

PENGARUH KOMPETENSI PEDAGOGIK, KEPERIBADIAN SOSIAL, DAN PROFESIONAL TERHADAP PENINGKATAN KINERJA

Endah Dwi Yuniarti

Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kadiri
endahdwiuniarti4@gmail.com

ABSTRAK

Agen BTPN WOW tersebut dipilih dari nasabah-nasabah BTPN yang terpercaya dan memenuhi kriteria serta persyaratan. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, SDM yang ditunjuk sebagai agen kurang memiliki kompetensi pedagogik, kepribadian, sosial, dan profesional. Karena dalam kompetensi pedagogik, dalam pelaksanaannya agen kurang memahami sistem kerja dalam melayani transaksi nasabah. Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: 1) kompetensi pedagogik (X_1), kepribadian (X_2), sosial (X_3) dan profesional (X_4) berpengaruh secara parsial terhadap kinerja agen BTPN WOW positif dan searah; 2) Secara bersama-sama kompetensi pedagogik (X_1), kompetensi kepribadian (X_2), kompetensi sosial (X_3) dan kompetensi profesional (X_4) berpengaruh secara simultan terhadap kinerja agen (Y) BTPN WOW pada BTPN Kantor Cabang Kediri.

Kata kunci : pedagogik, kepribadian, sosial, profesional, kinerja

ABSTRACT

The WOW SHORT BTPN agents selected from the clients trusted SHORT BTPN and meeting criteria and requirements. Based on observations made by researchers, HR appointed as agents have less competence, personality, social pedagogy, and professional. Because in the pedagogic competence, in practice less agents understand the work system in serving the customer's transactions. Based on the results of analysis and hypothesis testing that has been done, then the conclusion can be drawn as follows: 1) pedagogic competence (X_1), personality (X_2), social (X_3) and professional (X_4) influential partially against the performance of agents direct and positive WOW SHORT BTPN.; 2) pedagogic competencies together (X_1), personality (X_2) competence, social competence (X_3) and professional competence (X_4) simultaneous effect on performance agent (Y) SHORT BTPN WOW on SHORT BTPN Kediri Branch Office.

Keywords: pedagogy, professional, social, personality, performance

PENDAHULUAN

Indonesia adalah negeri yang besar dengan lebih dari 17.000 pulau dari Sabang sampai Merauke dengan kekayaan alam yang melimpah dan terdiri dari 250.000.000 jiwa penduduk. Namun dari jumlah tersebut baru 52% penduduk yang menggunakan layanan jasa

keuangan formal. Data lain menunjukkan terdapat 183 Kabupaten yang merupakan daerah tertinggal, yang sebagian besar berada kawasan timur Indonesia. Untuk meningkatkan penggunaan produk dan jasa keuangan, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) meluncurkan program Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka

Keuangan Inklusif atau biasa disingkat dengan LAKUPANDAI (Otoritas Jasa Keuangan 2016).

LAKUPANDAI adalah menabung secara sederhana, mudah, praktis dan aman karena dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). Kemudian untuk mendukung program LAKUPANDAI dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), BTPN membuat program sahabat masyarakat yaitu agen BTPN WOW. Agen BTPN WOW yang nantinya agen adalah perantara antara Bank BTPN dengan masyarakat. Agen BTPN WOW tersebut dipilih dari nasabah-nasabah BTPN yang terpercaya dan memenuhi kriteria serta persyaratan. Oleh karena itu yang menjadi agen adalah SDM yang mempunyai kompetensi. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, SDM yang ditunjuk sebagai agen kurang memiliki kompetensi Pedagogik, Kepribadian, Sosial, dan Profesional. Karena dalam kompetensi Pedagogik, dalam pelaksanaannya agen kurang memahami sistem kerja dalam melayani transaksi nasabah. Hal itu disebabkan agen hanya mendapatkan materi satu kali pada saat pelatihan agen (Training). Kemudian untuk kopetensi Kepribadian, beberapa agen belum memiliki keinginan untuk mengembangkan pengetahuannya diwilayah pekerjaannya, masih banyak agen yang ingin melaksanakan aktivitasnya secara singkat, tanpa harus mengetahui langkah dan prosedur pemahaman mengenai teknologi dan informatika. Sikap agen yang tidak mau mempelajari perkembangan sistem informasi dan teknologi ini sangat mempengaruhi kompetensi kepribadian. Selain itu, kurangnya rasa percaya diri karena beranggapan bahwa agen belum tentu bisa di percaya oleh masyarakat dalam menjalankan kegiatan penyaluran jasa keuangan.

