

ANALISIS PENGEMBANGAN PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KERJA PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG PEMATANGSIANTAR

M. Fauzan

Dosen STIKOM Tunas Bangsa Pematangsiantar
mfauzan57@yahoo.com

Abstract

This research was conducted to determine the effect of employee development on the quality of work at PT. Bank Muamalat Indonesia Branch Pematangsiantar and to find out which development variables most influence the quality of work at PT. Bank Muamalat Indonesia Branch Pematangsiantar. This research data uses primary data which is data obtained from respondents by giving questionnaires / questionnaires to employees of PT. Bank Muamalat Indonesia Branch Pematangsiantar and secondary data is data obtained by collecting data related to this research from PT. Bank Muamalat Indonesia Pematangsiantar branch and literature books. Primary data collected in this study were obtained through questionnaire techniques or questionnaires containing statements submitted in writing to the respondent to obtain answers and information needed in this study. In addition, primary data can also be obtained through interview techniques to research and observation informants, PT. Bank Muamalat Indonesia Branch Pematangsiantar is addressed at the Megaland Complex Blok A Jl. Sangnawaluh No. 6-7, Pematangsiantar North Sumatera. The results showed the participant variables, instructor variables and material variables partially showed a positive and significant effect on the variable quality of work. Material variables are the most dominant employee development variables in influencing the quality of employee work. Facility variables partially do not have a positive and significant effect on the variable quality of work. The dependent variable is the quality of work that is able to be explained by the independent variables namely facility, material, instructor and participant variables (67,7%) and the rest (32,3%) are explained by other variables outside the variables used.

Keywords: Employee Development, Performance Quality, PT. Bank Muamalat Indonesia Branch Pematangsiantar

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh pengembangan pegawai terhadap kualitas kerja pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Pematangsiantar dan untuk mengetahui variabel pengembangan manakah yang paling berpengaruh terhadap kualitas kerja pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Pematangsiantar. Data penelitian ini menggunakan data primer yang merupakan data yang diperoleh dari responden dengan memberikan angket/kuesioner pada pegawai PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Pematangsiantar dan data sekunder merupakan data yang diperoleh dengan mengumpulkan data yang berhubungan dengan penelitian ini dari PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Pematangsiantar dan buku-buku literatur. Data primer yang dikumpulkan dalam penelitian ini diperoleh melalui teknik angket atau kuesioner yang berisikan pernyataan-pernyataan yang diajukan secara tertulis

kepada responden untuk mendapatkan jawaban serta informasi yang diperlukan dalam penelitian ini. Selain itu, data primer juga dapat diperoleh melalui teknik wawancara kepada informan penelitian dan observasi, PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Pematangsiantar ini beralamatkan di Komplek Megaland Blok A Jl. Sangnawuluh No. 6-7, Pematangsiantar Sumatera Utara. Hasil penelitian menunjukkan variabel peserta, variabel instruktur dan variabel materi secara parsial menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kualitas kerja. Variabel materi merupakan variabel pengembangan pegawai yang paling dominan dalam mempengaruhi kualitas kerja pegawai. Variabel fasilitas secara parsial tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kualitas kerja. Variabel terikat yaitu kualitas kerja mampu dijelaskan oleh variabel bebas yaitu variabel fasilitas, materi, instruktur dan peserta (67,7%) dan sisanya (32,3%) dijelaskan oleh variabel lainnya diluar variabel yang digunakan.

Kata Kunci: Pengembangan Pegawai, Kualitas Kinerja, PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Pematangsiantar

Pendahuluan

Dasawarsa ini sistem ekonomi dan keuangan Islam mulai memperlihatkan eksistensinya sebagai alternatif baru dari sistem ekonomi sosialisme yang dianggap telah berakhir seiring runtuhnya negara Uni Sovyet dan juga sistem kapitalisme yang kerap melahirkan krisis keuangan dan krisis moneter yang menyengsarakan umat manusia. Banyak kalangan yang memiliki optimisme bahwa sistem ekonomi Islam akan terus tumbuh berkembang dan semakin lebih baik pada masa-masa mendatang. Keadilan, kesejahteraan dan kedamaian merupakan tujuan mulia yang ingin diraih oleh sistem ekonomi Islam saat ini.¹

Adanya bank syariah di Indonesia dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan lapisan masyarakat yang meyakini bahwa sistem operasional perbankan konvensional tidak sesuai dengan nilai-nilai Islam. Sistem Islam menggunakan sistem bagi hasil (*profit and loss sharing*) dan melarang adanya *fixed return* (penetapan keuntungan yang pasti di awal akad/perjanjian), sebagaimana sistem yang berjalan di bank konvensional dengan sistem bunga yang diberlakukan pada sistem bank konvensional adalah riba, yang diringi fatwa haram atas bunga oleh Majelis Ulama Indonesia pada tahun 2004.

Dalam perkembangannya di Indonesia, praktek perbankan syariah bermula tahun 1992 dengan beroperasinya PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk merupakan bank pertama murni syariah yang lahir

¹ Mohammad Hidayat, *An Introduction to The Sharia Economic*, (Jakarta: Zikrul Hakim, 2010), h. 1.

sebagai hasil kerja tim perbankan MUI dan para ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) tersebut berdiri pada tanggal 1 November 1991 dengan modal disetor Rp.106.126.382.000,00 telah dapat beroperasi pada tanggal 1 Mei 1992. Berbekal dengan sistem bagi hasil dan penghapusan bunga pada operasional bank konvensional pada umumnya yang dinyatakan riba dalam syariat dan ajaran Islam, Bank Muamalat mampu mengatasi badai krisis dua kali dalam sejarah yaitu krisis 1997-1998 serta krisis global pada tahun 2008.

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset terpenting bagi suatu perusahaan, peranan sumber daya manusia bagi perusahaan tidak hanya dilihat dari produktivitas kerjanya saja, tetapi juga dapat dilihat dari kualitas kerja yang dihasilkan. Bahkan lebih jauh keunggulan suatu perusahaan sangat ditentukan oleh keunggulan daya saing manusianya, tidak hanya ditentukan oleh sumber daya alamnya. Jika sumber daya manusia suatu perusahaan memiliki tingkat pengetahuan yang tinggi, maka daya saing perusahaan tersebut akan semakin tinggi pula.

Peningkatan kualitas sumber daya manusia dapat ditempuh melalui proses pengembangan sumber daya manusia. Hal tersebut tentu saja membutuhkan komitmen serta konsistensi keterlibatan pegawai sumber daya manusia yang lebih besar, sehingga akan meningkatkan kompetensi sumber daya manusia dalam mengelola organisasi di suatu perusahaan. Dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, diharapkan pegawai dapat bekerja secara produktif dan profesional sehingga kinerja yang dicapai akan lebih memuaskan sesuai standar kerja yang dipersyaratkan.²

Pengembangan tenaga kerja dirasakan semakin penting pada suatu perusahaan karena tuntutan pekerjaan atau jabatan. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan keterampilan dan pengetahuan tenaga kerja yang diwujudkan dalam berbagai bentuk nyata, misalnya pemberian pelatihan, mengadakan seminar-seminar, pemberian kursus keterampilan dan lain-lain.

Perusahaan harus memilih cara pengembangan yang sesuai dengan tujuan perusahaan agar hasilnya mencapai sasaran. Potensi setiap pegawai harus diketahui oleh perusahaan sebelum melakukan program pengembangan karena

² Saputri Muflikhati, *Skripsi: Analisis Pengembangan Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pada BMT Taruna Sejahtera*, (Salatiga: Institut Agama Islam Negeri Salatiga, 2015), h. 35.

dengan mengetahui potensi ini, dapat diarahkan jenjang karir yang sesuai dengan kemampuannya sehingga dapat menghasilkan produktivitas yang optimal.

