

DOI: <https://doi.org/10.30596/almultazim.v4i2.2181>

## PENGARUH KOMPETENSI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK MUAMALAT PONTIANAK 2023

<sup>1</sup>Megawati, <sup>2</sup>M.Khairul Anwari, <sup>3</sup>Rahmat

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Pontianak, Pontianak, Indonesia

<sup>2</sup>[akhkhair@unmuhpnk.ac.id](mailto:akhkhair@unmuhpnk.ac.id)

### ABSTRACT

*Competence is an ability based on skills and knowledge supported by work attitudes and their application in carrying out tasks and work in the workplace that refer to the applied work requirements. Then work discipline is the ability of a person to be regular, diligent continuously and work in accordance with the applicable rules, by not violating the rules that are set. Meanwhile, loyalty is customer loyalty because the bank has succeeded in meeting customer expectations, both in terms of service and others. This study aims to determine the influence of Competence on Customer Loyalty at Bank Muamalat Pontianak, to find out the Effect of Work Discipline on Customer Loyalty at Bank Muamalat Pontianak, and to find out the influence of Competence and Work Discipline on Customer Loyalty at Bank Muamalat Pontianak. Hypothesis testing uses multiple linear regression analysis methods and classical assumption testing. The sampling technique uses random sampling, with samples taken from 100 customers. The data used is primary data or direct data sourced from customers at the research location. The results of this study found that partially the competency variable on customer loyalty, the work discipline variable on customer loyalty had a positive and significant effect between Competency and Work Discipline on Customer Loyalty at Bank Muamalat Pontianak.*

**Keywords:** *Competence, Work Discipline, Customer Loyalty*

### ABSTRAK

Kompetensi adalah suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan di tempat kerja yang mengacu pada persyaratan kerja yang diterapkan. Lalu disiplin kerja merupakan kemampuan seseorang untuk secara teratur, tekun secara terus menerus dan bekerja sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku, dengan tidak melanggar aturan - aturan yang ditetapkan. Sedangkan loyalitas adalah kesetiaan nasabah karena bank sukses memenuhi harapan nasabah, baik dari segi pelayanan maupun yang lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kompetensi terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat Pontianak, untuk mengetahui Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank muamalat Pontianak, dan untuk mengetahui pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat Pontianak. Pengujian hipotesis menggunakan metode analisis regresi linear berganda dan pengujian asumsi klasik. Teknik pengambilan sampel menggunakan random sampling, dengan sampel yang diambil sebanyak 100 nasabah. Data yang digunakan adalah data primer atau data langsung yang bersumber dari nasabah yang berada dilokasi penelitian. Hasil penelitian ini ditemukan bahwa secara parsial variabel kompetensi terhadap loyalitas nasabah, variabel disiplin kerja terhadap loyalitas nasabah berpengaruh yang positif dan signifikan antara Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat Pontianak.

**Kata Kunci:** *Kompetensi, Disiplin Kerja, Loyalitas Nasabah*

DOI: <https://doi.org/10.30596/almultazim.v4i2.2181>

## 1. PENDAHULUAN

Menurut Sutrisno 2017 kompetensi merupakan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dikuasai oleh seorang yang telah menjadi bagian dari dirinya, sehingga ia dapat melakukan perilaku – perlakuan kognitif, efektif, dan psikomotorik dengan sebaik-baiknya. Selain itu menurut para ahli Rahmawati Akeda, Harun Masykur, & Regita Cahyani, 2020:50 Kompetensi Kualitas pelayanan dari sumber daya manusia yang berkompoten di lembaga keuangan syariah memiliki peranan penting dalam memberikan kepuasan kepada nasabah yang akan menjaga loyalitas nasabah. Selain kompetensi disiplin kerja juga diterapkan dalam perusahaan agar karyawan mematuhi segala peraturan yang ada di perusahaan, baik peraturan tertulis maupun tidak tertulis, agar tercipta suasana kerja yang kondusif dan teratur, sehingga dapat membantu karyawan melaksanakan pekerjaannya dengan maksimal. Disiplin kerja merupakan kemampuan seseorang untuk secara teratur, tekun secara terus menerus dan bekerja sesuai dengan aturan- aturan yang berlaku, dengan tidak melanggar atura - aturan yang ditetapkan. Peraturan yang dimaksud termasuk absensi, lambat masuk, serta cepat pulang karyawan (Hartatik 2018). Loyalitas adalah kesetiaan nasabah karena bank sukses memenuhi harapan nasabah, baik dari segi pelayanan maupun yang lainnya. Loyalitas nasabah dapat dibangun dengan rasa kepercayaan yang telah dibentuk sebelumnya oleh nasabah (Pramana & Rastini, 2016, Hlm. 96). Apabila nasabah loyal terhadap bank, maka nasabah pun tidak akan pindah kepada bank lain guna menginvestasikan dananya, sehingga menguntungkan kedua belah pihak. Loyalitas nasabah merupakan suatu cara dibentuknya perilaku nasabah yang kemudian mengalami pelayanan serta mengetahui program apa saja yang ditawarkan yang menggambarkan adanya ikatan jangka panjang yang terikat antara bank dengan nasabah (Budiarti, 2017 Hlm.96).

