



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 5 Tahun 2024 Page 5927-5942

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Analisis Pengaruh Kompetensi, Integritas, Pelayanan Prima, Dan Intelegktualitas
Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai
PT. Bank Central Asia Dikota Makassar

Yuliatti Tamanyira^{1✉}, Masdar Mas'ud², St. Nurhayati Azis³

Universitas Muslim Indonesia

Email: yuliaty1907@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Faktor – faktor tersebut terdiri dari kompetensi, integritas, pelayanan prima, dan intelegktualitas. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Primer yang didapatkan langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner sebanyak 50 responden dengan metode perhitungan skala Likert. Responden yang dipilih dalam penilitian ini adalah nasabah BCA yang berada di Kota Makassar . Adapun metode analisis yang digunakan adalah Regresi Linier berganda dengan alat analisis SPSS dengan melakukan transformasi terlebih dahulu dari angka ordinal ke angka interval melalui *Metode Succesive Interval* (MSI). Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diperoleh hasil, secara parsial variabel kompetensi dan pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan sedangkan variabel integritas dan intelegktualitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Dapat disampaikan dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu kompetensi dan pelayanan prima memiliki pengaruh yang signifikan bersama-sama terhadap variabel kinerja pegawai dengan tingkat persentase sebesar 65%, sementara selebihnya 35% dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Kompetensi, Integritas, Pelayanan Prima, Intelegktualitas,, Bank Central Asia, Metode *Succesive Interva*

Abstract

This study aims to determine the factors that influence employee performance. These factors consist of competence, integrity, excellent service, and intellectuality. The data used in this study are primary data obtained directly from respondents using a questionnaire of 50 respondents with the Likert scale calculation method. The respondents selected in this study were BCA customers in Makassar City. The analysis method used is multiple linear regression with the SPSS analysis tool by first transforming from ordinal numbers to interval numbers through the Successive Interval Method (MSI). Based on the analysis that has been carried out, the results obtained are that partially the competence and excellent service variables have a positive and significant effect while the integrity and intellectuality variables do not have a significant effect on employee performance. It can be said that in this study there are two variables, namely competence and excellent service, which have a significant influence together on employee performance variables with a percentage level of 65%, while the remaining 35% is influenced by other variables.

Keywords: *Employee Performance, Competence, Integrity, Excellent Service, Intellectuality, Bank Central Asia, Successive Interval Method*

PENDAHULUAN

Pasca Covid-19, industri perbankan mengalami kemajuan dan peningkatan yang sangat pesat saat ini. Setiap perbankan berlomba-lomba untuk mengejar kinerjanya secara optimal dan maksimal. Untuk menilai kinerja perbankan umumnya menggunakan enam aspek yang harus dilakukan yang disingkat dengan CAMELS yaitu *Capital, Asset, Management, Earning, Liquidity, dan Sensitivity Market Risk*. Semua aspek tersebut dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kesehatan suatu bank, dan dapat menilai kinerja suatu bank, ini merupakan alat ukur resmi yang telah ditetapkan oleh Bank Indonesia untuk menghitung kesehatan suatu bank di Indonesia. Namun dalam penelitian ini, peneliti hanya menganalisa aspek manajemen saja, sehingga aspek keuangan tidak digunakan. Di Indonesia saat ini aspek manajemen dalam industri perbankan sangatlah penting. Peran dan fungsi manajemen bank sangat berpengaruh terhadap kinerja suatu bank. Keberhasilan suatu bank untuk dapat menghasilkan suatu keuntungan merupakan suatu prestasi yang dilakukan oleh pihak manajemen dalam mengelola banknya secara baik dan benar. Dengan demikian berhasil atau tidaknya kegiatan operasional suatu bank sangat tergantung dengan kemampuan dari manajemen tersebut mengelola masing-masing banknya. disamping besarnya peran manajemen dalam mengelola bank agar dapat menghasilkan kinerja yang baik, peran dari pemilik bank itu sendiri cukup besar untuk memberikan kontribusi dalam memlih manajemen yang bagus.