Adapun permasalahan-permasalahan yang terjadi terhadap kualitas kerja pegawai pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Pematangsiantar, yaitu:

1. Kurangnya pengetahuan pegawai dalam penggunaan pengoperasian teknologi.
2. Pegawai masih kurang berpengalaman dalam hal perbankan syariah.
3. Dinamisnya struktur organisasi perusahaan.
4. Kurangnya pemahaman pegawai dalam operasional dan prinsip-prinsip syariah di dalam Bank Muamalat Indonesia.

Permasalahan-permasalahan tersebut membuat PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Pematangsiantar perlu melakukan pengembangan pegawai untuk menyelesaikan masalah secara berkelanjutan agar kualitas pegawai pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Pematangsiantar semakin meningkat sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat hal tersebut dalam sebuah penelitian dengan judul "Analisis Pengembangan Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Pematangsiantar".

Kajian Literatur

1. Pengertian Pengembangan Pegawai

Pengembangan adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual dan moral pegawai sesuai dengan kebutuhan pekerjaan/jabatan melalui pendidikan dan latihan. Pengembangan adalah fungsi operasional kedua dari manajemen personalia, pengembangan pegawai perlu dilakukan secara terencana dan berkesinambungan agar pengembangan dapat dilaksanakan dengan baik, harus terlebih dahulu ditetapkan suatu program pengembangan pegawai.³

Mondy menyatakan pengembangan (*development*) meliputi kesempatan belajar yang bertujuan untuk lebih meningkatkan pengetahuan (*knowledge*) dan keahlian (*skill*) yang diperlukan dalam pekerjaan yang sedang dijalani.

³ Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2012), h. 69.

Pengembangan lebih difokuskan untuk jangka panjang. Selanjutnya digunakan untuk mempersiapkan pegawai seusia dengan pertumbuhan dan perubahan organisasi.⁴

Pengembangan adalah proses jangka panjang untuk meningkatkan kapabilitas dan motivasi pegawai agar dapat menjadi aset perusahaan yang berharga. Pengembangan merupakan suatu proses pendidikan jangka panjang yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana pegawai manajerial mempelajari pengetahuan konseptual dan teoritis guna mencapai tujuan yang umum.⁵

Dari uraian-uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pengembangan pegawai adalah pendidikan dan pelatihan untuk memperbaiki kerja seorang pegawai dengan cara meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap guna mencapai peningkatan kualitas kerja yang diharapkan. Jadi proses pengembangan dalam konteks perusahaan sangatlah berpengaruh pada kinerja, juga tingkat produktivitas pegawai dalam pemberian pendidikan kepada bagian-bagian manajerial dan pelatihan pada bagian operasional merupakan langkah konkrit yang harus direncanakan oleh perusahaan melalui Top Manajer dan harus berkelanjutan dan juga bermetode sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

2. Tujuan Pengembangan Pegawai

Secara umum tujuan pengembangan sumber daya manusia adalah untuk memastikan bahwa organisasi mempunyai orang-orang yang berkualitas untuk mencapai tujuan organisasi untuk meningkatkan kinerja dan pertumbuhan.⁶

Tujuan di atas dapat dicapai dengan memastikan bahwa setiap orang dalam organisasi mempunyai pengetahuan dan keahlian dalam mencapai tingkat kemampuan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan mereka secara efektif. Selain itu perlu diperhatikan bahwa dalam upaya pengembangan sumber daya manusia ini, kinerja individual dan kelompok adalah subjek untuk

⁴ Mondy, *Fundamental of Human Resources Management*, (USA: Mc Graw Hill, 2002), h. 55.

⁵ Yuli Sri Budi Cantika, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Malang: UMM Press., 2005), h. 62.

⁶ Gary Amstrong dan Philip Kotler, *Dasar-Dasar Pemasaran*, (Jakarta: Prenhallindo, 1997), h. 101.

peningkatan yang berkelanjutan dan bahwa orang-orang dalam organisasi dikembangkan dalam cara yang sesuai untuk memaksimalkan potensi mereka.⁷

3. Prinsip-Prinsip Pengembangan Pegawai

Prinsip-prinsip pengembangan pegawai yang akan digunakan sebagai pedoman dalam mengembangkan pegawai agar berjalan dengan baik, yaitu:⁸

- a. Adanya dorongan motivasi dari *trainer*, misalnya persiapan transfer, atau promosi.
- b. Adanya laporan kemajuan (*program report*).
- c. Adanya penguatan.
- d. Adanya partisipasi aktif dari *trainer*.
- e. Latihan diberikan sebagian demi sebagian.
- f. Latihan harus mengingat adanya perbedaan individual.
- g. Trainer yang selektif (mau dan mampu).
- h. Diusahakan *training methode* yang sesuai.

4. Metode-Metode Pengembangan Pegawai

Pelaksanaan pengembangan (*training and education*) harus didasarkan pada metode-metode yang telah ditetapkan dalam program pengembangan perusahaan. Program pengembangan ditetapkan oleh penanggung jawab pengembangan, yaitu manajer personalia atau suatu tim. Dalam program pengembangan telah ditetapkan sasaran, proses, waktu, dan metode pelaksanaannya. Supaya lebih baik program ini hendaknya disusun oleh manajer personalia dan atau suatu tim serta mendapat saran, ide, maupun kritik yang bersifat konstrutif. Metode-metode pengembangan harus didasarkan kepada sasaran yang ingin dicapai. Metode pengembangan terdiri atas:

1. Metode latihan/*training*
2. Metode pendidikan/*education*

Latihan/*training* diberikan kepada pegawai operasional, sedangkan pendidikan/*education* diberikan kepada pegawai manajerial.

1. Metode Latihan atau *Training*

⁷ Soekidjo Notoadmojo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), h. 39.

⁸ John Soeprihanto, *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Pegawai*, (Yogyakarta: BPFE, 2009), h. 88.

Metode latihan harus berdasarkan kepada kebutuhan pekerjaan yang tergantung pada beberapa faktor, yaitu waktu, biaya, jumlah peserta, tingkat pendidikan dasar peserta, latar belakang peserta, dan lain-lain.

Metode latihan menurut Andrew F. Sikula yaitu:⁹

a. *On the job*

Para peserta latihan langsung bekerja di tempat untuk belajar dan meniru suatu pekerjaan dibawah bimbingan seorang pengawas. Metode latihan ini dibedakan dalam 2 cara, yaitu:

- 1) Cara informal, yaitu pelatih menyuruh peserta latihan untuk memperhatikan orang lain melakukan pekerjaan, kemudian dia disuruh mempraktekkannya.
- 2) Cara formal yaitu *supervisor* menunjuk seorang pegawai senior untuk melakukan pekerjaan tersebut, sementara para peserta latihan melakukan pekerjaan sesuai pegawai senior.

b. *Vestibule* adalah metode latihan yang dilakukan di dalam kelas atau bengkel.

c. *Demonstration and example* adalah metode latihan yang dilakukan dengan cara peragaan dan penjelasan bagaimana cara mengerjakan suatu pekerjaan melalui contoh-contoh atau percobaan yang didemonstrasikan dan sangat efektif.

d. *Simulation* merupakan situasi atau kejadian yang ditampilkan semirip mungkin dengan situasi yang sebenarnya tapi hanya merupakan tiruan saja.

e. *Apprenticeship* adalah suatu cara untuk mengembangkan keahlian pertukangan sehingga para pegawai yang bersangkutan dapat mempelajari segala aspek dari pekerjaannya.

f. *Classroom methods*, metode pertemuan dalam kelas meliputi *lecture* (pengajaran), *conference* (rapat), *programmed instruction*, metode studi kasus, *role playing*, metode diskusi dan metode seminar.

