

Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan *Frontliner* di BRI Syariah Kantor Kas UNISBA – Bandung

Effect of Performance of Employees on Quality of Service Frontliner in BRI Syariah Cash Office UNISBA - Bandung

¹Widya Nanda Wahyuni, ²Dudung Abdurrahman ³Ifa Hanifia Senjiati

^{1,2,3} Prodi Keuangan & Perbankan Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Bandung,

Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116

email: widyananda02@gmail.com

Abstract. One of the things that became the key to success in corporate goals, especially in sharia banking is to satisfy the needs and desires of customers. This is done by improving the quality of service. Bank BRI Syariah Unisba Cash Office in terms of service still needs to be improved. The reason, in serving customers are still encountered by unfavorable employees. Such as, serving customers who are adrift of a long time, so less efficient in the queue. Especially in every student payment season. Then, there are also employees who display less pleasant expression when dealing with customers. Therefore, one of the things that must be updated in order to improve the service is the performance of employees. Based on the description, the problem points formulated and wanted to know in this research are: How is the assessment of frontliner performance in BRI Syariah Unisba Cash Office ?; How to improve service quality at BRI Syariah Unisba Cash Office ?; Does performance affect service quality at BRI Syariah Unisba Cash Office?The research method used in this research is using descriptive analysis with quantitative approach. Data collection techniques used in this study is to collect primary data sources (interviews, questionnaires) and secondary (documentation, literature study).Based on the result of the research, the conclusion is that performance appraisal at BRI Syariah KK Unisba in practice is appropriate and has been applied using KPI assessment. It is assessed from the theory in 6 indicators (quality, quantity, timeliness, effectiveness, independence, and work commitment); Efforts to improve the quality of frontliner services at BRI Syariah KK Unisba is by applying service standards, it is when viewed from the measurement of 5 dimensions (reliability, responsiveness, assurance, empathy, and visible) is good and in accordance with the principles of sharia; Test results using simple linear regression, indicating that there is influence between employee performance on frontliner service quality at BRI Syariah Unisba Cash Office. equal to 74,9%.

Keywords : Employee performance, service quality, frontliner

Abstrak. Salah satu hal yang menjadi kunci keberhasilan dalam tujuan perusahaan khususnya di perbankan syariah adalah memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Hal tersebut dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan. Bank BRI Syariah Kantor Kas Unisba dalam hal pelayanan masih perlu ditingkatkan. Pasalnya, dalam melayani nasabah masih ditemui karyawan yang kurang baik. Semisal, melayani nasabah yang terpaud waktu yang lama, sehingga kurang efisien dalam antrian. khususnya pada setiap musim pembayaran mahasiswa. Kemudian, ada pula karyawan yang menampilkan ekspresi kurang menyenangkan ketika berhadapan dengan nasabah. Maka dari itu, salah satu hal yang harus diperbarui dalam rangka meningkatkan pelayanan adalah kinerja dari pegawai/ karyawan. Berdasarkan uraian tersebut, poin masalah yang dirumuskan dan ingin diketahui dalam penelitian ini adalah: Bagaimana penilaian kinerja *frontliner* di BRI Syariah Kantor Kas Unisba?; Bagaimana upaya peningkatan kualitas pelayanan di BRI Syariah Kantor Kas Unisba?; Apakah kinerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di BRI Syariah Kantor Kas Unisba?Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan mengumpulkan sumber data primer (wawancara, kuesioner) dan sekunder (dokumentasi, studi pustaka).Berdasarkan hasil penelitian, kesimpulan yang diperoleh adalah penilaian kinerja di BRI Syariah KK Unisba pada praktiknya sudah sesuai dan telah diterapkan menggunakan penilaian KPI. Hal tersebut dinilai dari teori dalam 6 indikator (kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja); upaya peningkatan kualitas pelayanan *frontliner* di BRI Syariah KK Unisba yaitu dengan menerapkan standar pelayanan, hal tersebut bila ditinjau dari pengukuran 5 dimensi (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan kasat mata) sudah baik dan sesuai dengan prinsip syariah; hasil pengujian dengan menggunakan regresi linier sederhana, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan frontliner di BRI Syariah KK Unisba sebesar 74,9%.