Manajemen perbankan merupakan suatu proses pengelolaan sumber daya dan kegiatan yang dilakukan oleh bank untuk mencapai tujuan dan fungsi bank secara efektif dan efisien. Manajemen perbankan meliputi berbagai aspek, seperti manajemen risiko, manajemen likuiditas, manajemen modal, manajemen kredit, manajemen simpanan, manajemen laba, dan manajemen sumber daya manusia. Sumber daya manusia (SDM) memiliki peran yang sangat penting bagi peningkatan kinerja dan pengembangan industri perbankan, sehingga perlu dipersiapkan dengan baik dan terencana melalui pendidikan dan pelatihan secara berkesinambungan. Untuk itu perlu ketersediaan database SDM yang memadai serta alokasi waktu dan biaya yang diperlukan. Ketersediaan Database Sumber Daya Manusia Perbankan Indonesia secara daring, andal, komprehensif, dan terintegrasi diperlukan untuk mendukung kebutuhan penelitian, pengaturan, dan pengawasan sumber daya manusia bank berbasis teknologi informasi. Setiap Bank wajib menyediakan sumber daya dan dana dalam rangka pemenuhan maksud dan tujuan tersebut untuk menjamin pengembangan kualitas SDM perbankan yang efektif dan efisien.

Tinjauan Pustaka

Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja merupakan gambaran pencapaian pelaksanaan pada suatu kegiatan ataupun suatu program dalam rangka mewujudkan visi, misi, tujuan, dan sasaran organisasi. Sebuah kinerja sangatlah dibutuhkan untuk mengetahui dan mengevaluasi tingkat keberhasilan aktiivitas keuangan yang telah dilaksanakan perusahaan. Kinerja merupakan gambaran dari tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan suatu kegiatan operasional. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan sesuai moral dan etika. Selanjutnya disebutkan pula beberapa faktor yang perlu diketahui sehubungan dengan kinerja antara lain: (1) pengetahuan tentang pekerjaan, (2) kemampuan membuat perencanaan dan jadwal pekerjaan, (3) pengetahuan tentang standar untuk pekerjaan yang disyaratkan, (4) produktivitas karyawan berkaitan dengan jumlah dan hasil pekerjaan yang diselesaikan, dan (5) kemampuan berkomunikasi baik sesama karyawan maupun atasan.

Pengertian Kompetensi Sumber Daya Manusia

Sumber daya menurut kamus besar bahasa Indonesia merupakan faktor produksi yang terdiri dari tanah, tenaga kerja, dan modal yang dipakai dalam kegiatan ekonomi untuk menghasilkan barang dan jasa serta mendistribusikannya. Menurut Wiley (2002), sumber

daya manusia didefinisikan sebagai pilar penyangga utama sekaligus penggerak roda organisasi dalam usaha mewujudkan visi dan misi serta tujuan dari organisasi tersebut. Sumber daya manusia merupakan salah satu elemen organisasi yang sangat penting, oleh karena itu harus dipastikan bahwa pengelolaan sumber daya manusia dilakukan sebaik mungkin agar mampu memberikan kontribusi secara optimal dalam upaya pencapaian tujuan organisasi.

Pengertian Integritas Sumber Daya Manusia (SDM)

Integritas merupakan konsistensi dan keteguhan yang tak tergoyahkan dalam menjunjung tinggi nilai-nilai luhur dan keyakinan, definisi lain dari integritas adalah suatu konsep yang menunjuk konsistensi antara tindakan dengan nilai dan prinsip. Dalam etika, integritas juga diartikan sebagai kejujuran dan kebenaran atau ketepatan dari tindakan seseorang dikatakan "mempunyai integritas" apabila tindakannya sesuai dengan nilai, keyakinan, dan prinsip yang dipegangnya. Integritas adalah kualitas yang dibangun di atas kepercayaan publik, dan juga menjadi tolok ukur bagi anggota untuk memeriksa semua keputusan yang mereka buat. Dihadapkan dengan aturan, standar, pedoman, atau pendapat yang bertentangan, anggota harus meninjau keputusan atau tindakan mereka dengan menanyakan apakah mereka telah melakukan apa yang harus mereka lakukan dan apakah mereka telah mempertahankan integritas mereka. Integritas mengharuskan anggota untuk mematuhi seperangkat standar teknis dan etika.

Tujuan pengintegrasian pada suatu perusahaan adalah memanfaatkan karyawan agar mereka bersedia bekerja keras dan berpartisipasi aktif dalam menunjang tercapainya tujuan perusahaan serta terpenuhinya kebutuhan karyawan. Begitupun yang telah diterapkan oleh BCA sehingga integritas SDM menjadi sangat penting bagi kemajuan perusahaan.