1) *Lecture* (ceramah atau kuliah)

Metode kuliah diberikan kepada peserta yang banyak didalam kelas. Pelatih mengerjakan teori-teori yang diperlukan sedang yang dilatih

⁹ Andrew E. Sikula. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Erlangga, 2011), h. 29.

mencatatnya serta mempersepsikanya. Metode kuliah merupakan suatu metode tradisional karena hanya pelatih yang berperan aktif sedangkan peserta pengembangan bersikap pasif.

2) *Conference* (rapat)

Pelatih memberikan suatu makalah tertentu dan peserta pengembangan ikut serta berpartisipasi dalam memecahkan makalah tersebut. Mereka harus mengemukakan ide dan sarannya untuk didiskusikan serta diterapkan kesimpulannya pada metode konferensi pelatih dan yang dilatih sama-sama berperan aktif serta dilaksanakan dengan komunikasi dua arah.

3) *Programmed instruction*

Program intruksi merupakan bentuk *training* sehingga peserta dapat belajar sendiri karena langkah-langkah pengerjaan sudah di program, biasanya dengan komputer, buku, atau mesin pengajar. Program intruksi meliputi pemecahan informasi dalam beberapa bagian kecil sedemikian rupa sehingga dapat di bentuk program pengajaran yang mudah dipahami dan saling berhubungan.

4) Metode studi kasus

Dalam teknik studi kasus, pelatih memberikan suatu kasus kepada peserta pengembangan. Kasus ini tidak disertai data yang komplet atau sengaja di sembunyikan. Tujuannya agar peserta terbiasa mencari data/informasi dari pihak eksternal dalam memutuskan suatu kasus yang dihadapinya. Peserta ditugaskan untuk mengidentifikasi masalah, menganalisis situasi, dan merumuskan penyelesaiannya.

5) *Role playing*

Teknik dalam metode ini, beberapa orang peserta ditunjuk untuk memainkan suatu peran dalam organisasi tiruan Jadi semacam sandiwara. Manfaat metode ini adalah untuk mengembangkan keahlian dalam hubungan antara manusia yang berinteraksi sehingga ia dapat membina intraksi yang harmonis dari bawahannya kelak dalam praktek di perusahaan.

6) Metode diskusi

Metode diskusi dilakukan dengan melatih peserta untuk berani memberikan pendapat dan rumusannya serta cara-cara bagaimana meyakinkan orang lain percaya terhadap pendapatnya. Peserta juga dilatih

untuk menyadari bahwa tidak ada rumusan yang mutlak benar. Jadi, harus ada kesediaan untuk menerima penyempurnaan dari orang lain, menerima informasi, dan memberikan informasi. Jelasnya harus dikembangkan pertukaran pendapat yang konstruktif untuk memperoleh rumusan yang baik.

7) Metode seminar

Metode seminar bertujuan mengembangkan keahlian dan kecakapan peserta untuk menilai dan memberikan saran-saran yang konstruktif mengenai pendapat orang lain (pembawa makalah). Peserta dilatih agar dapat mempersepsi, mengevaluasi, dan memberikan saran-saran serta menerima atau menolak pendapat atau usul orang lain.

2. Metode Pendidikan/*Education*

Metode pendidikan dalam arti sempit yaitu untuk meningkatkan keahlian dan kecakapan manajer memimpin para bawahannya secara efektif. Seorang manajer yang efektif pada jabatannya akan mendapatkan hasil yang optimal. Hal inilah yang memotivasi perusahaan memberikan pendidikan terhadap pegawai manajerialnya. Metode pendidikan/*development* adalah sebagai berikut:

a. *Training methods* atau *classroom method*

Training methods merupakan metode latihan di dalam kelas yang juga dapat digunakan sebagai metode pendidikan (*development*), karena manajer adalah juga pegawai. Latihan dalam kelas seperti rapat (*conference*), studi kasus (*case study*), ceramah (*lecture*), dan *role playing*.

b. *Under study*

Under study adalah teknik pengembangan yang dilakukan dengan praktik langsung bagi seseorang yang dipersiapkan untuk menggantikan jabatan atasannya. Di sini calon disiapkan untuk mengisi jabatan tempat ia berlatih apabila pemimpinannya berhenti. Jadi merupakan *on the job training*, tetapi *under study* biasanya untuk jabatan kepemimpinan.

c. *Job Rotation and Planned Progression*

Job rotation adalah teknik pengembangan yang dilakukan dengan cara memindahkan peserta dari suatu jabatan ke jabatan lainnya secara periodik untuk menambah keahlian dan kecakapannya pada setiap bagian. Jika ia dipromosikan,

ia telah mempunyai pengetahuan luas terhadap semua bagian pada perusahaan bersangkutan, sehingga tidak canggung dalam kepemimpinannya.

d. *Coaching-counseling*

Coaching adalah suatu metode pendidikan dengan cara atasan mengerjakan keahlian dan keterampilan kerja kepada bawahannya. Dalam metode ini, *supervisor* diperlukan sebagai petunjuk untuk memberitahukan kepada para peserta mengenai tugas yang akan dilaksanakan dan bagaimana cara mengerjakannya. *Counseling* adalah suatu cara pendidikan dengan melakukan diskusi antara pekerja dan manajer mengenai hal-hal yang sifatnya pribadi, seperti keinginannya, ketakutannya, dan aspirasinya.

e. *Junior Board of Executive or Multiple Management*

Merupakan suatu komite penasihat tetap yang terdiri dari calon-calon manajer yang ikut memikirkan atau memecahkan masalah-masalah perusahaan untuk kemudian direkomendasikan kepada manajer (*Top Management*). Komite penasihat ini hanya berperan sebagai staf.

f. *Committee Assignment*

Yaitu komite yang dibentuk untuk menyelidiki, pertimbangan, penganalisis, dan melaporkan suatu masalah kepada pemimpin. Ditentukan berbagai bentuk komite, yaitu:

- 1) Komite formal dan informal.
- 2) Komite tetap dan sementara.
- 3) Komite eksekutif dan staf.

g. *Business Games*

Business games (permainan bisnis) adalah pengembangan yang dilakukan dengan diadu untuk bersaing memecahkan masalah tertentu. Permainan disusun dengan aturan-aturan tertentu yang diperoleh dari teori ekonomi atau studi operasi-operasi bisnis. Contoh: kelompok-kelompok tersebut ditugaskan mengambil keputusan yang tepat dan cepat tentang harga pokok produksi, jumlah produksi, dan cara pemasaran barang. Tujuannya untuk melatih para peserta dalam mengambil keputusan yang baik pada situasi/kondisi dan objek tertentu.

h. *Sensitivity Training*

Sensitivity training dimaksudkan untuk membantu para pegawai agar lebih mengerti tentang diri sendiri, menciptakan pengertian yang lebih mendalam di antara para pegawai, dan mengembangkan keahlian setiap pegawai yang spesifik.

Dengan kata lain, para peserta diharapkan untuk belajar bagaimana cara bekerja yang lebih efektif sebagai anggota tim dan bagaimana melaksanakan perannya dengan baik.

i. *Other Development Method*

Metode lain ini digunakan untuk tujuan pendidikan terhadap manajer, misalnya teori X dan teori Y yang dikemukakan oleh Douglas Mc. Gregor. Kesimpulannya ialah setiap metode pengembangan harus dapat meningkatkan keahlian, keterampilan, kecakapan, dan kualitas agar pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya lebih efektif dan mencapai prestasi kerja optimal.

