
PENGARUH SARANA PRASARANA DAN KUALITAS SDM TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN DI PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH LAMPUNG

THE INFLUENCE OF INFRASTRUCTURE AND HUMAN RESOURCE QUALITY ON SERVICE SATISFACTION AT PT BANK LAMPUNG REGIONAL DEVELOPMENT

Arnold Rama Ardiansyah^{1*}, David Ariswandy¹

¹Pascasarjana Magister Manajemen, Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai, Lampung, Indonesia

*Correspondence arnold.rama23@gmail.com

Abstrak.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sarana dan prasarana terhadap kepuasan layanan pekerja pada PT Bank Pembangunan Daerah Lampung. Pada penelitian ini digunakan menggunakan metode analisis kualitatif menggunakan rumus slovin. Berdasarkan rumus slovin sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan 91 responden diluar peneliti dan pimpinan . Hasil penelitian menunjukkan Terdapat pengaruh Sarana Prasarana (X_1) terhadap Kepuasan Layanan (Y) pekerja pada PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung melalui uji t sebesar $= 5.910 > t_{tabel} 1.662$. Besarnya hubungan antara Sarana Prasarana dan Kepuasan Layanan sebesar 0,828 (Sangat Kuat) sedangkan besarnya pengaruh/Koefisien Determinasi (KD) Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Layanan sebesar 68,6%, sedangkan sisanya sebesar 31,4% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian. Terdapat pengaruh Kualitas SDM terhadap Kepuasan Layanan pekerja pada PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung adalah 0,936 termasuk dalam kategori Sangat Kuat. Besarnya pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas SDM secara bersama-sama terhadap Kepuasan Layanan sebesar 87,6% dan sisanya sebesar 12,4% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian

Keyword : Sarana Prasana, Kualiatas SDM, Kepuasan Pelayanan

Abstract.

The aim of this research is to see the influence of career development on performance, the influence of work motivation on performance, the influence of career development and work motivation on performance. This research uses a quantitative descriptive research method which uses data in the form of numbers to analyze the facts found with the aim of determining the relationship between variables in a population. The analysis used is simple and multiple regression. This research used 32 respondents. The research results show that there is an influence of career development on employee performance of 74.5 percent, there is an influence of work motivation on employee performance of 66.9 percent. There is an influence of Career Development and Work Motivation of 77.9 percent together on Employee Performance at the Ministry of Transportation, Directorate General of Sea Transportation, Harbor Master's Office and Long Class 1 Port Authority.

Keywords: Career Development, Work Motivation, Performance

PENDAHULUAN

Sarana dan prasarana mengacu pada struktur dan fasilitas fisik dan organisasi mendasar yang diperlukan untuk berfungsinya masyarakat, ekonomi, atau sistem. Ini mencakup spektrum elemen penting yang luas, termasuk jaringan transportasi (seperti jalan, jembatan, kereta api, dan bandara), utilitas (seperti pasokan air, sistem pembuangan limbah, dan jaringan listrik), sistem komunikasi (seperti jaringan telekomunikasi dan infrastruktur internet), dan lembaga publik (seperti sekolah, rumah sakit, dan gedung pemerintah). Infrastruktur memainkan peran penting dalam mendukung kegiatan ekonomi, memfasilitasi pergerakan orang dan barang, memungkinkan komunikasi dan akses terhadap informasi, dan meningkatkan kualitas hidup secara keseluruhan.

Dalam era perdagangan bebas, setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal perbankan disebut nasabah serta berusaha memenuhi harapan nasabah dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing. Dimana hanya perbankan yang memiliki kualitas produk dan layanan terbaik yang dapat bersaing dan menguasai pasar. Pesatnya dinamika perkembangan global dewasa ini yang penuh persaingan, telah memicu terjadinya perubahan-perubahan di berbagai bidang kehidupan sebagai konsekuensi dari pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (Iptek). Setiap perbankan dituntut untuk membuat nasabah merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih baik, mengingat perusahaan harus mampu untuk mempertahankan posisi pasarnya ditengah persaingan yang semakin ketat. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan pada nasabah.