Kata Kunci : Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan, Frontliner

A. Pendahuluan

Kunci mencapai tujuan perusahaan adalah dengan memenuhi dan memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan (jasa) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan (jasa), yaitu: *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan (jasa) yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan (jasa) yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Oleh karena itu, baik tidaknya kualitas pelayanan jasa tergantung pada penyedia pelayanan (jasa) dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.¹

Fenomena yang terjadi pada PT BRI Syariah Kantor Kas Unisba dimana dari segi pelayanan masih perlu dimaksimalkan. Pasalnya dalam melayani nasabah, masih ditemui karyawan yang dalam melayani nasabahnya dengan kurang baik semisal dalam melayani sebuah transaksi terpaut waktu pelayanan yang sedikit lebih lama dari standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam SOP yang mengakibatkan kurang efisien dalam antrian. Khususnya di divisi *frontliner* ketika sedang ada pembayaran mahasiswa yang notabene selalu terjadi pelonjakan antrian nasabah. Selain hal tersebut, sering ditemui karyawan yang kurang maksimal dalam melayani nasabahnya dengan menampilkan ekspresi yang tidak seharusnya. Maka dari itu, salah satu hal yang perlu diperbaharui dalam rangka meningkatkan pelayanan adalah kinerja dari pegawai/ karyawan. Sebagaimana dikatakan dalam ilmu manajemen bahwa 6 (enam) unsur manajemen yang dikenal dengan istilah 6M (Man, Money, Material, Method, Market, Machine), maka unsur yang paling utama adalah Man (tenaga kerja). Artinya lima unsur lain tidak akan menghasilkan apapun tanpa didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas.²

Berdasarkan uraian-uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Frontliner di BRI Syariah Kantor Kas Unisba**”.

Rumusan Masalah untuk penelitian ini yaitu: 1) Bagaimana penilaian kinerja *frontliner* di BRI Syariah Kantor Kas Unisba?; 2) Bagaimana upaya peningkatan kualitas pelayanan di BRI Syariah Kantor Kas Unisba?; 3) Apakah kinerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di BRI Syariah Kantor Kas Unisba?. Tujuan dari penelitian ini hanya untuk menjawab semua rumusan masalah.

B. Landasan Teori

1. Kinerja Karyawan

Cardy et.al., (1995) menyebutkan bahwa kinerja dipandang sebagai bagian dari fungsi sistem kerja dari karakteristik seorang pekerja (karyawan), karena karakteristik pekerja diasumsikan memiliki pengaruh besar terhadap kinerja hal ini didasari pada perbedaan-perbedaan individu dalam melaksanakan pekerjaan sehingga mempengaruhi kinerja. Gibson (1996) memahami kinerja adalah hasil kerja yang diinginkan dari perilaku dan kinerja individu yang merupakan dasar

¹ Valarie A Zeithaml, M.J Bitner, *Service Marketing*, McGraw Hill Inc, Int'l Edition, New York, 2002, hlm 40

² Noviyanti Harumi S, (2014), “*Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul Kota Medan*”. Universitas Sumatera Utara Medan. Skripsi. Hlm xiv

kinerja organisasi. Mangkunegara (2001) menjelaskan pula bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.³

Berdasarkan pengertian tersebut, maka secara garis besar kinerja adalah hasil kerja individu secara kualitas dan kuantitas yang termasuk dalam bagian fungsi dari sistem kerja. Oleh karena itu, perlu adanya penilaian atau pengukuran kinerja apakah hasil telah sesuai dengan standar yang sudah dibuat. Menurut Robbins (2006) indikator untuk mengukur kinerja pegawai secara individu ada 6 indikator, yaitu: 1) Kualitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai; 2) Kuantitas. Merupakan jumlah yang dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan; 3) Ketepatan waktu. Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Fandy Tjiptono (dalam Pasolong 2008: 133) mengatakan ketepatan waktu pelayanan meliputi waktu tunggu dan waktu proses; 4) Efektivitas. Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya; 5) Kemandirian. Merupakan tingkat seorang pegawai yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi karyawan; 6) Komitmen Kerja. Komitmen merupakan sebagai suatu keadaan dimana seorang individu memihak organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi.⁴

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen penting yang menjadi pertimbangan bagi pelanggan dalam melakukan pembelian suatu produk. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) kualitas pelayanan merupakan penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu pelayanan. Definisi ini didasarkan pada tiga landasan konseptual utama yaitu, (1) kualitas pelayanan lebih sulit dievaluasi pelanggan dibandingkan dengan kualitas barang, (2) persepsi terhadap kualitas pelayanan merupakan hasil perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan, (3) evaluasi kualitas pelayanan tidak hanya dilakukan atas hasil pelayanan, namun juga mencakup evaluasi terhadap proses penyampaian pelayanan.⁵