5. Kendala-Kendala dalam Pengembangan Pegawai

Kendala pengembangan (*development*) yang dilaksanakan selalu ada dan kita harus berusaha memahami pengaruh kendala-kendala tersebut. Adapun kendala-kendala dalam pengembangan pegawai, yaitu:¹⁰

- a. Peserta. Peserta pengembangan mempunyai latar belakang yang tidak sama atau heterogen, seperti pendidikan dasarnya, pengalaman kerjanya, dan usianya. Hal ini akan menyulitkan dan menghambat kelancaran dan pelaksanaan latihan dan pendidikan karena daya tangkap, persepsi, dan daya nalar mereka terhadap pelajaran yang diberikan berbeda.
- b. Pelatih atau instruktur. Pelatih atau instruktur yang ahli dan cakap mentransfer pengetahuannya kepada para peserta latihan dan pendidikan sulit didapat. Akibatnya, sasaran yang diinginkan tidak tercapai, misalnya, ada pelatih yang ahli dan pintar tetapi tidak dapat mengajar dan berkomunikasi secara efektif atau *teaching skill*-nya tidak efektif, jadi dia hanya pintar serta ahli untuk dirinya sendiri.
- c. Fasilitas pengembangan. Fasilitas sarana dan prasarana pengembangan yang dibutuhkan untuk latihan dan pendidikan sangat kurang atau tidak baik. Misalnya, buku-buku, alat-alat dan mesin-mesin, yang akan digunakan untuk praktek kurang atau tidak ada. Hal ini akan menyulitkan dan menghambat lancarnya pengembangan.
- d. Kurikulum. Kurikulum yang ditetapkan dan diajarkan kurang serasi atau menyimpang serta tidak sistematis untuk mendukung sasaran yang

¹⁰ Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2012), h. 76.

diinginkan oleh pekerjaan atau jabatan peserta yang bersangkutan. Untuk menetapkan kurikulum dan waktu yang mengajarkannya yang tepat dan sulit.

- e. Dana pengembangan. Dana yang tersedia untuk pengembang sangat terbatas, sehingga sering dilakukan secara terpaksa, bahkan pelatih maupun sarannya kurang memenuhi persyaratan yang dibutuhkan.

6. Pengertian Kualitas Kerja

Kualitas adalah taraf/tingkat baik buruknya/derajat sesuatu. Kualitas dinyatakan dalam suatu ukuran yang dapat dipadankan dengan angka. Pengertian kualitas kerja adalah mutu seorang pegawai dalam hal melaksanakan tugas-tugasnya meliputi kesesuaian, kerapian dan kelengkapan.

Kualitas kerja merupakan kualitas kerja yang mengacu pada kualitas sumber daya manusia seperti pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang dimiliki seorang pegawai.¹¹ Pengetahuan adalah kemampuan yang berpatok dan berorientasi pada tingkat intelegensi, daya pikir dan penguasaan ilmu dalam ruang lingkup yang luas. Keterampilan mencakup kemampuan dan penguasaan operasional dan hak teknik pada suatu bidang tertentu. Sementara kemampuan adalah sesuatu yang terbentuk karena kompetensi yang dimiliki oleh seorang pegawai, dalam hal ini mencakup, kerja sama, loyalitas, kedisiplinan dan tanggung jawab.

Dapat disimpulkan kualitas kerja merupakan suatu hasil yang bisa diukur dari tingkat efisiensi dan efektivitas seorang pegawai dalam melakukan suatu pekerjaan yang didukung oleh sumber daya lainnya dalam mencapai tujuan perusahaan secara umum.

7. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja

Efektivitas yang diartikan sebagai keberhasilan melakukan program dipengaruhi oleh berbagai faktor-faktor yang dapat menentukan efektivitas kerja pegawai berhasil dilakukan dengan baik atau tidak dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan. Tugas pegawai dapat berjalan dengan baik apabila dilakukan

¹¹ Matutina, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Gramedia, 2001), h. 43.

pemberitahuan (komunikasi) tentang pendelegasian tugas/tanggung jawab serta adanya evaluasi kerja dari pimpinan.

Menurut Ronald O'reilly, faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja dalam organisasi:¹²

1. Waktu

Ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan merupakan faktor utama. Semakin lama tugas yang dibebankan itu dikerjakan, maka semakin banyak tugas lain menyusul dan hal ini akan memperkecil tingkat efektivitas kerja karena memakan waktu yang tidak sedikit.

2. Tugas

Bawahan harus diberitahukan maksud dan pentingnya tugas-tugas yang didelegasikan kepada pegawainya.

3. Produktivitas

Seorang pegawai mempunyai produktivitas kerja yang tinggi dalam bekerja tentunya akan dapat menghasilkan efektivitas kerja yang baik demikian pula sebaliknya.

4. Motivasi

Pimpinan dapat mendorong pegawainya melalui perhatian pada kebutuhan dan tujuan mereka yang sensitif. Semakin termotivasi pegawai untuk bekerja secara positif semakin baik pula kinerja yang dihasilkan.

5. Evaluasi Kerja

Pimpinan memberikan dorongan, bantuan dan informasi kepada pegawainya, sebaliknya pegawai harus melaksanakan tugas dengan baik dan menyelesaikan untuk dievaluasi tugas terlaksana dengan baik atau tidak.

6. Pengawasan

Dengan adanya pengawasan maka kinerja pegawai dapat terus terpantau dan hal ini dapat memperkecil resiko kesalahan dalam pelaksanaan tugas.

7. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah menyangkut tata ruang, cahaya alam dan pengaruh suara yang mempengaruhi konsentrasi seseorang pegawai sewaktu bekerja.

8. Perlengkapan dan Fasilitas

¹² Ronald O'reilly, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2003), h. 30.

Adalah suatu sarana dan peralatan yang disediakan oleh pimpinan dalam bekerja. Fasilitas yang kurang lengkap akan mempengaruhi kelancaran pegawai dalam bekerja. Semakin baik sarana yang disediakan oleh pemerintah akan mempengaruhi semakin baiknya kerja seorang dalam mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan.

8. Konsep Peningkatan Kualitas Kerja

Arah kebijaksanaan peningkatan kinerja pegawai dalam dasawarsa terakhir ini adalah meningkatkan kualitas Pegawai melalui upaya-upaya antara lain pendidikan dan pelatihan. Tujuan dan sasaran pokok peningkatan kinerja pegawai adalah dalam rangka terwujudnya administrasi pemerintahan yang berdisiplin, memiliki nilai produktif dan daya guna, baik dan berwibawa.

Dengan demikian kebijaksanaan peningkatan kinerja pegawai apakah melalui pendidikan dan pelatihan sekaligus juga merupakan upaya peningkatan sumber daya pegawai secara rasional. Hal ini berarti pula bahwa pendidikan dan pelatihan pegawai merupakan hal yang mutlak untuk dilaksanakan secara sistematis dan berkesinambungan karena sudah merupakan kebutuhan yang nyata bagi sumber daya aparatur.

Sasaran yang ingin diwujudkan melalui pendidikan dan pelatihan bagi pegawai adalah diarahkan pada pengembangan dan peningkatan aspek-aspek:

1. Pengembangan dan kemampuan melaksanakan tugas dan peran sebagai aparatur pemerintah sehingga dapat memenuhi standar yang telah ditentukan untuk suatu tugas tertentu dan mampu mengambil keputusan secara mandiri dan profesional.
2. Meningkatkan motivasi, disiplin, kejujuran, etos kerja dan rasa tanggung jawab yang dilandasi dengan semangat jiwa pengabdian.
3. Perubahan sikap yang lebih mengarah pada perkembangan, keterbukaan, sikap melayani dan mengayomi publik yang merupakan tugas dan tanggung jawab pokoknya.

Oleh sebab itu, kunci utama untuk meningkatkan pelayanan tugas-tugas rutin dan tugas kedinasan adalah melalui proses peningkatan kualitas kinerja pegawai melalui program pendidikan dan pelatihan.

Konsep peningkatan kualitas kinerja pegawai pada prinsipnya merupakan suatu upaya yang terencana untuk meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat suatu bangsa agar dapat secara aktif menentukan masa depannya.