Untuk meningkatkan kualitas layanan

perbankan, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan di industri perbankan. Dengan kualitas pelayanan yang baik nasabah akan merasa puas (pelayanan sesuai dengan yang diharapkan). Namun pada dasarnya kualitas pelayanan yang baik tidak cukup hanya dicapai, tetapi juga dipelihara dan dipertahankan mengingat adanya pergeseran kebutuhan, harapan (D. M. Sari, Fasa, & Suharto, 2021), dan keinginan nasabah dan berbagai pihak yang berkepentingan. Untuk itu, bank sebagai industri jasa keuangan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih berkualitas dan konsisten.

Kepuasan pelayanan dalam memperoleh pelayanan di bank bukan hanya diukur dari pelayanan yang diterima saja, akan tetapi juga berasal dari ketersediaan sarana prasarana. Sarana prasarana juga mempengaruhi kepuasan pelayanan, karena fasilitas yang diberikan menjadi daya tarik bagi masyarakat maupun bagi pekerja pemberi pelayanan (Wildan Noris, Suharto, & Suhada, 2022).

Tersedianya sarana dan prasarana untuk mendukung pekerja dalam memberikan pelayanan dan melayani kebutuhan nasabah. Tersedianya sarana prasarana yang memadai serta berkualitas akan memberikan kenyamanan dan kepuasan (Datus Salam & Rosy, 2022) bukan hanya untuk pekerja yang berada didalam Bank tersebut, tetapi juga bagi nasabah yang datang untuk menikmati layanan dari perbankan.

Tersedianya sarana prasarana yang memadai yang menunjang pekerjaan pekerja di perusahaan akan mendorong peningkatan kinerja pegawai dalam mencapai tujuan dan target perusahaan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen sehingga menghasilkan kepuasan pelayanan bagi nasabah. Peningkatan ketersediaan sarana prasarana yang diharapkan mampu menunjang aktivitas kerja pekerja dalam menjalankan peran dan fungsinya secara efektif dan efisien. Namun demikian, pada prakteknya ketersediaan sarana prasarana ini masih belum sesuai dengan harapan. Masih

banyak kekurangan baik dari segi kualitas maupun kuantitas dari sarana prasarana yang dibutuhkan dalam rangka menciptakan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan pekerjaan pekerja sehari-hari di kantor.

Dalam meningkatkan kepuasan pelayanan untuk nasabah dari pelayanan yang diberikan oleh pekerja perbankan menyediakan sarana dan prasarana yang baik dan efisien adalah suatu keharusan. Sarana merupakan alat langsung untuk mencapai tujuan kerja, misalnya; ruang kerja nyaman, tool kit, meja kerja, kursi nasabah, media promosi, perangkat komputer, perlengkapan alat tulis kantor atau alat penunjang menyelesaikan pekerjaan dan sebagainya. Sedangkan prasarana merupakan suatu alat yang tidak langsung untuk mencapai tujuan dalam bekerja, misalnya; lokasi/tempat, lay out bangunan, toilet, sarana ramah anak, disabilitas, surat berharga, produk yang bersaing beserta fitur-fitur yang bisa ditawarkan, ketersediaan uang dan sebagainya. Dengan tersedianya sarana prasarana yang disediakan dengan baik dan nyaman maka dari itu pekerja akan betah dalam bekerja dan kinerja/kualitas kerja akan meningkat