Pengertian pelayanan Prima

Kualitas pelayanan memiliki banyak manfaat, seperti memberikan keunggulan kompetitif pada suatu bisnis, membangun kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan serta berkontribusi terhadap citranya. Kualitas pelayanan penerapan yang diterapkan oleh perusahaan jasa pelayanan menunjukkan kualitas pelayanan yang rendah. Buruknya kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi yaitu kurang responsif, bukti fisik kurang, pelayanan tidak sesuai kemampuan, pelayanan tidak responsif dan tidak ada jaminan. Pelayanan yang diberikan oleh seorang petugas kadang masih kurang berkualitas.

Pelayanan prima dalam istilah perbankan juga sering disebut dengan *Service*

Excellence atau layanan unggulan pada konsumen ataupun nasabah, dimana kita dapat melihat bagaimana sebuah perbankan dapat memberikan layanan maksimal kepada nasabah dan kesiapan dalam mengatasi permasalahan yang muncul secara profesional. Adapun pelayanan tersebut kemudian akan meningkatkan kesan kepada nasabah sehingga mereka akan seterusnya datang kembali untuk menjadi rekan bisnis dengan baik. Service Excellence mencerminkan pendekatan seluruhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabahnya.

Pengertian Intelektualitas Pegawai

Kemampuan intelektual merupakan kemampuan dalam mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain. Kemampuan intelektual akan menjadikan individu mempunyai kompetensi untuk dapat melaksanakan tugas-tugasnya dengan tanpa keraguan sehingga menghasilkan kinerja yang lebih baik.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan sebuah riset dengan menggunakan data kuantitatif, yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara variabel yang telah ditentukan untuk menjawab rumusan masalah. Data yang disajikan adalah data primer. Penelitian kuantitatif merupakan suatu kegiatan pengumpulan, pengolahan, analisis, dan penyajian data berdasarkan jumlah atau banyaknya data yang dilakukan secara objektif untuk memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu hipotesis dalam mengembangkan prinsip-prinsip umum.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini merupakan data primer dengan pengambilan responden kurang lebih sebanyak 50 orang nasabah BCA yang berada di Kota Makassar.

Populasi dan Sampel

Populasi Dalam penelitian ini yaitu nasabah PT. Bank Central Asia (BCA) khususnya yang ada di Kota Makassar dengan jumlah cabang 2 Kantor Cabang Utama (KCU), 11 Kantor Cabang Pembantu (KCP). Adapun detailnya sebagai berikut:

No.	Kantor Cabang Utama (KCU)	Kantor Cabang Pembantu (KCP)
1	KCU Makassar	KCP Maricaya
		KCP Veteran Selatan
		KCP Ratulangi
		KCP Somba Opu
		KCP Sulawesi
		KCP Tentara Pelajar
		KCP Andalas
		KCP Latimojong
2	KCU Panakkukang	KCP Pettarani
		KCP Sungguminasa
		KCP Tamalanrea
		KCP Kima

Sumber: Web BCA, olah data excel

Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang akan dilakukan dengan mengirimkan pertanyaan kuesioner kepada responden melalui Google Form yang nantinya akan ditarik serta diolah datanya lebih lanjut (50 nasabah).

Teknik Analisis Data

Penelitian ini akan dianalisis dengan analisis deskriptif dan analisis model regresi linier berganda, dimana data yang telah diolah akan ditransformasi dari angka ordinal menjadi angka interval sebagai syarat untuk dilakukannya regresi linier berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Identitas Responden

1. Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	22	44%
Perempuan	28	56%
Total	50	100%

Berdasarkan dari tabel frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin tersebut di atas, maka dapat disampaikan bahwa jumlah responden yang mengisi kuesioner peneliti didominasi oleh Perempuan dengan frekuensi sebanyak 28 orang atau 56% dari total jumlah responden sebanyak 50 orang yang mengisi. Sementara untuk Laki-laki hanya 22 orang atau 44% dari total responden yang mengisi kuesioner.

