaluasi tingkat layanan yang ditawarkan bank kepada pelanggan mereka seperti yang diharapkan (Harahap & Amanah, 2019). Menurut Parasuraman et al kualitas layanan meliputi lima dimensi yaitu:(Parasuraman et al., 1985)

1. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggan,
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti.
3. *Responsiveness* (keikutsertaan), yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu para nasabah dan memberikan layanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (kepastian), yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staff, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan terhadap perusahaan.
5. *Empathy* (kepedulian), yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan nasabah.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ichsan Hadjria dan Badia Perizadeb, pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Bank Sumsel Babel Syariah. Hasil penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa pendidikan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (Pakpahan, 2014). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Siswoyo Haryono dan Yuni Pamungkas, disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Pamungkas, 2016). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Cindy Rahmawati et al., kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Rahmawati et al., 2022)

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif atau statistik, dimana penelitian ini menyebarkan kuesioner kepada responden untuk melengkapi pertanyaan yang disajikan sebagai indikator (Nusfiyah, K., & Al Maghfuri, R. S., 2023). Menurut Sugiyono, disebut metode kuantitatif karena data penelitiannya berupa angka-angka dan analisisnya menggunakan statistic (Imron, 2019). Variabel independen dalam penelitian ini adalah pendidikan, disiplin kerja dan prestasi kerja, sedangkan Variabel dependen adalah kualitas layanan perbankan.

Dalam penelitian ini pembahasan akan difokuskan pada pendidikan karyawan, disiplin kerja, prestasi kerja karyawan terhadap kualitas layanan perbankan, sedangkan data yang digunakan adalah data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber, dalam hal ini adalah responden penelitian adalah nasabah perbankan di Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode survei yaitu pengumpulan data primer melalui penyebaran kuesioner

Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Mutiari et al., 2008). Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah bank Sumsel Babel Syariah yang beroperasi di Palembang disekitaran kampus A UIN Raden Fatah Palembang. Berdasarkan definisi diatas, populasi umum pada penelitian ini adalah seluruh konsumen yang menjadi nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

Sugiyono, (2016:118) mengatakan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Romadloniyah & Prayitno, 2018). Oleh karena itu sampel yang diambil dari populasi harus mewakili (*representative*).

Menurut sugiono, (2017:81) sampel ialah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, dimana populasi merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Juliyanti & Onsardi, 2020). Pada penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan berdasarkan populasi tersebut. Untuk sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

Metode Analisis Data

Teknik pengumpulan data yang dikumpulkan berupa penyebaran kuesioner/ angket, yang disusun berdasarkan indikator-indikator variabel yang terdapat pada dimensi serta akan diukur untuk kemudian dijadikan sebagai beberapa pertanyaan. Dimana kuesionernya menggunakan kuesioner online atau google form. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala likert untuk skala pengukurannya. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena yang ada. Fenomena sosial disini telah dijelaskan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Adapun instrumen pengukuran penelitian yaitu dengan lima pilihan jawaban yaitu SS (sangat setuju), S (setuju), N (Netral), TS (tidak setuju), STS (sangat tidak setuju) (Ulum M, 2020).

Teknik yang digunakan adalah teknik analisis regresi linear berganda. Analisis regresi linier berganda merupakan salah satu model linier regresi yang umumnya digunakan sebagai alat untuk menilai kebenaran dari suatu hipotesis penelitian (Ulum, M. ., & Mun'im, A.2023). Data yang didapatkan dari alat ukur akan diolah dengan SPSS for windows guna memahami hubungan yang terjadi antara variabel bebas dengan variabel terikat (Ulum M, 2013). Sebelum melakukan analisis regresi linear berganda digunakan uji validitas dan uji reliabilitas terlebih dahulu untuk meyakinkan data yang digunakan valid dan reliabel. Kemudian daripada itu digunakan uji asumsi klasik agar tidak terjadi bias serta agar data konsisten. Uji asumsi klasik pada penelitian ini meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas (Mulyanto & Wulandari, 2010).