Sarana prasarana pada PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung dapat dikatakan sudah memadai namun masih terdapat beberapa kekurangan. Dapat dilihat pada table di atas, masih terdapat 15 dari 39 Kantor yang belum dilakukan renovasi menyesuaikan dengan standar Gedung dan Sarana Prasarana yang berlaku pada Bank Lampung. Hal ini juga dapat dilihat yaitu masih kurangnya media promosi, kurangnya jumlah komputer di banding jumlah pekerja dan masih terbatasnya alat print dan scan dokumen, mesin fotocopy, lemari arsip yang belum memadai, sehingga arsip yang banyak diletakkan di meja, toilet dan alat penunjang pekerjaan lainnya. Sarana prasarana lain yang kurang memadai seperti pendingin ruangan (AC) kurang berfungsi dengan baik, banyak kursi sudah rusak, serta ukuran dapur kantor yang kecil serta kenyamanan ruang kerja. Sarana prasarana yang tidak memadai, akan memberikan dampak kepada kualitas pelayanan dan kepuasan pelayanan dalam

hal ini nasabah itu sendiri.

Selain ketersediaan sarana prasarana, kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) juga memberikan dampak besar bagi kepuasan pelayanan yang diterima nasabah. Semakin baik kualitas sumber daya manusia maka semakin besar dampaknya terhadap kepuasan layanan yang akan berdampak langsung juga terhadap kinerja perbankan. Tentu saja hal ini menjadi perhatian yang sangat serius bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusianya.

Dalam perbankan, sumber daya manusia sebagai modal utama Bank untuk menjalankan fungsinya dalam mengelola keuangan nasabah yaitu menghimpun dana sebagai simpanan dan menyalurkan kembali ke masyarakat dalam bentuk kredit. Kepercayaan yang diberikan oleh pelanggan harus dikelola dengan baik, maka penting bagi Bank untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar terciptanya kepuasan layanan yang maksimal. Kepuasan layanan merupakan sebuah hal yang mutlak yang wajib diberikan oleh Bank.

Pekerja merupakan sumber daya penggerak jalannya perusahaan, karena memiliki keunggulan dibandingkan dengan aset lainnya. Untuk mewujudkan SDM yang profesional dan kompeten sesuai nilai-nilai budaya perusahaan, maka setiap pekerja berkewajiban meningkatkan kompetensi dirinya serta mempertanggung jawabkan kinerjanya sebaik mungkin.

Kualitas SDM yang baik dapat dilihat dari kemampuannya dalam melakukan pekerjaan dengan efektif dan efisien, serta dapat mengelola kebutuhan nasabah sehingga nasabah merasa puas dan nyaman bertransaksi di Bank. Dalam hal mengelola komplain juga dibutuhkan sumber daya manusia yang baik agar dapat segera menyelesaikan permasalahan dan tidak terciptanya perspektif buruk terhadap layanan perbankan. Sumber daya manusia yang berkualitas, akan memberi dampak yang baik terhadap citra dan kinerja perusahaan.

Proses rekrutmen, pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan kompetensi dan jenjang karir yang baik juga

mempengaruhi kualitas SDM dan juga sistem promosi dan rotasi juga mempengaruhi kinerja, dengan begitu dapat menciptakan SDM baik yang dapat menciptakan kepuasan layanan dengan tujuan untuk bersaing dalam menguasai pasar.

Dari data di atas, bisa dilihat bahwa pada Tahun 2023 sesuai dengan Training Need Analisis masih kurang 41 Pendidikan dan Pelatihan kepada pekerja Bank Lampung. Hal ini dapat disimpulkan masih belum maksimalnya pemberian Pendidikan dan Pelatihan kepada Pekerja Bank Lampung Tahun 2023.

Danim mengemukakan Kualitas sumber daya manusia adalah sumber daya yang memenuhi kriteria kualitas fisik dan kesehatan, kualitas intelektual (pengetahuan dan keterampilan), dan kualitas mental spiritual (kejuangan) (N. C. Sari, Ahiruddin, & Djunaidi, 2022). Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas sumber daya manusia adalah sesuatu di dalam diri manusia yang merupakan ciri khas dari individu tersebut yang bisa membedakan satu manusia dengan manusia yang lain baik dari kualitas fisik maupun non fisik. Kualitas SDM yang baik akan menunjang perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik membuat penelitian dengan judul " Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas SDM terhadap Kepuasan Pelayanan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung ".