2. Usia Responden

Usia	Frekuensi	Persentase
a. 20 – 25 tahun	7	14%
b. 26 – 30 tahun	20	40%
c. 31 – 35 tahun	11	22%
d. 36 – 40 tahun	4	8%
e. 41 – 45 tahun	3	6%
f. 46 – 50 tahun	2	4%
g. 51 – 56 tahun	3	6%
Total	50	100%

Terkait frekuensi usia dalam penelitian ini yang mengisi kuesioner didominasi oleh responden yang berusia 26-30 tahun dengan jumlah responden sebanyak 20 orang atau 40% dari jumlah total responden. Kemudian untuk usia 31-35 tahun sebanyak 11 orang atau 22%. Dapat disampaikan bahwa pada usia-usia tersebut merupakan masa produktif dan aktif dalam memberikan respon terhadap penelitian ini.

3. Pekerjaan responden

Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
PNS/ASN	8	16%
Karyawan Swasta (Tetap)	19	38%
Wiraswasta/Pengusaha	9	18%
Lainnya	14	28%
Total	50	100%

Berdasarkan pekerjaan responden pada tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa pekerjaan Karyawan Swasta mendominasi yaitu sebanyak 19 orang atau 38% dari total responden yang mengisi kuesioner. Karyawan Swasta menjadi bagian penting dalam pengisian kuesioner penelitian ini, karena tuntutan profesional lebih banyak diperuntukkan bagi mereka yang bekerja di perusahaan swasta.

Hasil Penelitian

1. Uji F

Kriteria dari Uji F dapat ditentukan berdasarkan uji nilai signifikansi (Sig) jika nilai Sig < 0.05 maka model regresi dinyatakan linier begitupun sebaliknya. Berikut tabel Anova dari uji F sebagai berikut:

Anova ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	26,396	4	6,599	23,641	,000 ^b
Residual	12,561	45	0,279		
Total	38,957	49			
a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai					
b. Predictors: (Constant), Intelektualitas Pegawai, Kompetensi SDM, Pelayanan Prima, dan Integritas SDM					

Berdasarkan pada tabel di atas, dapat disampaikan nilai $F_{hitung} = 23,641$ sedangkan tingkat signifikansi = ,000^b lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$), sehingga model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel kinerja pegawai BCA atau dengan kata lain terdapat pengaruh antara variabel kompetensi SDM (X_1), integritas SDM (X_2), pelayanan prima (X_3), dan intelektualitas SDM (X_4).

2. Uji Analisis Linier Berganda

Coefficient ^a				
Model	Standardized Coefficients		t	Sig.
	Beta			
(Constant)			1,290	0,204
Kompetensi SDM	0,484		3,032	0,004
Integritas SDM	0,025		0,140	0,890
Pelayanan Prima	0,301		2,208	0,032
Intelektualitas SDM	0,100		0,773	0,444
a. Dependent Variabel: Kinerja Pegawai BCA				

Berdasarkan hasil olah data pada tabel diatas, dapat diperoleh nilai koefisien konstanta sebesar 0, koefisien kompetensi SDM 0,484, integritas SDM 0,025, pelayanan prima 0,301, dan intelektualitas SDM 0,100, maka persamaan regresi dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 \cdot X_1 + \beta_2 \cdot X_2 + \beta_3 \cdot X_3 + \beta_4 \cdot X_4 + \varepsilon$$

Di mana:

Y	=	Kinerja Pegawai BCA
X_1	=	Variabel Kompetensi SDM
X_2	=	Variabel Integritas SDM
X_3	=	Variabel Pelayanan Prima
X_4	=	Variabel Intelektualitas SDM
α	=	Konstanta
$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$	=	Koefisien Regresi
ε	=	<i>Error Term</i>

Maka

$$Y = 0,484X_1 + 0,025X_2 + 0,301X_3 + 0,100X_4$$

Persamaan tersebut di atas dapat diterjemahkan sebagai berikut:

- a) Koefisien regresi X_1 sebesar 0,484, yang berarti bahwa setiap kenaikan 1% variabel X_1 akan mengakibatkan peningkatan kinerja pegawai BCA. Selain itu diketahui nilai probabilitasnya lebih kecil dari taraf signifikan 5% (0.05) yaitu 0,004, jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kompetensi SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai BCA.
- b) Koefisien regresi X_2 sebesar 0,025, yang berarti bahwa setiap kenaikan 1% variabel X_2 akan mengakibatkan peningkatan kinerja pegawai BCA. Selain itu diketahui nilai probabilitasnya lebih besar dari taraf signifikan 5% (0.05) yaitu 0,890, jadi dapat disimpulkan bahwa variabel integritas SDM tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai BCA.
- c) Koefisien regresi X_3 sebesar 0,301, yang berarti bahwa setiap kenaikan 1% variabel X_3 akan mengakibatkan peningkatan kinerja pegawai BCA. Selain itu diketahui nilai probabilitasnya lebih kecil dari taraf signifikan 5% (0.05) yaitu 0,032, jadi dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai BCA.
- d) Koefisien regresi X_4 sebesar 0,100, yang berarti bahwa setiap kenaikan 1% variabel X_4 akan mengakibatkan peningkatan kinerja pegawai BCA. Selain itu diketahui nilai probabilitasnya lebih besar dari taraf signifikan 5% (0.05) yaitu 0,444, jadi dapat disimpulkan bahwa variabel intelektualitas SDM tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai BCA.

3. Uji T

Variabel Dependen: Kinerja Pegawai			
Variabel Independen	Koefisien (β)	Sig.	Kesimpulan
Kompetensi SDM	0,484	3,032	Signifikan
Integritas SDM	0,025	0,140	Tidak Signifikan
Pelayanan Prima	0,301	2,208	Signifikan
Intelektualitas SDM	0,100	0,773	Tidak Signifikan

a) Pengujian Hipotesis Pertama

Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah kompetensi SDM berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Pada tabel di atas diketahui bahwa koefisien regresi variabel kemudahan sebesar 0,484 yang menunjukkan arah koefisien regresi positif dan nilai signifikansi sebesar 0.004. Pada tingkat kesalahan (α) 0,05 dapat dikatakan berpengaruh signifikan karena nilai signifikansi pada variabel ini memiliki nilai yang lebih kecil dari tingkat kesalahan (α) ($0,004 < 0,05$). Berdasarkan data tersebut dapat diartikan bahwa kompetensi SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai sehingga hipotesis pertama penelitian ini didukung.

b) Pengujian Hipotesis Kedua

Hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah integritas SDM berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Pada tabel di atas diketahui bahwa koefisien regresi variabel integritas SDM sebesar 0,025 yang menunjukkan arah koefisien regresi positif dan nilai signifikansi sebesar 0.890. Pada tingkat kesalahan (α) 0,05 dapat dikatakan tidak berpengaruh signifikan karena nilai signifikansi pada variabel ini memiliki nilai yang lebih besar dari tingkat kesalahan (α) ($0,890 > 0,05$). Berdasarkan data tersebut dapat diartikan bahwa integritas SDM tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai sehingga hipotesis kedua penelitian ini tidak didukung.

c) Pengujian Hipotesis Ketiga

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah pelayanan prima berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Pada tabel di atas diketahui bahwa koefisien regresi variabel pelayanan prima sebesar 0,301 yang menunjukkan arah koefisien regresi positif dan nilai signifikansi sebesar 0,032. Pada tingkat kesalahan (α) 0,05 dapat dikatakan berpengaruh signifikan karena nilai signifikansi pada variabel ini memiliki nilai yang lebih kecil dari tingkat kesalahan (α) ($0,032 < 0,05$). Berdasarkan data tersebut dapat

diartikan bahwa pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai sehingga hipotesis ketiga penelitian ini didukung.

d) Pengujian Hipotesis Keempat

Hipotesis keempat dalam penelitian ini adalah intelektualitas SDM berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Pada tabel di atas diketahui bahwa koefisien regresi variabel intelektualitas SDM sebesar 0,100 yang menunjukkan arah positif koefisien regresi dan nilai signifikansi sebesar 0,444. Pada tingkat kesalahan (α) 0,05 dapat dikatakan tidak berpengaruh signifikan karena nilai signifikansi pada variabel ini memiliki nilai yang lebih besar dari tingkat kesalahan (α) ($0,100 > 0,05$). Berdasarkan data tersebut dapat diartikan bahwa intelektualitas SDM tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai sehingga hipotesis keempat penelitian ini tidak didukung.