Adapun rumus regresi linear berganda yaitu,

$$Y = a + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_nX_n + e$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Ghozali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuisioner. Dasar pengambilan keputusannya ialah :

Jika $r_{hitung} > r_{table}$ atau $sig < 0.05$, maka item pernyataan valid

Jika $r_{hitung} < r_{table}$ atau $sig > 0.05$, maka item pernyataan tidak valid

Hasil Pengujian Validitas bisa dilihat dari tabel berikut :

Tabel 2. Validitas X1

Variabel	R hitung	R table	Keterangan
X1.1	0,747	0,2787	Valid
X1.2	0,658	0,2787	Valid
X1.3	0,533	0,2787	Valid

Sumber : Data hasil dari pengolahan SPSS 26

Tabel 3. Validitas X2

Variabel	R hitung	R table	Keterangan
X2.1	0,615	0,2787	Valid
X2.2	0,676	0,2787	Valid
X2.3	0,303	0,2787	Valid

Sumber : Data hasil dari pengolahan SPSS 26

Tabel 4. Validitas X3

Variabel	R hitung	R tabel	Keterangan
X3.1	0,633	0,2787	Valid
X3.2	0, 583	0,2787	Valid
X3.3	0,532	0,2787	Valid

Sumber : Data hasil dari pengolahan SPSS 26

Tabel 5. Validitas Y1

Variabel	R hitung	R tabel	Keterangan
Y1.1	0,708	0,2787	Valid
Y1.2	0, 583	0,2787	Valid
Y1.3	0,429	0,2787	Valid

Sumber : Data hasil dari pengolahan SPSS 26

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua item pernyataan mempunyai nilai r hitung > r tabel atau sig < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan adalah valid.

Menurut Sugiyono (2017: 130) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

Dasar pengambilan keputusan ialah :

Jika nilai *crombach alpha* > 0.60, maka variabel reliabel

Jika nilai *crombach alpha* < 0.60, maka variabel tidak reliable

Tabel 6. Hasil Uji Realibilitas

Variabel	<i>Crombach Alpha</i>	Standar	Keterangan
Pendidikan (X1)	0,740	0,60	Reliabel
Disiplin kerja (X2)	0,719	0,60	Reliabel
Prestasi kerja (X3)	0,927	0,60	Reliabel
Kualitas layanan (Y)	0,855	0,60	Reliabel

Sumber : Data hasil dari pengolahan SPSS 26

Jika nilai *tolerance* > 0,10 atau nilai VIF < 10, maka lolos uji Multikolinearitas

Jika nilai *tolerance* < 0,10 atau nilai VIF > 10, maka tidak lolos uji Multikolinearitas

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Pendidikan_X1	,979	1,021
	Disiplin_kerja_X2	,972	1,028
	Prestasi_kerja_X3	,979	1,022

a. Dependent Variable: Kualitas_layanan_Y

Sumber : Data hasil dari pengolahan SPSS 26

Hasil Uji Multikolinearitas menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai nilai *tolerance* > 0,10 atau nilai VIF < 10, maka dapat disimpulkan tidak terdapat gejala Multikolinearitas atau lolos Uji Multikolinearitas.

Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Linear

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,866	1,895		2,040	,047
	Pendidikan_X1	,445	,150	-,038	2,298	,767
	Disiplin_Kerja_X2	,374	,146	,071	2,507	,614
	Prestasi_Kerja_X3	-,505	,157	,454	3,223	,002

a. Dependent Variable: Kualitas_Layanan_Y

Sumber : Data hasil dari pengolahan SPSS 26

$$Y = 0,866 X_1 + 0,445 X_2 + 0,374 X_3 - 0,505 X_4$$

1. Pengujian hipotesis pertama (H1)

Diketahui nilai sig. Untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar $0,767 > 0,05$ dan nilai t hitung $2,298 < 2,013$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh X1 terhadap Y