KAJIAN TEORI

Menurut Mulyasa dalam Adriansyah sarana prasarana adalah peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dipergunakan dan menunjang proses kerja, seperti gedung, ruang, meja, serta alat tulis kantor (Adriansyah & Josiah, 2024). Berdasarkan dua pendapat tersebut maka yang dimaksud dengan sarana dan prasarana lebih banyak fokus ke peralatan kerja dan komponen lain yang mendukung proses kerja dalam hal memaksimalkan pelayanan demi tercapainya kepuasan layanan.

Kualitas sumber daya manusia terdiri

atas dua suku kata meliputi kata kualitas yang secara umum merupakan tingkat baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu. menurut menurut Sedarmayanti mengemukakan bahwa Kualitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh telah dipenuhi berbagai persyaratan, spesifikasi, dan harapan (Sedarmayanti, 2017)

Menurut Irawan mengatakan bahwa Kepuasan pelayanan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau masyarakat dalam menggunakan produk dan jasa. Masyarakat puas kalau setelah member produk dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitas produknya baik. Oleh karena itu, setiap transaksi atau pengalaman baru, akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelayanan. Konsumen yang puas adalah konsumen yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan, konsumen yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan konsumen lain. Ini akan menjadi referensi bagi perusahaan yang bersangkutan

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan pada di PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung. Berdasarkan rumus slovin penelitian ini menggunakan 91 responden diluar peneliti dan pimpinan.

Metode Pengumpulan Data

Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah :

Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung di lokasi penelitian tanpa perantara orang atau lembaga lain sebagai pihak ketiga. Data Sekunder Merupakan data yang diperoleh melalui media lain yang berhubungan dengan permasalahan yang dipecahkan (Arikunto, 2014).

Teknik Pengumpulan Data

Data primer dan sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui teknik-teknik sebagai berikut:

Metode observasi, Yaitu dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap hal-hal yang

diteliti, meliputi sarana prasarana, kualitas SDM, dan kepuasan pelayanan di lokasi penelitian

Metode dokumentasi, Yaitu pengumpulan data yang bersumber pada bahan bacaan, seperti buku/jurnal, peraturan, notulen rapat, catatan dan lain sebagainya yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

Metode Kuesioner / angket, Yaitu metode pengumpulan data dengan menggunakan daftar pernyataan yang dibagikan pada responden, untuk memperoleh informasi

tentang hal - hal yang ia ketahui

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.

Analisis Kuantitatif

Uji Hipotesis Sarana Prasarana (X1)

Berdasarkan hasil penelitian maka diperoleh data pengaruh Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Layanan sebagai berikut :

Tabel 1
Uji Sarana Prasarana (X1)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	5.432	5.414		1.003	.331
Sarana Prasarana	.831	.141	.828	5.910	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Layanan

Berdasarkan hasil Uji t didapat nilai t hitung 5.910. Apabila dibandingkan dengan t tabel pada taraf signifikan 0,05 yaitu 1.662, maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ sehingga dapat disimpulkan bahwa; H_0 yang menyatakan terdapat pengaruh variabel Sarana Prasarana (X1) terhadap variabel Kepuasan Layanan (Y) dapat diterima. Jadi variabel Sarana Prasarana (X1) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Layanan (Y).

Persamaan regresi antara variabel

Sarana Prasarana (X1) terhadap variabel Kepuasan Layanan (Y) adalah $Y = 5.432 + 0.831 X_1$, yang artinya setiap kenaikan satu point daripada variabel Sarana Prasarana akan diikuti oleh naiknya variabel Kepuasan Layanan pekerja PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung sebesar 0.831 point.