Peningkatan kinerja pegawai secara sederhana dapat didefinisikan sebagai upaya untuk mengembangkan inisiatif dan kreatifitas dari manusia dan masyarakat Indonesia sebagai sumber daya pembangunan yang utama dalam rangka mencapai kesejahteraan lahir batin, dan ketenteraman dalam suasana kehidupan masyarakat, bangsa dan negara berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.

Metodologi Penelitian

1. Definisi Operasional

Definisi operasional variabel adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Dalam penelitian ini definisi operasional variabel yaitu:

1. Variabel bebas (X) yaitu pengembangan pegawai. Adapun indikator dari pengembangan pegawai adalah:
 - a. Fasilitas (X_1) merupakan pegawai baru atau pegawai lama baik pegawai operasional, marketing (pemasaran) maupun pegawai manajerial yang mengikuti program pengembangan.
 - b. Materi (X_2) merupakan seseorang atau tim yang memberikan latihan dan pendidikan kepada pegawainya yang mengikuti program pengembangan.
 - c. Instruktur (X_3) merupakan rumusan pemikiran yang membicarakan dan menerangkan suatu tema atau pokok bahasan dalam pengembangan.
 - d. Peserta (X_4) merupakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk kegiatan pengembangan pegawai.
2. Variabel Terikat (Y) yaitu kualitas kerja.

1) Jenis Data

Data penelitian ini menggunakan data primer yang merupakan data yang diperoleh dari responden dengan memberikan angket/kuesioner pada pegawai PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Pematangsiantar dan data sekunder merupakan data yang diperoleh dengan mengumpulkan data yang berhubungan dengan penelitian ini dari PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Pematangsiantar dan buku-buku literatur. Data primer yang dikumpulkan dalam penelitian ini diperoleh

melalui teknik angket atau kuesioner yang berisikan pernyataan-pernyataan yang diajukan secara tertulis kepada responden untuk mendapatkan jawaban serta informasi yang diperlukan dalam penelitian ini.

2) Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui teknik memberikan angket/kuesioner pada pegawai PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Pematangsiantar, wawancara kepada informan penelitian dan observasi, Bank Muamalat Indonesia Cabang Pematangsiantar ini beralamatkan di Komplek Megaland Blok A Jl. Sangnawaluh No. 6-7, Pematangsiantar Sumatera Utara.

3) Analisis Data

Untuk mendapatkan skala pengukuran atau instrumen yang baik, terlebih dahulu memiliki uji validitas dan realibilitas. Uji validitas dan reliabilitas kuesioner dilakukan untuk menguji apakah kuesioner layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Valid berarti instrumen tersebut digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur dan reliabel berarti instrumen yang digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Analisis deskriptif yaitu suatu analisis dimana data yang telah diperoleh, disusun, dikelompokkan, dianalisis kemudian diinterpretasikan sehingga diperoleh gambaran tentang masalah yang dihadapi dan untuk menjelaskan hasil perhitungan.
- b. Analisis kuantitatif yaitu analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel terikat dengan variabel bebas, apakah masing-masing variabel bebas berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel terikat apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan dan penurunan. Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini menggunakan aplikasi *software SPSS*. Adapun model persamaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Dimana:

$$Y = \text{Kualitas Kerja}$$

a	= Konstanta
$b_1, b_2, b_3,$ dan b_4	= Koefisien Regresi
X_1	= Variabel Fasilitas
X_2	= Variabel Materi
X_3	= Variabel Instruktur
X_4	= Variabel Peserta
e	= Standar Error

Dalam analisis regresi linier berganda ada 3 jenis kriteria ketepatan, yaitu:

a. Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien determinan (R^2) pada intinya mengukur seberapa kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat atau seberapa besar kontribusi variabel bebas (X_1, X_2, X_3 dan X_4) yaitu berupa variabel fasilitas, materi, instruktur dan peserta terhadap kualitas kerja yaitu variabel terikat (Y).

b. Uji Signifikan Individual (Uji-T)

Uji-T menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel bebas secara individual terhadap variabel terikat. Hipotesis yang akan diuji adalah sebagai berikut:

$H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = 0$, artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel bebas (X_1, X_2, X_3 dan X_4) yaitu berupa variabel fasilitas, materi, instruktur dan peserta terhadap kualitas kerja yaitu variabel terikat (Y).

$H_0 : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq b_4 \neq 0$, artinya secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas (X_1, X_2, X_3 dan X_4) yaitu berupa variabel fasilitas, materi, instruktur dan peserta terhadap kualitas kerja yaitu variabel terikat (Y).

c. Uji Signifikansi Simultan (Uji-F)

Uji-F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai hubungan secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Hipotesis yang akan diuji adalah:

$H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = 0$, artinya secara bersama-sama tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan dari variabel bebas (X_1, X_2, X_3 dan X_4) yaitu berupa variabel fasilitas, materi, instruktur dan peserta terhadap kualitas kerja yaitu variabel terikat (Y).

$H_a : b_1 = b_2 = b_3 = b_4 \neq 0$, artinya secara bersama-sama terdapat hubungan yang positif dan signifikan dari variabel bebas (X_1, X_2, X_3 dan X_4) yaitu berupa variabel variabel fasilitas, materi, instruktur dan peserta terhadap kualitas kerja yaitu variabel terikat (Y).

- d. Uji Asumsi Klasik, uji asumsi klasik ini dilakukan agar persamaan regresi yang dihasilkan akan valid jika digunakan untuk memprediksi. Beberapa uji tersebut terdiri dari:
 - a) Uji Normalitas, yaitu pengujian yang digunakan untuk melihat sebuah model regresi, variabel bebas, variabel terikat memiliki distribusi normal atau tidak.
 - b) Uji Heteroskedastisitas, yaitu pengujian yang digunakan untuk menguji terjadinya perbedaan *variante residual* suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain atau gambaran hubungan antara nilai yang diprediksi dengan *studentized deleted residual* nilai tersebut.
 - c) Uji Multikolinearitas, yaitu pengujian yang dipergunakan untuk menguji keterkaitan atau korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat dalam model regresi.

Hasil dan Pembahasan

1. Sejarah Perusahaan

Sejarah pendirian Bank Muamalat berawal dari lokakarya Bunga Bank dan Perbankan yang diselenggarakan Majelis Ulama Indonesia pada tanggal 18-20 Agustus 1990 di Cisarua, Bogor. Ide ini berlanjut dalam Musyawarah Nasional IV Majelis Ulama Indonesia di Hotel Sahid Jaya, Jakarta, pada tanggal 22-25 Agustus 1990 yang diteruskan dengan pembentukan kelompok kerja untuk mendirikan bank murni syariah pertama di Indonesia.

Realisasinya dilakukan pada tanggal 1 November 1991 yang ditandai dengan penandatanganan akte pendirian PT Bank Muamalat Indonesia di Hotel Sahid Jaya berdasarkan Akte Notaris Nomor 1 tanggal 1 November 1991 yang dibuat oleh notaris Yudo Paripurno, SH dengan Izin Menteri Kehakiman Nomor C2.2413.T.01.01 tanggal 21 Maret 1992/Berita Negara Republik Indonesia tanggal 28 April 1992 Nomor 34.

Pada saat penandatanganan akte pendirian ini diperoleh komitmen dari berbagai pihak untuk membeli saham sebanyak Rp. 84 miliar. Kemudian dalam

acara silaturahmi pendirian di Istana Bogor diperoleh tambahan dana dari masyarakat Jawa Barat senilai Rp. 106 miliar sebagai wujud dukungan mereka.