4. Uji Koefisien Determinasi (Uji R²)

R	R ²	Adjusted R ²
,823 ^a	0,678	0,649

Koefisien determinasi ditunjukkan dengan nilai *Adjusted R²* yaitu sebesar 0,649 yang memiliki arti bahwa pengaruh variabel kompetensi SDM, integritas SDM, pelayanan prima, dan intelektualitas SDM terhadap kinerja pegawai memberi nilai sebesar 0,649 yang dapat diinterpretasikan bahwa variabel kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh variabel kompetensi SDM, integritas SDM, pelayanan prima, dan intelektualitas SDM sebesar 65%, sedangkan sisanya 35% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Variabel Kompetensi SDM terhadap Kinerja Pegawai BCA di Kota Makassar
Hasil uji hipotesis yang telah dilakukan, dapat dilihat bahwa nilai Standardized Coefficient sebesar 0,484 dan nilai signifikansi sebesar 0.004. Dari hasil nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kompetensi SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai BCA. Hasil Penelitian ini sesuai dengan penelitian Budi Ramadianto (2022), yang menyimpulkan bahwa variabel kompetensi, budaya organisasi secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja tenaga elektromedis. Dari indikator-indikator untuk mengukur variabel kompetensi SDM yang diperoleh dari data dalam kuesioner terdapat satu indikator yang menonjol dimana sebagian responden lebih banyak memilih "Sangat Setuju" dengan rata-rata 38 orang atau 76%, sehingga dapat diartikan bahwa sebagian besar responden merasakan kompetensi SDM akan mempengaruhi kinerja pegawai saat ini. Semakin tinggi kompetensi seorang

pegawai, maka akan cenderung meningkatkan kinerjanya. Begitu juga sebaliknya, jika kompetensi pegawai rendah, maka akan cenderung menurun kinerjanya.

2. Pengaruh Variabel Integritas SDM terhadap Kinerja Pegawai BCA di Kota Makassar

Hasil uji hipotesis yang telah dilakukan, dapat dilihat bahwa nilai Standardized Coefficient sebesar 0,025 dan nilai signifikansi sebesar 0.890. Dari hasil nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel integritas SDM tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai BCA. Hasil Penelitian ini selaras dengan penelitian dari Paisah, dkk (2023) yang menyimpulkan bahwa integritas tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai karena setiap pegawai terutama bagi yang sudah lama bekerja, sudah melaksanakan kewajiban dengan sendirinya tanpa harus diarahkan oleh pimpinan. Hal tersebut dimaksudkan bahwa integritas pegawai dalam memenuhi kewajiban telah terlaksana dengan baik dan tidak menjadi bagian utama dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Dari hasil tanggapan responden pada penelitian ini dimana variabel integritas SDM tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai di BCA. Hal tersebut dimaksudkan bahwa nasabah sudah menganggap pegawai bekerja dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanannya. Responden atau nasabah meyakini setiap pegawai BCA sudah melakukan kode etik yang sesuai dengan prosedur perusahaan, sehingga terlepas dari integritas pribadi pegawai baik atau tidak, sepanjang telah melakukan pelayanan sesuai dengan ekspektasi, maka nasabah lebih mementingkan manfaat dari hasil pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini, responden beranggapan pemenuhan kewajiban yang utama dan integritas tidak menjadi bagian utama dalam meningkatkan kinerja pegawai.

3. Pengaruh Variabel Pelayanan Prima terhadap Kinerja Pegawai BCA di Kota Makassar

Hasil uji hipotesis yang telah dilakukan, dapat dilihat bahwa nilai Standardized Coefficient sebesar 0,301 dan nilai signifikansi sebesar 0.032. Dari hasil nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan prima memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai BCA. Dari hasil tanggapan responden pada penelitian ini dimana variabel pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di BCA. Responden atau nasabah dalam hal ini menganggap bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah, maka akan semakin meningkatkan kinerjanya karena nasabah merasa puas dengan manfaat atas hasil dari pelayanan tersebut. Sekedar informasi bahwa di Bank Central Asia (BCA) secara berkala juga melakukan pembagian kuesioner atas kritik dan saran dari pelanggan atas pelayanan yang mereka berikan, dan dari hasil tanggapan tersebut yang juga menjadi salah satu

acuan bagi BCA dalam menilai kinerja pegawai mereka. Pelayanan prima dapat membantu perusahaan untuk mendapatkan pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan atau nasabah yang lama.