Masalah lain yang muncul adalah problematika peranan interaksi antara agen di masyarakat juga kurang

komunikatif dalam mensosialisasikan produk BTPN WOW, belum menjelaskan secara detail manfaat dan keuntungan menjadi nasabah agen BTPN WOW, sehingga masyarakat belum tertarik untuk bergabung menjadi nasabah dan menabung pada agen BTPN WOW, hal ini dianggap kurang memenuhi aspek kompetensi sosial yang dimiliki para agen. Kurangnya kompetensi profesional juga terdapat pada beberapa nasabah yang tertarik menjadi agen karena hanya berambisi untuk mendapatkan reward dari BTPN sehingga dalam merekrut nasabah agen BTPN WOW kurang memperhatikan kualitas nasabah yang di rekrut nantinya berkontribusi atau tidak untuk Bank BTPN.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disampaikan mengenai aspek kompetensi dan kinerja karyawan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kompetensi Pedagogik, Kepribadian, Sosial, dan Profesional Terhadap Peningkatan Kinerja Agen BTPN Wow Wilayah Pesantren.

Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah kompetensi pedagogik berpengaruh terhadap peningkatan kinerja agen BTPN WOW Wilayah Pesantren.
2. Apakah kompetensi kepribadian berpengaruh terhadap peningkatan kinerja agen BTPN WOW Wilayah Pesantren.
3. Apakah kompetensi sosial berengaruh terhadap peningkatan kinerja agen BTPN WOW Wilayah Pesantren.
4. Apakah kompetensi Profesional berpengaruh terhadap peningkatan kinerja agen BTPN WOW Wilayah Pesantren.

Batasan Masalah

Agar pembahasan masalah dalam penelitian ini tidak meluas, maka peneliti membatasi masalah yang dibahas hanya pada Pengaruh Kompetensi Pedagogik, Kepribadian, Sosial, dan Profesional Terhadap Peningkatan Kinerja Agen BTPN WOW di Wilayah Pesantren.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan umum yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah memperoleh data dan informasi yang tepat untuk menganalisis data. Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui apakah kompetensi Pedagogik berpengaruh terhadap peningkatan kinerja Agen BTPN WOW Wilayah Pesantren.
2. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi Kepribadian terhadap peningkatan kinerja Agen BTPN WOW Wilayah Pesantren.
3. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi Sosial terhadap peningkatan kinerja Agen BTPN WOW Wilayah Pesantren.
4. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi Profesional terhadap Peningkatan kinerja Agen BTPN WOW Wilayah Pesantren.

LANDASAN TEORI

Kompetensi

Wibowo (2007) menjelaskan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

Robbins (2001: 37) menyebut kompetensi sebagai *ability*, yaitu kapasitas seseorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan". Selanjutnya, Robbins (2001) menjelaskan bahwa Kemampuan

individu dibentuk dari dua perangkat faktor, yaitu faktor kemampuan intelektual dan faktor kemampuan fisik. Kemampuan intelektual adalah kemampuan yang diperlukan untuk melakukan kegiatan mental sedangkan kemampuan fisik adalah kemampuan yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan, dan keterampilan.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut dapat dijelaskan bahwa Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu terpenting sebagai unggulan bidang tersebut.

Kompetensi Pedagogik

Pedagogik merupakan ilmu yang membahas pendidikan, yaitu ilmu pendidikan anak. Pendidikan berfungsi untuk meningkatkan mutu kehidupan manusia, baik sebagai individu, maupun sebagai kelompok dalam kehidupan bermasyarakat, dengan pendidikan atau dengan proses perkembangan masyarakat, kita akan menemukan suatu perubahan dalam cara dan kualitas kehidupan, tidak ada masyarakat yang bersifat statis, atau yang tidak mengalami perubahan.

Ilmu pendidikan sebagai teori perlu dipelajari karena akan memberi beberapa manfaat:

1. Dapat dijadikan sebagai pedoman untuk mengetahui arah serta tujuan mana yang akan di capai.
2. Untuk menghindari atau sekurang-kurangnya mengurangi kesalahan-kesalahan dalam praktik, karena dengan memahami teori pendidikan, seseorang akan mengetahui mana

yang boleh dan yang tidak boleh dilakukan, walau teori tersebut bukan suatu resep yang jitu.