Dengan modal awal tersebut dan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 1223/MK.013/1991 tanggal 5 November 1991 serta izin usaha yang berupa Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 430/KMK.013/1992 tanggal 24 April 1992. Bank Muamalat Indonesia mulai beroperasi pada tanggal 1 Mei 1992 bertepatan 27 Syawal 1412 H. Pada tanggal 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapat kepercayaan dari Bank Indonesia sebagai Bank Devisa.

2. Produk-Produk Bank Muamalat Indonesia

Dalam menjalankan kegiatan usahanya sehari-hari PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Pematangsiantar dapat dibagi dalam beberapa jenis kegiatan yang meliputi:

a. Produk Penghimpunan Dana (*Funding*)

Produk-produk penghimpunan dana (*funding*) yang terdapat di PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Pematangsiantar, yaitu Tabungan Muamalat Prima, Tabungan Muamalat Rencana, Tabungan Muamalat Umroh, Tabungan Haji Arafah, Tabungan Haji Arafah Dollar, Tabungan Muamalat Dollar, Tabungan Muamalat Sahabat, Tabunganku, Giro Muamalat Ultima, Giro Muamalat Attijary, Deposito Mudharabah, Deposito Fulinves, Pensiun terproteksi Muamalat dan Pensiun Untuk Kompensasi Pesangon.

b. Produk Penyaluran Dana (*Lending*)

Produk-produk penyaluran dana (*lending*) yang terdapat di PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Pematangsiantar, yaitu *Murabahah* (Jual Beli), Jual Beli *Salam*, Jual Beli *Istishna'*, *Mudharabah* (Bagi Hasil), *Musyarakah* (Kongsi), *Ijarah* (Sewa Menyewa) dan *Ijarah Muntahiya Bittamlik*.

c. Produk Jasa

Produk-produk jasa yang terdapat di PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Pematangsiantar, yaitu *Wakalah* (Perwakilan), *Kafalah* (Penjaminan), *Hawalah* (Pengalihan Hutang), *Rahn* (Gadai), *Qardh* (Pinjaman Kebajikan), *Sharf* (Valuta Asing) dan layanan e-Muamalat yang terdiri dari Salam Muamalat, *Internet Banking* Muamalat, *Mobile Banking* Muamalat, *Virtual Account* Muamalat, *Cash Management System Muamalat* dan Gerai Muamalat (*Payment Point Online Banking*).

3. Daerah Pemasaran

Daerah pemasaran produk-produk Bank Muamalat Indonesia cabang Pematangsiantar meliputi Pematangsiantar dan Simalungun sekitarnya khususnya dan Sumatera Utara umumnya.

4. Uji Validitas

4.1. Variabel Fasilitas

Dengan mengikuti persyaratan bahwa sebuah pernyataan dinyatakan valid maka nilai alpha tiap butir pernyataandiatas harus lebih besar dari 0,212, berdasarkan pengolahan data yang ada maka hasil analisis outputnya adalah:

Butir 1, dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu $0,410 > 0,212$ sehingga dinyatakan valid.

Butir 2, dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu $0,352 > 0,212$ sehingga dinyatakan valid.

Butir 3, dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu $0,277 > 0,212$ sehingga dinyatakan valid.

Butir 4, dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu $0,428 > 0,212$ sehingga dinyatakan valid.

Butir 5, dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu $0,391 > 0,212$ sehingga dinyatakan valid.

Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa didalam pernyataan variabel fasilitas semua butir pernyataan dinyatakan valid.

4.2. Variabel Materi

Dengan mengikuti persyaratan bahwa sebuah pernyataan dinyatakan valid maka nilai alpha tiap butir pernyataandiatas harus lebih besar dari 0,212, berdasarkan pengolahan data yang ada maka hasil analisis outputnya adalah:

Butir 1, dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu $0,471 > 0,212$ sehingga dinyatakan valid.

Butir 2, dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu $0,515 > 0,212$ sehingga dinyatakan valid.

Butir 3, dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu $0,323 > 0,212$ sehingga dinyatakan valid.

Butir 4, dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu $0,301 > 0,212$ sehingga dinyatakan valid.

Butir 5, dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu $0,541 > 0,212$ sehingga dinyatakan valid.

Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa didalam pernyataan variabel materi semua butir pernyataan dinyatakan valid.

4.3. Variabel Instruktur

Dengan mengikuti persyaratan bahwa sebuah pernyataan dinyatakan valid maka nilai alpha tiap butir pernyataandiatas harus lebih besar dari 0,212, berdasarkan pengolahan data yang ada maka hasil analisis outputnya adalah:

Butir 1, dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu $0,478 > 0,212$ sehingga dinyatakan valid.

Butir 2, dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu $0,522 > 0,212$ sehingga dinyatakan valid.

Butir 3, dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu $0,673 > 0,212$ sehingga dinyatakan valid.

Butir 4, dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu $0,355 > 0,212$ sehingga dinyatakan valid.

Butir 5, dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu $0,447 > 0,212$ sehingga dinyatakan valid.

Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa didalam pernyataan variabel instruktur semua butir pernyataan dinyatakan valid.

4.4. Variabel Peserta

Dengan mengikuti persyaratan bahwa sebuah pernyataan dinyatakan valid maka nilai alpha tiap butir pernyataan diatas harus lebih besar dari 0,212, berdasarkan pengolahan data yang ada maka hasil analisis outputnya adalah:

Butir 1, dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu $0,444 > 0,212$ sehingga dinyatakan valid.

Butir 2, dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu $0,543 > 0,212$ sehingga dinyatakan valid.

Butir 3, dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu $0,616 > 0,212$ sehingga dinyatakan valid.

Butir 4, dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu $0,353 > 0,212$ sehingga dinyatakan valid.

Butir 5, dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu $0,547 > 0,212$ sehingga dinyatakan valid.

Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa didalam pernyataan variabel peserta semua butir pernyataan dinyatakan valid.

4.5. Variabel Kualitas Kerja

Dengan mengikuti persyaratan bahwa sebuah pernyataan dinyatakan valid maka nilai alpha tiap butir pernyataan diatas harus lebih besar dari 0,212, berdasarkan pengolahan data yang ada maka hasil analisis outputnya adalah:

Butir 1, dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu $0,284 > 0,212$ sehingga dinyatakan valid.

Butir 2, dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu $0,489 > 0,212$ sehingga dinyatakan valid.

Butir 3, dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu $0,544 > 0,212$ sehingga dinyatakan valid.

Butir 4, dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu $0,642 > 0,212$ sehingga dinyatakan valid.

Butir 5, dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu $0,277 > 0,212$ sehingga dinyatakan valid.

Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa didalam pernyataan variabel kualitas kerja semua butir pernyataan dinyatakan valid.

5. Uji Reliabilitas

Salah satu metode pengujian reliabilitas adalah dengan menggunakan metode *Alpha Cronbachs*. Standar yang digunakan untuk menentukan reliabel tidaknya suatu instrumen penelitian umumnya adalah perbandingan antara nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} pada taraf kepercayaan 95% atau tingkat signifikan 5%. Tingkat reliabilitas dengan metode *Alpha Cronbachs* diukur pada skala 0 sampai dengan 1. Dan skala tersebut dikelompokkan menjadi 5 kelas range yang sama, maka ukuran ketetapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Tabel 1. Tingkat Reliabilitas

No.	Alpha	Tingkat Reliabilitas
1	0,00 s/d 0,20	Kurang Reliabel
2	> 0,20 s/d 0,40	Agak Reliabel
3	> 0,40 s/d 0,60	Cukup Reliabel
4	> 0,60 s/d 0,80	Reliabel
5	> 0,80 s/d 1,00	Sangat Reliabel

a. Variabel Fasilitas

Untuk variabel fasilitas dari outputnya nilai *Alpha Cronbachs* = 0,60 ternyata lebih besar dari r_{tabel} 0,212 maka kuesioner yang diuji terbukti reliabel. Karena nilai *Alpha Cronbachs* 0,60 terletak diantara 0,60 sampai dengan 0,80 sehingga tingkat reliabilitasnya reliabel.