Dari uraian diatas, tentunya semua perusahaan wajib memiliki sumber daya manusia yang berkompoten dan disiplin kerja, agar mampu bersaing antara bank syariah dan bank konvensional yang berkembang pesat di Indonesia dalam memberikan pelayanan yang terbaik, demi meningkatkan loyalitas nasabah. Berdasarkan hal yang berkaitan dengan penjelasan kompetensi dan disiplin kerja terhadap loyalitas nasabah penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul Pengaruh Kompetensi, Dan Disiplin Kerja terhadap Loyalitas

DOI: <https://doi.org/10.30596/almultazim.v4i2.2181>

Nasabah pada Bank Muamalat Pontianak.

## 2. TELAAH TEORITIS

Menurut dari hasil penelitian yang sejalan yang dilakukan oleh penelitian junai alfian (2016) menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah dan Penelitian Rahmawati akeda (2020) juga menyatakan hasil analisis yang telah dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh kompetensi terhadap tingkat loyalitas nasabah dapat dilihat dari hasil koefisien determinasi. . Sedangkan menurut Rivai (2018) disiplin kerja merupakan suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar karyawan bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara disiplin kerja terhadap loyalitas nasabah.

## 3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode melalui teknik kuesioner untuk memperoleh data primer. Kuesioner akan ditujukan kepada nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pontianak, lalu kuesioner akan diisi melalui Google Form dan tertulis. Teknik pengumpulan data menggunakan metode angket atau dengan cara menyebarkan kuesioner. Teknik analisa data yaitu uji instrument penelitian, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, dan uji hipotesis. Teknik pada pengujian uji instrument penelitian terdapat uji validitas dan reliabilitas. Pada asumsi klasik terdapat uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas dan uji linearitas. Sedangkan uji hipotesis terdapat uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), koefisien determinasi ( $R^2$ ).

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa secara simultan setiap variabel independen berpengaruh secara bersamaan terhadap variabel dependen. Artinya variabel kompetensi (x1) dan disiplin kerja (x2) berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah (y).

Hasil pengujian validitas KOMPETENSI pada tabel dibawah ini dinyatakan valid, karena setiap item pertanyaannya dinyatakan valid, karena r hitung > r tabel (0,197).

DOI: <https://doi.org/10.30596/almultazim.v4i2.2181>

Hasil pegujian validitas DISIPLIN KERJA pada tabel dibawah ini dinyatakan valid, karena setiap item pertanyaannya dinyatakan valid, karena  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,197). Hasil pegujian validitas LOYALITAS NASABAH pada tabel dibawah ini dinyatakan valid, karena setiap item pertanyaannya dinyatakan valid, karena  $r$  hitung  $>$   $r$  table.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kompetensi terhadap loyalitas nasabah. Hasil analisis dengan menggunakan SPSS 29, pengujian mendapatkan bahwa variabel kompetensi memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Hasil penelitian ini juga menyatakan bahwa analisis data Hal ini ditunjukkan dari perbandingan variabel kompetensi sebesar 0,001 dimana nilai 0,001 kurang dari taraf signifikan 5% (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel kompetensi terhadap loyalitas nasabah.