3. Dapat di jadikan sebagai tolak ukur, sampai di mana seseorang telah berhasil melaksanakan tugas dalam pendidikan

Tujuan kompetensi pedagogik dalam kehidupan setiap individu adalah sebagai berikut :

1. Memanusiakan manusia, menjadikan seseorang dewasa demi kebahagiaan dalam menjalani kehidupan.
2. Agar manusia di kemudian hari mampu memahami dan menjalani kehidupan dan kelak dapat menghidupi diri mereka sendiri, dapat hidup secara bermakna, dan dapat turut memuliakan kehidupan.
3. Mengembangkan kepribadian manusia yang sehat (Hamzah, 2012).

Kompetensi Kepribadian

Susunan kepribadian adalah unsur-unsur akal dan jiwa yang menjadi dasar perbedaan perilaku tiap-tiap individu, susunan kepribadian meliputi :

1. Pengetahuan
Pengetahuan yang dimiliki seorang individu diperoleh melalui fantasi, pemahaman, dan konsep yang lahir dari pengamatan dan pengalaman mengenai bermacam-macam hal yang berbeda dalam lingkungan hidupnya.
2. Perasaan
Perasaan yaitu kondisi fisik/ keadaan dalam kesadaran diri individu yang menghasilkan penilaian positif ataupun negatif terhadap sesuatu. Brntuk penilainya didasarkan pada pengetahuan yang dimiliki seseorang, sehingga perasaan akan selalu bersifat subjektif yang dikarenakan adanya undur penilaian tersebut, sedangkan penilaian individu satu dengan individu lainnya bisa saja berbeda-beda
3. Dorongan Naluri

Dorongan naluri adalah kemauan yang menjadi naluri pada setiap individu. Secara umum terdapat bermacam-macam dorongan nluri pada diri manusia.

Kompetensi Sosial

Kompetensi sosial meliputi seperangkat kemampuan pokok, sikap, kepandaian dan perasaan yang diberi arti secara fungsional oleh konteks budaya, lingkungan dan situasi. Kompetensi sosial tidak lepas dari pengaruh situasi sosial, kondisi kelompok sosial, tugas sosial serta keadaan individu untuk beradaptasi dalam berbagai keadaan dan lingkungan.

Kompetensi sosial sebagai keefektifan dalam berinteraksi, hasil dari perilaku-perilaku teratur yang memenuhi kebutuhan-kebutuhan pada masa perkembangan dalam jangka pendek maupun dalam jangka panjang.

Ford (Latifah, 2000) memberi definisi lain namun tidak jauh berbeda : Kompetensi sosial yaitu tindakan yang sesuai dengan tujuan dalam konteks sosial tertentu, dengan menggunakan cara-cara yang tepat dan memberikan efek yang positif bagi perkembangan.

Selanjutnya, dapat dinyatakan bahwa orang yang memiliki kompetensi sosial yang tinggi mampu mengekspresikan perhatian sosial lebih banyak, lebih simpatik, lebih suka menolong dan lebih dapat mencintai. Individu dengan kompetensi sosial melalui pikiran dan perasaannya akan mampu menyeleksi dan mengontrol perilaku mana yang sebaiknya dinampakkan dan yang sebaiknya ditekan pada situasi tertentu yang dihadapi guna menerima tujuan yang diinginkan dirinya sendiri atau orang lain.

Kompetensi Profesional

Profesional adalah orang yang memiliki profesi atau pekerjaan yang dilakukan dengan memiliki kemampuan

yang tinggi dan berpegang teguh kepada nilai moral yang mengarahkan serta mendasari perbuatan. Atau definisi dari profesional adalah orang yang hidup dengan cara mempraktekan suatu keterampilan atau keahlian tertentu yang terlibat dengan suatu kegiatan menurut keahliannya. Jadi dapat disimpulkan profesional yaitu orang yang menjalankan profesi sesuai dengan keahliannya.

Seorang profesional tentunya harus mempunyai keahlian yang di dapatkan melalui suatu proses pendidikan dan disamping itu terdapat unsur semangat pengambilan dalam melaksanakan suatu kegiatan kerja. Dalam melakukan tugas profesi, seorang profesional harus dapat bertindak objektif, yang artinya bebas dari rasa sentimen, benci, malu maupun rasa malas dan enggan bertindak serta mengambil keputusan, ada tiga hal pokok yang ada pada seseorang profesional, yaitu :

1. *Skill*, yang artinya orang tersebut harus benar-benar ahli di bidangnya.
2. *Knowledge*, yang artinya orang tersebut harus dapat menguasai, minimalnya berwawasan mengenai ilmu lain yang berkaitan dengan bidangnya.
3. *Attitude*, yang artinya bukan hanya pintar, akan tapi harus memiliki etika yang diterapkan didalam bidangnya (Hamzah, 2012).