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka diperoleh koefisien determinasi Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Layanan adalah sebagai berikut :

Tabel 2
Koefisien Determinasi Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Layanan

Model	Model Summary			Std. Error of the Estimate
	R	R Square	Adjusted R Square	
1	.828a	.686	.666	2.258

a. Predictors: (Constant), Sarana Prasarana

Hasil perhitungan tingkat korelasi antara Variabel Sarana Prasarana (X1) dengan Kepuasan Layanan (Y) sebesar 0,828 termasuk dalam kategori Sangat Kuat yakni (0,800 – 1,000).

Koefisien Determinasi (KD) = $R^2 = 0,700 \times 100\% = 68,6\%$. Dapat disimpulkan bahwa variabel Sarana Prasarana (X1) menjelaskan variasi perubahan terhadap

variabel Kepuasan Layanan (Y) di PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung sebesar 68,6%, sedangkan sisanya sebesar 31,4% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Uji Kualitas SDM (X2)

Berdasarkan hasil penelitian, pengaruh Kualitas SDM (X2) terhadap Kepuasan Layanan (Y) sebagai berikut :

Tabel 3
Uji Hipotesis Kualitas SDM
Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
	B	Std. Error	Beta	t Sig.
1(Constant)	4.639	3.954		1.173 .258
Kualitas SDM	1.087	.102	.936	10.640.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Layanan

Berdasarkan hasil Uji t didapat nilai thitung 10.640. Apabila dibandingkan dengan ttabel pada taraf signifikan 0,05 yaitu 1.662, maka thitung 10.640 > ttabel 1.662, sehingga dapat disimpulkan bahwa; Hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh variabel Kualitas SDM (X2) terhadap Kepuasan Layanan (Y) dapat diterima. Persamaan regresi antara variabel Kualitas SDM (X2)

terhadap Kepuasan Layanan (Y) adalah $Y = 4.639 + 1.087 X_2$, yang artinya setiap kenaikan satu point dari variabel Kualitas SDM akan diikuti oleh variabel Kepuasan Layanan sebesar 1.087 point.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka diperoleh koefisien determinasi Kualitas SDM terhadap Kepuasan Layanan adalah sebagai berikut:

Tabel 4
Koefisien Determinasi Kualitas SDM terhadap Kepuasan Layanan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted Square	RStd. Error of the Estimate
1	.936a	.876	.868	1.417

a. Predictors: (Constant), Kualitas SDM

Hasil perhitungan tingkat korelasi antara variabel Kualitas SDM (X2) dengan Kepuasan Layanan (Y) sebesar 0,936 termasuk dalam kategori Sangat Kuat yakni (0,800 – 1,000).

Koefisien Determinasi (KD) = $R^2 = 0,876 \times 100\% = 87,6\%$. Dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas SDM (X2) menjelaskan variasi perubahan variabel Kepuasan Layanan (Y) sebesar 87,6%,

sedangkan sisanya sebesar 13,4% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Uji Hipotesis Sarana Prasarana (X1) dan Kualitas SDM (X2) terhadap Kepuasan Layanan (Y)

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh hasil uji hipotesis secara simultan sebagai berikut :

Tabel 4
Uji Hipotesis Simultan

ANOVAa				
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F Sig.
1Regression	228.879	2	114.439	55.856.000b
Residual	30.732	882	0.035	
Total	259.611	90		

a. Dependent Variable: Kepuasan Layanan
b. Predictors: (Constant), Kualitas SDM, Sarana Prasarana

Dari uji anova atau uji F didapat F hitung sebesar 55.856 jauh lebih besar dari nilai

Ftabel 3.101, maka Sarana Prasarana (X1) dan Kualitas SDM (X2) secara bersama-sama

(simultan) berpengaruh terhadap Kepuasan Layanan (Y). Dengan demikian maka hipotesis yang diajukan yang menyatakan terdapat pengaruh Sarana Prasarana (X1) dan Kualitas SDM (X2) secara bersama-sama terhadap Kepuasan Layanan (Y) dapat terbukti atau diterima.