Hasil Penelitian ini sesuai dengan penelitian dari Ningsih, Nesi Pitria (2020) yang menyimpulkan bahwa pelayanan prima dan kepuasan masyarakat mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai.

4. Pengaruh Variabel Intelektualitas SDM terhadap Kinerja Pegawai BCA di Kota Makassar Hasil uji hipotesis yang telah dilakukan, dapat dilihat bahwa nilai Standardized Coefficient sebesar 0,100 dan nilai signifikansi sebesar 0.444. Dari hasil nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel intelektualitas SDM tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai BCA.

Dari hasil tanggapan responden pada penelitian ini dimana variabel intelektualitas SDM tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai di BCA. Hal tersebut dimaksudkan bahwa dalam persepsi nasabah yang terpenting adalah output atau manfaat yang diterima dalam sebuah pelayanan, jika pelayanan baik maka kinerja diyakini baik dan begitu pula sebaliknya. Dapat disimpulkan bahwa intelektualitas tidak menjadi bagian utama dalam mempengaruhi kinerja pegawai. Tanggapan responden dalam hal ini menganggap bahwa ketika pegawai BCA dapat melakukan pekerjaan serta tanggung jawabnya menyelesaikan secara tuntas dan sesuai ekspektasi, maka kinerja pegawai secara keseluruhan berbeda-beda. Tipe nasabah dan tipe pegawai juga berbeda-beda sehingga nasabah tidak dapat mengukur secara pasti tingkat intelektualitas hanya dengan beberapa kali transaksi saja, kecuali terdapat kasus tersendiri yang terukur.

SIMPULAN

1. Dari hasil nilai variabel kompetensi SDM dapat disimpulkan bahwa variabel kompetensi SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai BCA.
2. Dari hasil nilai variabel integritas SDM dapat disimpulkan bahwa variabel integritas SDM tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai BCA.
3. Dari hasil nilai variabel pelayanan prima dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai BCA.
4. Dari hasil nilai variabel intelektualitas SDM dapat disimpulkan bahwa variabel intelektualitas SDM tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai BCA.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullahi, A., Basalamah, S., Kamase, J., & Dani, I. (2017). Market Orientation and Entrepreneurial Competence towards Competitive Advantage and Marketing Performance on Micro Small and Medium Enterprises (MSMEs) On Seaweed Processing. *Journal of Research in Business and Management*, 4(12), 20-27.
- Adistyawan, M. (2022). *STUDI KOMPARATIF KINERJA KEUANGAN PERBANKAN SYARIAH DI INDONESIA SEBELUM PANDEMI DAN SAAT PANDEMI COVID-19* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta).
- Anugrah, D. Y. (2022). *Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Bank BNI Kantor Wilayah Makassar pada Masa Pandemi COVID-19* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Azizah, Iva Nurdianah. (2023). Integritas sebagai Komitmen dalam Pakta Integritas. Artikel Kanwil DJKN Jawa Timur. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-jatim/baca-artikel/16433/Integritas-sebagai-Komitmen-dalam-PaktaIntegritas.html#:~:text=Integritas%20adalah%20konsistensi%20dan%20keteguhan,tindakan%20dengan%20nilai%20dan%20prinsip>
- Basir, M., Modding, B., Kamase, J., & Hasan, S. (2015). Effect of service quality, orientation services and pricing on loyalty and customer satisfaction in marine transportation services. *International Journal of Humanities and Social Science Invention*, 4(6), 1-6.
- BCA, PT. (2023). *Unleashing Potential, Delivering Value*. Laporan Tahunan 2023. <https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/Hubungan-Investor/laporan-presentasi/Laporan-Tahunan>
- Budung, A., Mas'ud, M., & Hamzah, M. (2022). Pengaruh Kepemimpinan, Disiplin, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten Pinrang. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 11(2), 156-162.
- Febby Ramadhani, R. (2016). Pengaruh Zakat Terhadap Kinerja Perusahaan. *Jurnal Studia Islamika*, 13(2).
- Fince, F. (2022). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN MESIN DIGITAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus pada PT. Bank Central Asia, Tbk Kantor Cabang Utama Panakkukang, Makassar)= THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY USING DIGITAL MACHINERY ON CUSTOMER SATISFACTION (Case Study at PT. Bank Central Asia, Tbk Panakkukang Main Branch Office, Makassar)*
- Gabriella. (2015). Peran Integritas Sumber Daya Manusia dan Revolusi Mental Sumber Daya Manusia Dalam Menghadapi Masyarakat Ekonomi ASEAN. *Paper Manajemen Sumber Daya Manusia*, Universitas Sam Ratulangi, Manado.