b. Variabel Materi

Untuk variabel materi dari outputnya nilai *Alpha Cronbachs* = 0,698 ternyata lebih besar dari r_{tabel} 0,212 maka kuesioner yang diuji terbukti reliabel. Karena nilai *Alpha Cronbachs* 0,698 terletak diantara 0,60 sampai dengan 0,80 sehingga tingkat reliabilitasnya reliabel.

c. Variabel Instruktur

Untuk variabel instruktur dari outputnya nilai *Alpha Cronbachs* = 0,677 ternyata lebih besar dari r_{tabel} 0,212 maka kuesioner yang diuji terbukti reliabel. Karena nilai *Alpha Cronbachs* 0,677 terletak diantara 0,60 sampai dengan 0,80 sehingga tingkat reliabilitasnya reliabel.

d. Variabel Peserta

Untuk variabel peserta dari outputnya nilai *Alpha Cronbachs* = 0,707 ternyata lebih besar dari r_{tabel} 0,212 maka kuesioner yang diuji terbukti reliabel. Karena nilai *Alpha Cronbachs* 0,707 terletak diantara 0,60 sampai dengan 0,80 sehingga tingkat reliabilitasnya reliabel.

e. Variabel Kualitas Kerja

Untuk variabel kualitas kerja dari outputnya nilai *Alpha Cronbachs* = 0,666 ternyata lebih besar dari r_{tabel} 0,212 maka kuesioner yang diuji terbukti reliabel. Karena nilai *Alpha Cronbachs* 0,666 terletak diantara 0,60 sampai dengan 0,80 sehingga tingkat reliabilitasnya reliabel.

6. Analisis Deskriptif

6.1. Deskripsi Variabel Penelitian

Variabel penelitian ini merupakan instrumen kualitas kerja pegawai PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Pematangsiantar yang diteliti melalui fasilitas, materi, instruktur dan peserta. Data-data dari variabel ini diungkap menggunakan kuesioner sebanyak 25 pernyataan dan 25 responden. Gambaran dari masing-masing variabel nasabah tersebut dapat dilakukan dengan analisis deskriptif presentase. Berikut ini disajikan hasil analisis deskriptif presentase tiap variabel.

6.2. Deskripsi Variabel Fasilitas

Butir pernyataan 1 mengenai fasilitas yang dibutuhkan untuk pengembangan lengkap dan memadai mayoritas memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 19 responden (76%). Butir pernyataan 2 mengenai tempat penyelenggaraan pengembangan dapat dikendalikan oleh instruktur mayoritas memberikan jawaban setuju sebanyak 17 responden (68%). Butir pernyataan 3 mengenai adanya alat peraga pada saat pengembangan mayoritas memberikan jawaban setuju 20 responden (80%). Butir pernyataan 4 mengenai lokasi tempat penyelenggaraan terjangkau untuk peserta mayoritas memberikan jawaban setuju 18 responden (72%). Butir pernyataan 5 mengenai tempat penyelenggaraan pengembangan memberikan semangat bagi peserta mayoritas jawaban sangat setuju 18 responden (72%).

6.3. Deskripsi Variabel Materi

Butir pernyataan 1 mengenai materi pengembangan *up to date* (terkini) mayoritas memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 22 responden (88%). Butir pernyataan 2 mengenai deskripsi pengembangan disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami mayoritas memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 20 responden (80%). Butir pernyataan 3 materi pengembangan sesuai dengan tujuan pengembangan jawaban setuju 20 responden (80%). Butir pernyataan 4 mengenai materi pengembangan sesuai dengan topik pengembangan mayoritas memberikan jawaban setuju 22 responden (88%). Butir pernyataan 5 mengenai materi pengembangan bermanfaat untuk pekerjaan peserta mayoritas memberikan jawaban sangat setuju 21 responden (82%).

6.4. Deskripsi Variabel Instruktur

Butir pernyataan 1 mengenai instruktur mempunyai jiwa yang humoris mayoritas memberikan jawaban setuju sebanyak 20 responden (80%). Butir

pernyataan 2 mengenai instruktur komunikatif dengan peserta memberikan jawaban setuju sebanyak 21 responden (82%). Butir pernyataan 3 mengenai instruktur mampu menarik minat peserta pengembangan mayoritas memberikan jawaban setuju 18 responden (72%). Butir pernyataan 4 mengenai instruktur mampu menyampaikan materi pengembangan dengan baik mayoritas memberikan jawaban setuju 19 responden (76%). Butir pernyataan 5 instruktur menguasai materi pengembangan dengan baik mayoritas memberikan jawaban sangat setuju 20 responden (80%).

6.5. Deskripsi Variabel Peserta

Butir pernyataan 1 mengenai peserta memiliki rasa ingin tahu yang besar tentang pengembangan pada pelaksanaan pengembangan mayoritas memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 21 responden (82%). Butir pernyataan 2 mengenai peserta mengetahui alasan mengikuti pengembangan memberikan jawaban setuju sebanyak 18 responden (72%). Butir pernyataan 3 mengenai peserta memiliki semangat yang tinggi untuk belajar mayoritas memberikan jawaban setuju 20 responden (80%). Butir pernyataan 4 mengenai peserta mampu mengikuti acara pengembangan mayoritas memberikan jawaban setuju 18 responden (72%). Butir pernyataan 5 kuantitas dan kualitas tidak menjadi penghalang pelaksanaan pengembangan mayoritas memberikan jawaban sangat setuju 17 responden (68%).

6.6. Deskripsi Variabel Kualitas Kerja

Butir pernyataan 1 mengenai *teamwork* pegawai sangat baik mayoritas memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 20 responden (80%). Butir pernyataan 2 mengenai kedisiplinan pegawai meningkat memberikan jawaban setuju sebanyak 18 responden (72%). Butir pernyataan 3 mengenai prestasi pegawai meningkat mayoritas memberikan jawaban setuju 19 responden (76%). Butir pernyataan 4 mengenai semangat bekerja pegawai meningkat mayoritas memberikan jawaban setuju 19 responden (76%). Butir pernyataan 5 pemahaman pegawai meningkat mayoritas memberikan jawaban sangat setuju 20 responden (80%).

7. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi berganda adalah analisis regresi dengan menggunakan dua atau lebih variabel bebas. Data untuk penelitian ini diolah dengan menggunakan *software SPSS 22 for windows* dengan melihat dan mengestimasi parameter

variabel yang diamati dari model yang telah ditetapkan. Setelah mendapatkan estimasi model tersebut, maka akan dilakukan dengan uji statistik yaitu uji statistik regresi pada kenormalan.

Berikut ini hasil model regresi yang terbentuk yaitu:

$$Y = 3,216 + 0,109X_1 + 0,558X_2 + 0,358X_3 + 0,445X_4 + e$$

Arti dari persamaan regresi berganda yang diperoleh dari nilai konstanta 3,216 jika terjadi 1 kuesioner terhadap variabel bebas yakni variabel fasilitas, materi, instruktur dan peserta mempengaruhi kualitas kerja sebesar 0,109. Jika materi diabaikan, maka akan berpengaruh positif terhadap kualitas kerja sebesar 3,216. Jika terjadi peningkatan 1 kuesioner terhadap materi maka akan berpengaruh positif terhadap kualitas kerja sebesar 0,358 dan jika instruktur diabaikan maka akan berpengaruh positif terhadap kualitas kerja sebesar 3,216. Jika terjadi peningkatan 1 kuesioner terhadap instruktur maka akan berpengaruh positif terhadap kualitas kerja yang dihasilkan sebesar 0,358. Jika peserta diabaikan maka akan berpengaruh positif terhadap kualitas kerja sebesar 3,216. Jika terjadi peningkatan 1 kuesioner terhadap peserta maka akan berpengaruh positif terhadap kualitas kerja yang dihasilkan sebesar 0,445.