Perhitungan simultan variabel Sarana Prasarana (X1) dan Kualitas SDM (X2) secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel Kepuasan Layanan (Y) melalui hasil perhitungan melalui Program SPSS 23 sebagai berikut :

Tabel 5
 Perhitungan pengaruh Koefisien Determinasi secara Simultan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted Square	RStd. Error of the Estimate
1	.939a	.882	.866	1.431

a. Predictors: (Constant), Kualitas SDM, Sarana Prasarana

Hasil perhitungan tingkat korelasi simultan antara Sarana Prasarana (X1) dan Kualitas SDM (X2) secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel Kepuasan Layanan (Y) sebesar 0,939 termasuk dalam kategori Sangat Kuat yakni (0,800 – 1,000).

Koefisien Determinasi (KD) = $R^2 = 0,782 \times 100\% = 88,2\%$. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa besarnya pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas SDM terhadap Kepuasan Layanan sebesar 88,2%

dan sisanya sebesar 11,8% disebabkan faktor lain yang tidak penulis teliti dalam penulisan tesis ini.

Analisis Regresi Linier Berganda (X1) dan (X2) terhadap (Y)

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh data perhitungan regresi ganda Sarana Prasarana (X1) dan Kualitas SDM (X2) terhadap Kepuasan Layanan (Y) sebagai berikut :

Tabel 6
 Perhitungan Regresi Berganda Sarana Prasarana, Kualitas SDM dan Kepuasan Layanan

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
	B	Std. Error	Beta	t Sig.
1(Constant)	4.740	3.994		1.187.254
Sarana Prasarana	.137	.165	.137	.831 .419
Kualitas SDM	.953	.191	.821	4.980.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Layanan

Berdasarkan tabel di atas dapat dibuat Model Regresinya adalah :

$$Y = 4.740 + 0.137 X1 + 0,953 X2$$

Setiap terjadi peningkatan nilai pada variabel Sarana Prasarana sebesar satu point, maka Kepuasan Layanan akan meningkat sebesar 0,137 point. Setiap terjadi peningkatan nilai pada variabel Kualitas SDM sebesar satu point, maka Kepuasan Layanan akan meningkat sebesar 0,953 point.

Berdasarkan keterangan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai koefisien regresi X1 = 0,137 lebih kecil daripada koefisien regresi X2 = 0,953. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel Kualitas SDM lebih besar dibandingkan

variabel Sarana Prasarana dalam meningkatkan Kepuasan Layanan pekerja di PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung.

Pembahasan

Hasil perhitungan tingkat korelasi antara Variabel Sarana Prasarana (X1) dengan Kepuasan Layanan (Y) sebesar 0,828 termasuk dalam kategori Sangat Kuat yakni (0,800 – 1,000) artinya Sarana Prasarana mempunyai kaitan atau hubungan yang sangat kuat sebagai penentu untuk meningkatkan Kepuasan Layanan. Sedangkan Uji hipotesis parsial melalui uji t diperoleh nilai thitung Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Layanan sebesar = 5.910 > ttabel 1.662. Besarnya koefisien

determinasi Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Layanan adalah 68,6%. Dengan persamaan regresi Sarana Prasarana dan Kepuasan Layanan adalah sebesar $Y = 5.432 + 0.831 X_1$, yang menunjukkan setiap kenaikan satu point dari variabel Sarana Prasarana akan diikuti oleh naiknya variabel Kepuasan Layanan pekerja pada PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung sebesar 0.831 point. Hal ini memberikan pengaruh Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Layanan pekerja pada PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung sebesar 68,6%, sedangkan sisanya sebesar 31,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas SDM (X_2) terhadap Kepuasan Layanan pekerja pada PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung. Hasil perhitungan diperoleh tingkat korelasi antara variabel Kualitas SDM (X_2) dan variabel Kepuasan Layanan (Y) pada PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung sebesar 0,936 termasuk dalam kategori Sangat Kuat yakni (0,800 – 1,000).