- Gayo, H. D. (2017). Pengaruh kualitas sumber daya manusia, pelayanan dan inovasi produk terhadap daya saing bank bni syariah cabang fatmawati.
- Lisdiani, F. (2013). Analisis Informasi Akuntansi dan Non Akuntansi Dalam Pengambilan Keputusan Kredit Modal Kerja pada PT. *Bank Central Asia Tbk. Cabang Bengkulu. Skripsi. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Bengkulu.*
- Lusiana. (2011). *Pengaruh Kompetensi, Sikap dan Tindakan Terhadap Kinerja Pegawai Bagian keuangan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Program Magister Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Lampung.*
- Mirwan, S. H. (2023). *ANALISIS PERILAKU MASYARAKAT DI ERA CASHLESS TERHADAP SISTEM PEMBAYARAN BERBASIS NON TUNAI DI KOTA MAKASSAR= ANALYSIS OF COMMUNITY BEHAVIOR IN THE CASHLESS ERA OF THE NON-CASH-BASED PAYMENT SYSTEM IN MAKASSAR CITY*
- Nadiyah, R. (2019). *PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA DAN SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP AKUNTABILITAS KINERJA INSTANSI PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN MUSI BANYUASIN* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Sriwijaya).
- Paisah, P., Irman, M., Komardi, D., Purnama, I., & Rivai, Y. (2023, March). Motivasi Kerja, Integritas dan Kompetensi terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir. In *Prosiding Seminar Nasional Akuntansi, Bisnis dan Manajemen* (Vol. 1, No. 1, pp. 19-34).
- Permatasari, Dwiyani. (2022). Apa Itu Pelayanan Prima. Artikel Kanwil DJKN Sulawesi Selatan, Tenggara, Barat. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-sulseltrabar/baca-artikel/15009/Apa-itu-Pelayanan-Prima.html>
- Purwanto, K., Ningsih, N. P., & Wiska, M. (2020). The effect of excellent service and public satisfaction on employee performance in the process of making E-KTP. *International Journal of Management and Business (IJMB)*, 1(2), 45-51.
- Ramadhan, M. A., Lannai, D., Ramdani, M. R., & Abduh, M. (2022). Pengaruh Independensi dan Integritas Auditor Terhadap Kualitas Audit Dengan Audit Berbasis Risiko Sebagai Variabel Moderasi Pada Kantor Akuntan Publik Kota Makassar. *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 5(1), 40-54.
- Ramadianto, B., Wening, N., & Marwan, M. (2024). The Influence of Competency, Organizational Culture and Emotional Intelligence on the Performance of Hospital Electromedical Staff in Yogyakarta During the Pandemic. *Dinasti International Journal of Education Management And Social Science*, 5(4), 525-530.

- Saragih, S. M., Lie, D., Butarbutar, M., & Julyanthry, J. (2018). Pengaruh Kemampuan Intelektual dan Etos Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada PT Bprs Amanah Bangsa Pematangsiantar. *Maker: Jurnal Manajemen*, 4(2), 82-92.
- Sidik, Sahrul. (2017). *Analisis Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Anugerah Express Lampung*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung.
- Suprianto, S., Basalamah, S., & Arifin, Z. (2019). Pengaruh remunerasi, budaya kerja, dan kompetensi terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. *PARADOKS: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 2(3), 89-95.
- Trijaya, R. (2019). *INOVASI PRODUK DALAM MENINGKATKAN MINAT NASABAH PADA PT. BRI SYARIAH KANTOR CABANG BENGKULU* (Doctoral dissertation, IAIN BENGKULU).
- Utomo, M. M. H. (2021). *PENGARUH INOVASI PRODUK DAN ORIENTASI PASAR TERHADAP KINERJA PEMASARAN STUDI KASUS PADA ASOSIASI PENGUSAHA KERAJINAN JOMBANG (APKJ)* (Doctoral dissertation, STIE PGRI Dewantara Jombang).