2. Pengujian Hipotesis kedua (H2)

Diketahui nilai sig. Untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar $0,614 > 0,05$ dan nilai t hitung $2,507 < 2,013$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima yang berarti terdapat pengaruh X2 terhadap Y

3. Pengujian Hipotesis Ketiga (H3)

Diketahui nilai sig. Untuk pengaruh X3 terhadap Y adalah sebesar $0,02 < 0,05$ dan nilai t hitung $3,223 > 2,013$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh X2 terhadap Y

Tabel 9. Hasil Uji F

ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14,297	3	4,766	4,796	,000 ^b
	Residual	45,703	46	,994		
	Total	60,000	49			

a. Dependent Variable: Kualitas_Layanan_Y

b. Predictors: (Constant), Prestasi_Kerja_X3, Pendidikan_X1, Disiplin_Kerja_X2

Sumber : data hasil dari pengolahan SPSS 26

Berdasarkan output diatas diketahui nilai singnifikansi untuk pengaruh X, X2, X3 secara simultan terhadap Y sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $4,796 > 2,80$, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh X1, X2, X3 secara simultan terhadap Y.

Tabel 10. Hasil Koefisien Diterminasi R²

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,488 ^a	,238	,189	,997

a. Predictors: (Constant), Prestasi_Kerja_X3, Pendidikan_X1, Disiplin_Kerja_X2

Sumber : data hasil dari pengolahan SPSS 26

Berdasarkan output diatas dapat diketahui bahwa nilai R^2 Square sebesar 0,238, hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel pendidikan karyawan, disiplin kerja, dan prestasi kerja karyawan secara simultan berpengaruh sebesar 23,8% dengan kualitas layanan perbankan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pendidikan, disiplin kerja, dan prestasi kerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan perbankan. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui secara simultan bahwa pendidikan, disiplin kerja, dan prestasi kerja karyawan berpengaruh terhadap kualitas layanan perbankan sebesar 23,8% dengan kualitas layanan perbankan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh maka peneliti memberi saran kepada karyawan Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang harus mampu dan bisa memberikan serta menerapkan sikap disiplin sesuai dengan pendidikan dan prestasi yang didapat, dengan begitu nasabah akan merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh semua karyawan di Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Aburizal, S. A. (2022). Analisis Pengaruh Motivasi, Disiplin, Loyalitas Dan Integritas Terhadap Pencapaian Visi Misi Kinerja Pegawai Pt. Pelabuhan Indonesia Iii (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang (Studi Pada Terminal Penumpang). *Skripsi*.
- Afrianita, P., Hakim, I. N., & Taqiyudin, M. (2020). *Strategi Guru dalam Meningkatkan Kompetensi Psikomotorik Siswa Tunanetra pada Pembelajaran PAI (Studi Kasus SLB Negeri 1 Rejang Lebong)*. IAIN Curup.
- Alissanda, D. G. (2015). *Pengaruh CAR, BOPO dan FDR terhadap non performing finance (NPF) pada bank umum syariah tahun 2011-2013*.
- Ando, F. (2022). *Peran Pemimpin Dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia Di Gerakan Pemuda (Gp Ansor) Provinsi Lampung*. Uin Raden Intan Lampung.
- Erdina, T. V., & Hariani, D. (2017). Analisis Efektivitas Organisasi Dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(3), 334–354.
- Fauziah, N. D., Toha, M. E. M., & Prahara, M. E. R. S. (2021). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. CV Literasi Nusantara Abadi.
- Gusnada, R., & Lubis, F. W. (2017). Gaya Komunikasi Pemimpin Dan Disiplin Kerja PEGAWAI:(Studi Korelasional tentang Pengaruh Gaya Komunikasi Pemimpin terhadap Disiplin Kerja Pegawai Dinas Perhubungan Kota Medan Unit Pelayanan Teknis (UPT) Terminal Terpadu Pinang Baris). *Komunika*, 13(2).