Sedangkan Uji hipotesis Parsial melalui uji t diperoleh nilai $t_{hitung} 10.640 > t_{tabel} 1.662$. Dan untuk nilai Koefisien Determinasi Kualitas SDM (X_2) terhadap Kepuasan Layanan (Y) adalah 87,6%. Untuk model persamaan Kualitas SDM regresinya adalah $Y = 4.639 + 1.087 X_2$, yang artinya setiap kenaikan satu point dari variabel Kualitas SDM akan diikuti oleh variabel Kepuasan Layanan sebesar 1.087 point. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas SDM juga memberikan pengaruh dalam meningkatkan Kepuasan Layanan sebesar 87,6%, sedangkan sisanya sebesar 12,4% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Hasil pengujian hipotesis pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas SDM terhadap Kepuasan Layanan dibuktikan hasil perhitungan uji F_{hitung} memperoleh hasil sebesar 55.856 jauh lebih besar dari nilai $F_{tabel} 3.101$. Sedangkan hasil uji untuk Koefisien Korelasi Sarana Prasarana (X_1) dan Kualitas SDM (X_2) terhadap Kepuasan Layanan (Y) adalah 0,939 termasuk dalam

kategori Sangat Kuat. Untuk hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas SDM secara bersama-sama terhadap Kepuasan Layanan pekerja pada PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung, sebesar 88,2% dan sisanya sebesar 11,8% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian ini didapatkan hasil bahwa Terdapat pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas SDM secara bersama-sama terhadap Kepuasan Layanan pekerja pada PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung dibuktikan hasil perhitungan uji F_{hitung} memperoleh hasil 55.856 jauh lebih besar dari nilai $F_{tabel} 3.101$. Persamaan regresi berganda antara Sarana Prasarana dan Kualitas SDM dengan Kepuasan Layanan adalah $Y = 4.740 + 0.137 X_1 + 0,953 X_2$. Besarnya pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas SDM secara bersama-sama terhadap Kepuasan Layanan sebesar 88,2% dan sisanya sebesar 11,8% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian. Besarnya hubungan Sarana Prasarana dan Kualitas SDM terhadap Kepuasan Layanan adalah 0,939 (Sangat Kuat).

DAFTAR PUSTAKA

- Adriansyah, & Josiah, T. (2024). PENGARUH KOMPETENSI DAN SARANA PRASARANA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI BADAN KEPEGAWAIAN, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN. *Jurnal Ilmu Manajemen Saburai (JIMS)*, 10(1), 112–122.
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik, Edisi Revisi, Cetakan Ketigabelas*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Datus Salam, M. A., & Rosy, B. (2022). PENGARUH SARANA PRASARANA dan KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DINAS KEPENDUDUKAN dan PENCATATAN SIPIL TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(3),

377–391.

<https://doi.org/10.37606/publik.v9i3.360>

Sari, D. M., Fasa, M. I., & Suharto, S. (2021). Manfaat Dan Risiko Penggunaan Layanan Perbankan Melalui Aplikasi Mobile Banking. *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, 12(2), 170. <https://doi.org/10.32507/ajei.v12i2.892>

Sari, N. C., Ahiruddin, & Djunaidi. (2022). Determinan Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi Dan Bisnis Ke-II*, 2(1), 148–153. Retrieved from <https://jurnal.saburai.id/index.php/FEB/article/view/1887/1354>

Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika.

Wildan Noris, H., Suharto, S., & Suhada, B. (2022). Pengaruh Ketersediaan Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Skck Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Polres Lampung Tengah. *SIMPLEX: Journal of Economic Management*, 3(1), 53–64. <https://doi.org/10.24127/simplex.v3i1.2613>