7.1. Pengujian Ketetapan Perkiraan (Uji R²)

Dari hasil pengolahan data yang ada diperoleh hasil output nilai koefisien determinasi (R²) menunjukkan bahwa nilai R = 0.823 dan R x R = R² sebesar 0.677 atau 67,7%. Artinya bahwa variabel terikat yaitu kualitas kerja mampu dijelaskan oleh variabel bebas yaitu variabel fasilitas, materi, instruktur dan peserta (67,7%) dan sisanya (32,3%) dijelaskan oleh variabel lainnya diluar variabel yang digunakan.

7.2. Pengujian Parsial (Uji T-Test Statistik)

Uji T-Test bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas secara individual terhadap variabel terikat. Uji T-Test tersebut dibutuhkan untuk menguji seberapa besar variabel bebas yakni variabel fasilitas, materi, instruktur dan peserta mempengaruhi kualitas kerja.

Berdasarkan uji parsial dari keempat variabel bebas yaitu variabel fasilitas, materi, instruktur dan peserta, maka variabel bebas yang paling berpengaruh terhadap variabel terikat dari kualitas kerja adalah variabel materi dengan memiliki T-Hitung sebesar 3,742 > T-Tabel 1,577, variabel bebas yang kedua yang paling berpengaruh adalah variabel peserta dengan memiliki T-Hitung

sebesar $3,342 > T\text{-Tabel } 1,577$, variabel bebas ketiga yang paling berpengaruh adalah variabel instruktur dengan memiliki $T\text{-Hitung } 3,032 > T\text{-Tabel } 1,577$ sedangkan variabel fasilitas memiliki pengaruh negatif dengan memiliki $T\text{-Hitung } 1,234 < T\text{-Tabel } 1,577$.

7.3. Pengujian Secara Serempak (Uji F-Test Statistik)

Berdasarkan uji ANOVA atau F-Test statistik menunjukkan $p\text{-value } 0.000 < 0.005$, artinya signifikan, sedangkan $F\text{-hitung } 36,057 > 2,68$, artinya signifikan. Signifikan disini berarti H_a 1 diterima dan H_0 ditolak. Artinya model regresi dapat dipakai untuk memprediksi kualitas kerja atau dapat dikatakan variabel fasilitas, materi, instruktur dan peserta secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas kerja pegawai di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Pematangsiantar.

8. Uji Asumsi Klasik

8.1. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan suatu jenis uji statistik untuk menentukan apakah suatu populasi berdistribusi normal atau tidak. Uji ini penting dilakukan karena sering kali sebelum melakukan pengolahan data pada suatu pengamatan populasi, banyak peneliti mengasumsikan bahwa populasi yang diamati tersebut terdistribusi normal.

Pada normalisasi data dengan normal *P-Plot*, data pada variabel yang digunakan akan dinyatakan terdistribusi normal. Hal tersebut terjadi karena titik-titik residual tersebut berasal dari data dengan distribusi normal dan mengikuti garis diagonal atau garis linier. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa regresi telah memenuhi normalitas.

8.2. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan uji heteroskedastisitas memperlihatkan bahwa tidak satu pun variabel bebas yang signifikan secara statistik mempengaruhi variabel terikat. Hal ini terlihat dari probabilitas signifikannya di atas tingkat kepercayaan 5%. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengarah adanya heteroskedastisitas, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi kualitas kerja pegawai berdasarkan variabel bebasnya.

8.3. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas dapat dideteksi pada model regresi apabila pada variabel terdapat pasangan variabel bebas yang saling berkorelasi kuat satu sama lain. Disamping itu, multikolinearitas dapat menyebabkan fluktuasi yang besar pada

prediksi koefisien regresi, dan juga dapat menyebabkan penambahan variabel independen yang tidak berpengaruh sama sekali.

Bahwa dari hasil pengolahan data yang ada bahwa hasil besaran korelasi antar variabel bebas tampak bahwa hanya variabel materi yang mempunyai korelasi yang cukup tinggi dengan variabel peserta dan variabel instruktur dengan tingkat korelasi sebesar 0,568 atau sekitar 56,8%. Oleh karena itu korelasi ini masih dibawah 90% maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi, sehingga model regresi layak digunakan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan diatas, penelitian ini dapat disimpulkan yaitu:

1. Dari hasil pengolahan data yang ada diperoleh hasil output nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa nilai $R = 0.823$ dan $R \times R = R^2$ sebesar 0.677 atau 67,7%. Artinya bahwa variabel terikat yaitu kualitas kerja mampu dijelaskan oleh variabel bebas yaitu variabel fasilitas, materi, instruktur dan peserta (67,7%) dan sisanya (32,3%) dijelaskan oleh variabel lainnya diluar variabel yang digunakan.
2. Berdasarkan uji parsial (uji T-Test Statistik) dari keempat variabel bebas yaitu variabel fasilitas, materi, instruktur dan peserta, maka variabel bebas yang paling berpengaruh terhadap variabel terikat dari kualitas kerja adalah variabel materi dengan memiliki T-Hitung sebesar 3,742 > T-Tabel 1,577, variabel bebas yang kedua yang paling berpengaruh adalah variabel peserta dengan memiliki T-Hitung sebesar 3,342 > T-Tabel 1,577, variabel bebas ketiga yang paling berpengaruh adalah variabel instruktur dengan memiliki T-Hitung sebesar 3,032 > T-Tabel 1,577 sedangkan variabel fasilitas memiliki pengaruh negatif dengan memiliki T-Hitung sebesar 1,234 < T-Tabel 1,577. Hal ini berarti variabel materi berpengaruh positif terhadap kualitas kerja berarti sehingga akan meningkatkan kualitas kerja pegawai.
3. Variabel fasilitas memiliki pengaruh negatif dengan memiliki T-Hitung sebesar 1,234 < T-Tabel 1,577. Hal ini menandakan fasilitas yang

diterapkan pada program pengembangan kurang memotivasi pegawai untuk belajar.

4. Berdasarkan uji ANOVA atau F-Test statistik menunjukkan $p\text{-value}$ $0.000 < 0.005$, artinya signifikan, sedangkan F-hitung $36,057 > 2,68$, artinya signifikan. Signifikan disini berarti H_a 1 diterima dan H_0 ditolak. Artinya model regresi dapat dipakai untuk memprediksi kualitas kerja atau dapat dikatakan variabel fasilitas, materi, instruktur dan peserta secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas kerja pegawai di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Pematangsiantar. Hal ini berarti pengembangan pegawai pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Pematangsiantar akan meningkatkan kualitas kerja pegawai.

Daftar Pustaka

- Amstrong, Gary dan Kotler, Philip. 1997. Dasar-Dasar Pemasaran. Jakarta: Prenhallindo.
- Cantika, Yuli Sri Budi. 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia. Malang: UMM Press.
- E. Sikula, Andrew. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Erlangga.
- Hasibuan, Malayu. S.P. 2012. Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hidayat, Mohammad. 2010. An Introduction to The Sharia Economic. Jakarta: Zikrul Hakim.
- Matutina. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Gramedia.
- Mondy. 2002. Fundamental of Human Resources Management. USA: Mc Graw Hill.
- Muflikhati, Saputri. 2015. Skripsi: Analisis Pengembangan Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pada BMT Taruna Sejahtera. Salatiga: Institut Agama Islam Negeri Salatiga.
- Notoadmojo, Soekidjo. 2003. Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta: Rineka Cipta.
- O'reilly, Ronald. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Soeprihanto, John. 2009. Penilaian Kinerja dan Pengembangan Pegawai. Yogyakarta: BPFE.