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Lovelock (1991:367). Ciri-ciri kualitas jasa dapat dievaluasi ke dalam lima dimensi besar, yaitu: 1) *Reliability* (keandalan), untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan; 2) *Responsiveness* (daya tanggap), untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat; 3) *Assurance* (jaminan), untuk mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan; 4) *Emphaty* (empati), untuk mengukur pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan; 5) *Tangible* (kasat mata), untuk

³ *Ibid*, hlm 52

⁴ Robbins, Stephen P, (2006), *Perilaku Organisasi*, Jakarta: PT Indeks, Kelompok Gramedia hlm 260

⁵ Andriasan Sudarso. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Deepublish: Sleman. Hlm 57

mengukur penampilan fisik, peralatan, karyawan serta sarana komunikasi.⁶ Meskipun dibedakan ke dalam lima dimensi yang berbeda, namun dimensi-dimensi tersebut dianggap sebagai komponen yang terpisah tetapi lebih merupakan hasil penggabungan atas semua nilai komponen atau dimensi dari kualitas pelayanan.⁷

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Karyawan

Perusahaan jasa yang bergerak di bidang perbankan dituntut untuk selalu memberikan performa terbaik dalam semua kegiatan kerja, khususnya dalam melayani nasabah. Artinya, jika performa yang disajikan kepada nasabah tidak sesuai harapan, maka tidak menutup kemungkinan bahwa perusahaan jasa tersebut dianggap buruk oleh nasabah. Begitupun sebaliknya, jika performa yang disajikan kepada nasabah sudah atau bahkan melebihi harapan, maka secara langsung nasabah merasa puas dan akan memanfaatkan perusahaan jasa tersebut secara berkelanjutan. Maka dari itu, jelas terlihat bahwa kualitas pelayanan akan meningkat jika kinerja karyawannya pun meningkat.⁸

Penelitian terdahulu menyebutkan kinerja karyawan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Hal tersebut terlihat dari terciptanya kepuasan pelanggan yang dapat memberikan beberapa manfaat, yakni hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis. Adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan maka akan menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Dalam hal ini, perusahaan perlu memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kinerja pegawai dibutuhkan untuk membangun motivasi pegawai yang ada di perusahaan.⁹

Eurika Wulan Sasti dalam penelitiannya menyebutkan, kinerja pegawai secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Faktor yang mempengaruhi tidak berjalannya pelayanan dengan baik salah satunya adalah masalah yang terdapat pada kinerja pegawai.¹⁰ Penelitian lain menyebutkan kinerja pegawai berpengaruh pada kualitas pelayanan. Hal ini terbukti dalam pengujian beberapa dimensi yang terdapat pada kinerja karyawan terhadap variabel kualitas pelayanan seluruhnya berpengaruh secara simultan.¹¹ Artinya, kualitas pelayanan bisa ditingkatkan melalui perbaikan di dalam internal perusahaan, dalam hal ini meningkatkan kinerja karyawan.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Kinerja Karyawan di BRI Syariah Kantor Kas Unisba

Penulis selama mengamati objek yang dikaji dapat melihat bahwa jika proses kerja seorang karyawan (pada penelitian ini *frontliner*) baik dan cekatan, akan membawa dampak pada kepuasan nasabah yang artinya kualitas pelayanan yang

⁶ *Ibid.* Hlm 18

⁷ Andriasan Sudarso. *Op. Cit.* Hlm 60-61

⁸ Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra. *Op. Cit.* hlm 12

⁹ Supriyono, "Pengaruh Kinerja Karyawan dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kedupok Probolinggo", Jurnal, Fakultas Ekonomi Universitas Panca Marga, 2016., hlm 2

¹⁰ Eurika Wulan Sasti, dkk., "Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Camat Kundur – Kabupaten Karimun" ., Jurnal, Universitas Maritim Ali Haji. 2015, Hlm 2

¹¹ Tissy J.P Supit, dkk. "Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di PDAM kota Tomohon." Jurnal, Universitas Sam Ratulangi, Edisi XVII, 2015, Hlm 13

diberikan karyawan kepada nasabah baik pula. Hal itu disebutkan dalam 6 indikator menurut Robbins (2006), yaitu: Kualitas. Kualitas kerja yang dimiliki karyawan di divisi *frontliner* Bank BRI Syariah KK Unisba dapat dikatakan sudah baik, karena selama observasi terlihat bahwa tugas yang dilaksanakan oleh karyawan dapat diselesaikan dengan terampil dan karyawan tidak pernah menunda-nunda pekerjaan karena apabila karyawan menunda akan berpengaruh pada pekerjaan di hari selanjutnya; Melihat dari segi kuantitas, karyawan melakukan pekerjaannya dengan jumlah siklus aktivitas yang cukup beragam dengan baik dan minim kesalahan. Artinya, kinerja yang dihasilkan bernilai baik pula. Segi ketepatan waktu, menunjukkan bahwa selama masa observasi penulis sering menemui bahwa karyawan masih kurang dalam penggunaan waktu. Hal itu terjadi ketika karyawan bagian *teller* melakukan transaksi dengan nasabah yang setor tunai dalam nominal yang cukup besar, dan pada penghitungan uang nasabah kerap dilakukan secara berulang yang menyebabkan nasabah menunggu cukup lama.