- Harahap, D. A., & Amanah, D. (2019). Kajian Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Indonesia. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 26(1).
- Imron, I. (2019). Analisa pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen menggunakan metode kuantitatif pada CV. Meubele Berkah Tangerang. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 5(1), 19–28.
- Juliyanti, B., & Onsardi, O. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Bengkulu. *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis (JMMIB)*, 1(2), 183–191.
- Martono, N. (2010). *Metode penelitian kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder (sampel halaman gratis)*. RajaGrafindo Persada.
- Mekarsari, N. K. A., Gunawan, K., & Suandana, N. (2021). Pengaruh Pengawasan, Kompensasi Dan Kepemimpinan Terhadap Disiplin Kerja (Studi Pada Bumdesa Di Kabupaten Buleleng Bali). *Widya Amerta*, 8(1), 36–54.
- Mulyanto, H., & Wulandari, A. (2010). Penelitian: Metode & Analisis. *Semarang: CV Agung*.
- Mursalina, D. (2017). *Pengaruh Pelayanan, Produk Tabungan Dan Bagi Hasil Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Pembiayaan Produktif Investasi Ib Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang*. Uin Raden Fatah Palembang.
- Mutiari, R. D., Halidjah, S., & Sugiyono, S. (2008). Peningkatan Keterampilan Berbicara Siswa Menggunakan Media Audiovisual di Kelas V Sekolah dasar Negeri. *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Khatulistiwa (JPPK)*, 7(5).
- Nusfiyah, K., & Al Maghfuri, R. S. . (2023). Leadership and Employee Productivity at The Galatta Lestarindo Fertilizer Company. *Miftah : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 1(1), 39–47. <https://doi.org/10.61231/miftah.v1i1.75>
- Pakpahan, E. S. (2014). *Pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja pegawai (Studi pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang)*. Brawijaya University.
- Pamungkas, Y. (2016). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Dengan Kepuasan Dan Disiplin Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan Bps Provinsi DI Yogyakarta). *JBTI: Jurnal Bisnis: Teori Dan Implementasi*, 7(2), 221–250.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Prayitno, R. (2019). *Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Pengalaman Mengajar Terhadap Kompetensi Profesional Guru Pada Mata Pelajaran Ips Di Sd Sekecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang*. Universitas Negeri Makassar.
- Rahmawati, C., Fitriani, D., Haira, F., & Panorama, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, Dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat Kantor Cabang Palembang). *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(7), 1073–1088.

- Recky, R., Nazarudin, N., & Maulana, A. (2022). Disiplin Kerja Dalam Memediasi Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Aparatur Desa Sialang Jaya. *Jurnal Analisis Manajemen*, 8(2), 88–101.
- Romadloniyah, A. L., & Prayitno, D. H. (2018). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Daya Guna, Persepsi Kepercayaan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan E-Money Pada Bank Bri Lamongan. *Jurnal Akuntansi*, 3(3), 699.
- Sigit, K. N., & Soliha, E. (2017). Kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 21(1), 157–168.
- Sutan Remy Sjahdeini, S. H. (2018). *Perbankan Syariah: Produk-produk dan aspek-aspek hukumnya*. Kencana.
- Trimulato, T. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia Islam Bagi SDM di Bank Syariah. *IQTISHADIA Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, 5(2), 238–265.
- Ulum, M. (2013). Mahir Analisa Data SPSS Statistical Product, Service Solution. *Ghaneswara Yogyakarta*.
- Ulum, M. (2020). Basic Statistic With Statistical Package for Social Sciences. *CV Pustaka Ilalang Lamongan*.
- Ulum, M. ., & Mun'im, A. . (2023). Leadership and Performance of Teachers and Employees of SMK Sunan Drajat Lamongan. *Multidisciplinary Journal of Education , Economic and Culture*, 1(1), 1–12. <https://doi.org/10.61231/mjееc.v1i1.48>