Variabel kompetensi dalam penelitian ini mengukur indikator yang merupakan hasil jawaban dari responden yaitu indikator pengalaman kerja, pendidikan, pengetahuan dan keterampilan. Dari hasil yang diperoleh diketahui bahwa jawaban responden pada setiap item pernyataan variabel kompetensi jika dibulatkan menjadi 4 yang berarti rata-rata jawaban responden adalah setuju.

Kompetensi secara umum yaitu kemampuan yang dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan. Peningkatan kompetensi adalah strategi yang diarahkan untuk meningkatkan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya secara efisien, efektif dan bertanggung jawab. Pegawai akan meningkatkan kinerja pegawainya apabila dia memiliki kompetensi tinggi, memiliki minat kerja tinggi dan yakin bahwa tujuannya akan tercapai.

Hasil uji koefisien determinasi meperlihatkan kinerja pegawai dipengaruhi oleh kompetensi, kemudian sisanya dapat dipengaruhi oleh kepemimpinan, kompensasi, disiplin kerja, pendidikan dan pengalaman kerja dan kondisi lingkungan kerja.

Variabel disiplin kerja terhadap loyalitas nasabah menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara disiplin kerja terhadap loyalitas nasabah . Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik uji  $t$  variabel Disiplin bahwa nilai sig yang dihasilkan adalah 0,000 artinya nilai signya lebih kecil dari nilai probabilitas atau  $0,000 < \alpha 0,05$  maka hipotesisi (H1) diterima. Variabel Disiplin mempunyai nilai  $t$  hitung 10.990 dan  $t$  tabel 1,985. Jadi  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel. Sehingga dapat disimpulkan

DOI: <https://doi.org/10.30596/almultazim.v4i2.2181>

Disiplin berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ivonne A. S. Sajangbati dengan judul Motivasi, Disiplin dan Kepuasan pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kota Pontianak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah.

## 5. SIMPULAN DAN SARAN

Kompetensi seorang karyawan bank berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah bank Muamalat Pontianak. maka peneliti menyimpulkan bahwa masyarakat yang ada di Pontianak sebagai responden nasabah Bank Muamalat Pontianak beranggapan bahwa kompetensi dari seorang karyawan Bank, akan meningkatkan kualitas pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya secara efisien, efektif dan bertanggung jawab.

Disiplin kerja seorang karyawan bank berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah bank Muamalat Pontianak. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugasnya

Kompetensi dan disiplin kerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah bank Muamalat Pontianak. Kompetensi dan kedisiplinan seorang pegawai Bank Muamalat berpengaruh baik terhadap layanannya kepada para nasabah, sehingga mendorong rasa antusias nasabah kepada Bank Muamalat itu sendiri.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, Willy Jermias dan Rasmansyah. 2019. "Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja terhadap Loyalitas Nasabah PT. Christalenta Pratama". Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana, Vol. 7 No. 3.
- Akadea, R. Masykur, H. Cahyani, R. 2020. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Tingkat Loyalitas Nasabah. Jurnal Ilmiah Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Tangerang. Vol. 2 No. 1.
- Erdiansyah, "Pengaruh Disiplin dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada CV. Patakan Palembang", Journal Ecoment Global, Vol. 1 No.1, Februari 2016, Hal. 100

DOI: <https://doi.org/10.30596/almultazim.v4i2.2181>

Budiarti, A. (2017). “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah Di Surabaya” EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan), 15(2), 210. https:

[//doi.org/10.24034/j25485024y2011.v15.i2.2289](https://doi.org/10.24034/j25485024y2011.v15.i2.2289)

Ghazali, Mahardiana, Risnawati. 2016. “Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Kantor Dinas Perhubungan Kota Palu”. Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako. Vol 2. No 1. hlm (1-10)..

Hartatik, Indah Puji. 2014. “Buku Praktis Mengembangkan SDM”. Yogyakarta: Laksana.

Junai Al Fian, Tri Yuniati. 2016. “Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya”. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 5, No 6

Pramana, i G. Y., & Rastini, N. M. (2016). Nasabah dan loyalitas nasabah bank mandiri cabang veteran denpasar bali . E-Jurnal Manajemen UNUD, 5(1),. 706–733.

Rivai Dan Ella Sagala, (2013), Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan, Rajawali Pers, Jakarta.

Sugiono. (2014). Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Bandung: Alfabeta).

Sutrisno, Edy. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Penerbit: Jakarta, Kencana.