Efektivitas. Indikator ini dapat menilai Karyawan di BRI Syariah Kantor Kas Unisba dalam menyelesaikan sebuah transaksi dengan setiap nasabah sudah dilengkapi teknologi yang mumpuni juga kemampuan karyawan yang cekatan, sehingga dapat diselesaikan secara efektif dan membuat nasabah puas. Kemandirian, Karyawan di BRI Syariah Kantor Kas Unisba khususnya di bagian *frontliner* memiliki tingkat kemandirian yang cukup baik karena dalam setiap pekerjaannya dapat diselesaikan dengan kemampuan yang dimiliki karyawan itu sendiri. Komitmen kerja. Pada pelaksanaannya, banyak karyawan yang berdedikasi untuk bekerja di Bank BRI Syariah Kantor Kas Unisba, namun tidak sedikit pula karyawan yang kurang untuk berkomitmen dalam bekerja. Melalui 6 indikator tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan *frontliner* memang bekerja dengan baik sesuai prosedur dan dapat melakukan setiap prosesnya dengan efektif dan mandiri. Namun, dalam ketepatan waktu, masih ditemui karyawan yang belum maksimal dalam menggunakan waktu pada setiap melakukan transaksi dengan nasabah.

2. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di BRI Syariah Kantor Kas Unisba
Salah satu upaya yang dilakukan oleh BRI Syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu dengan membuat standar pelayanan. Standar pelayanan ini tentu digunakan untuk menyamakan pelayanan yang diberikan oleh karyawan untuk melayani nasabahnya. Selain itu, upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari pihak internal menilai dari tren dalam perilaku nasabah, kemudian internal mengevaluasi dengan penilaian yang diperoleh dari “*mystery shopper*”, dan memperbaharui apa yang seharusnya diperbaiki atau diganti dalam standar pelayanan.

Pada praktiknya, BRI Syariah telah memenuhi ke lima aspek dimensi tersebut. Melihat dari aspek keandalan, karyawan di BRI Syariah KK Unisba dalam setiap melakukan pekerjaannya dengan melayani nasabah, memiliki tingkat keandalan yang cukup baik. Misalnya dalam pembukaan rekening nasabah yang dilayani langsung oleh *customer service* (CS), CS memberikan opsi produk-produk terkait pembukaan rekening yang disesuaikan dengan keinginan nasabah. Contoh tersebut, nasabah memandang bahwa BRI Syariah dapat diandalkan dan memiliki produk yang tepat sesuai dengan kebutuhan nasabah. Melihat dari segi daya tanggap, karyawan di BRI Syariah memiliki ketanggapan yang sangat baik. Selama masa observasi, penulis melihat ketika sistem sedang mengalami

gangguan pada sistem yang terdapat di *teller*, karyawan *teller* sesegera mungkin melakukan penginputan secara manual agar nasabah tetap terlayani dengan baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa BRI Syariah selalu mengedepankan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya. Selain itu dari segi jaminan, BRI Syariah dalam melatih sikap dan kepribadian karyawan nya mengadakan program pelatihan untuk meningkatkan kinerja nya dalam melayani nasabah. Hal tersebut menjadi jaminan bahwa BRI Syariah dapat bekerja secara profesional dengan tetap melaksanakan pekerjaannya secara prima.

Dimensi empati mengukur sebuah kualitas pelayanan dari segi karyawan dalam memperhatikan setiap kebutuhan nasabah. Sehingga, pada praktiknya ketika nasabah datang kemudian menyampaikan permasalahan mengenai transaksi finansial atau sebagainya maka karyawan seyogyanya melayani nasabah dengan penuh pengertian dan dapat menginformasikan penyelesaiannya dengan baik. Dimensi terakhir yaitu dalam segi tampilan fisik. Karyawan di BRI Syariah khususnya di divisi *frontliner*, terlihat seluruh karyawan wanitanya menggunakan hijab sebagaimana yang diperintahkan di agama Islam, selain itu juga terdapat dalam salah satu misi BRI Syariah sendiri yaitu dengan mengedepankan layanan sesuai dengan prinsip syariah. Mengenai penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan di BRI Syariah Kantor Kas Unisba sudah baik sesuai dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan diatas yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan kasat mata.

3. Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan di BRI Syariah Kantor Kas Unisba

1) Hasil Uji F

Berdasarkan analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan software SPSS, maka diperoleh nilai P-value sebesar 0,000. Dengan menggunakan $\alpha = 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa nilai P-value sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,005 yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima atau terdapat pengaruh antara variabel X (Kinerja Karyawan) terhadap variabel Y (Kualitas Pelayanan).

2) Hasil Koefisien Determinasi

Tabel 1. Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.865 ^a	.749	.746	5.63998

a. Predictors: (Constant), x

b. Dependent Variable: y

Berdasarkan hasil pengolahan data tersebut menunjukkan bahwa variabel kinerja karyawan mempengaruhi kualitas pelayanan *frontliner* di BRI Syariah Kantor Kas Unisba sebesar 74,9%.

3) Model Regresi

Tabel 2. Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	12.823	2.663		4.815	.000
1 x	.867	.051	.865	16.921	.000

a. Dependent Variable: y

Berdasarkan analisis regresi linier sederhana dapat diperoleh model regresi yaitu:
 $Y = 12,823 + 0,867X$

Nilai Konstanta sebesar 12,823 yang berarti jika variabel X adalah 0, maka variabel Y adalah sebesar 12,823. Koefisien regresi variabel X sebesar 0,867. Jika variabel X mengalami kenaikan sebesar 1 (satuan dari variabel X), maka variabel Y akan mengalami kenaikan sebesar 0,867. Artinya, jika kinerja karyawan mengalami peningkatan sebesar 1, maka kualitas pelayanan akan meningkat secara positif sebesar 0,867.

D. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

1. Penilaian kinerja *frontliner* di BRI Syariah Kantor Kas Unisba yang diuraikan dalam 6 indikator penilaian dalam teori (Kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja), pada praktiknya sudah sesuai dan telah diterapkan.
2. Upaya peningkatan kualitas pelayanan di BRI Syariah Kantor Kas Unisba khususnya di divisi *frontliner* yaitu dengan menerapkan standar pelayanan, bila dilihat dari 5 dimensi utama (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan kasat mata), pelayanan yang disuguhkan oleh *frontliner* BRI Syariah Kantor Kas Unisba sudah baik.
3. Hasil pengujian dengan menggunakan metode regresi linier sederhana, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan *frontliner* di BRI Syariah Kantor Kas Unisba. Uji F dengan $\alpha = 0,05$ menunjukkan nilai P-Value = 0,000 lebih kecil dari α yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Kemudian berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai R^2 sebesar 0,749 atau 74,9% yang berarti kinerja karyawan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 74,9%.

Daftar Pustaka

- Andriasan Sudarso, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*, Deepublish, Sleman, 2016
- Eurika Wulan Sasti, dkk., “Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Camat Kundur – Kabupaten Karimun” ., Jurnal, Universitas Maritim Ali Haji. 2015.
- Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2006
- Irvan Yoga Pardistya & Syamsul Huda, “Pengaruh Tindak Lanjut Rekomendasi Audit Internal Terhadap Kualitas Pelayanan”. Jurnal. Universitas Singaperbangsa Karawang, Karawang, 2016
- Mohammad Ikbah Bahua, *Kinerja Penyuluh Pertanian*, Deepublish, Yogyakarta, 2016.

- Noviyanti Harumi S, “*Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul Kota Medan*”. Skripsi. Universitas Sumatera Utara Medan. 2014.
- Robbins, Stephen P, *Perilaku Organisasi*, PT Indeks, Kelompok Gramedia, Jakarta, 2006.
- Supriyono, “*Pengaruh Kinerja Karyawan dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kedupok Probolinggo*”, Jurnal, Fakultas Ekonomi Universitas Panca Marga, 2016.
- Risma Triyana, “*Pengaruh Audit Operasional Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan (Penelitian pada PDAM Kota Bandung)*. Skripsi, Unisba Repository, Bandung, 2014.
- Tissy J.P Supit, dkk. “*Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di PDAM kota Tomohon.*” Jurnal, Universitas Sam Ratulangi, Edisi XVII, 2015, Hlm 13
- Zeithaml, Valarie A, M.J Bitner, *Service Marketing*, McGraw Hill Inc, Int’l Edition, New York, 2002.