Kinerja

Kinerja karyawan adalah tingkat terhadapnya para karyawan mencapai persyaratan pekerjaan (Simamora, 2005). Penilaian kinerja pada umumnya mencakup baik aspek kualitatif maupun kuantitatif dari kinerja pelaksanaan pekerjaan. Menurut Mathis (2006) faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu kemampuan karyawan untuk pekerjaan tersebut, tingkat usaha yang dicurahkan, dan dukungan organisasi yang diterimanya. Sehubungan dengan fungsi manajemen manapun, aktivitas

manajemen sumber daya manusia harus dikembangkan, dievaluasi, dan diubah apabila perlu sehingga mereka dapat memberikan kontribusi pada kinerja kompetitif organisasi dan individu di tempat kerja. Faktor-faktor yang mempengaruhi karyawan dalam bekerja, yaitu kemampuan karyawan untuk melakukan pekerjaan tersebut, tingkat usaha yang dicurahkan, dan dukungan organisasi.

Kinerja karyawan pada dasarnya adalah hasil karya karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Menurut Handoko (2001), penilaian prestasi kinerja merupakan proses melalui mana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kinerja karyawan.

Menurut Gomes (2000), penilaian kinerja merupakan upaya membandingkan prestasi aktual karyawan dan prestasi kerja yang diharapkan darinya. Jika kinerja tidak sesuai dengan standar, maka untuk menyusun rencana peningkatan kinerja. Dalam penilaian kinerja karyawan tidak hanya menilai secara fisik, tetapi pelaksanaan pekerjaan secara keseluruhan menyangkut berbagai bidang seperti kemampuan kerja, kerajinan, disiplin, hubungan kerja, atau hal-hal khusus sesuai dengan bidang dan tingkatan pekerjaan.

Faktor – faktor penilaian kinerja adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pekerjaan, meliputi akurasi, ketelitian, penampilan, dan penerimaan keluaran.
2. Kuantitas pekerjaan, meliputi volume keluaran dan kontribusi.
3. Supervisi yang diperlukan, meliputi membutuhkan saran, arahan atau perbaikan.
4. Kehadiran, meliputi ketepatan waktu, disiplin, dapat dipercaya atau diandalkan.

5. Konservasi, meliputi pencegahan pemborosan, kerusakan, dan pemeliharaan peralatan.

Ruky (2004) dalam bukunya Manajemen Sumberdaya Manusia berpendapat bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut :

1. Efektifitas dan efisiensi
2. Otoritas (wewenang)
3. Disiplin
4. Inisiatif

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam indikator, yaitu (Robbins, 2006) :

1. Kualitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
2. Kuantitas. Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. Ketepatan waktu. Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
4. Efektivitas. Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku)

dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

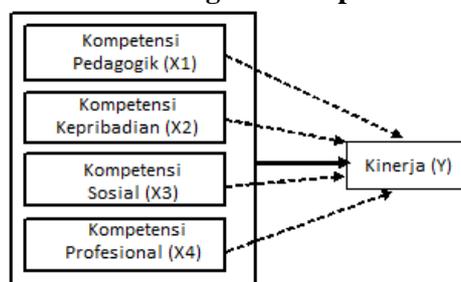
5. Kemandirian. Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Kerangka Pikir

Banyak pihak berpikir bahwa rendahnya kualitas kerja seorang karyawan ini tidak terlepas dari minimnya kompetensi yang dimiliki oleh sumber aya manusia yang dimiliki perusahaan. Tenaga kerja dalam konteks aktivitas perusahaan mempunyai peranan yang besar dan strategis. Begitu pula yang peneliti amati pada Agen BTPN Wow Wilayah Kecamatan Pesantren, Hal ini disebabkan karyawan menjadi salah satu garda terdepan dalam proses pelaksanaan target kerja sehingga ada kesan, jika ingin memperbaiki kualitas pekerjaan maka perhatikanlah kompetensi para agen yang ada di lapangan.

Berdasarkan asumsi dan pemikiran tersebut, peneliti ingin menggambarkan alur pemikiran dalam kerangka konsep sebagai berikut :

Gambar 1
Kerangka Konsep



Keterangan :

- > : Pengaruh simultan
 - - - - -> : Pengaruh Parsial

(Sumber: Yuniarti, 2017)

Hipotesis

Berdasarkan latar belakang masalah dan kajian teori di atas, dapat dijelaskan mengenai hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Diduga kompetensi pedagogik berpengaruh terhadap peningkatan kinerja agen BTPN WOW Wilayah Pesantren.
2. Diduga kompetensi kepribadian berpengaruh terhadap peningkatan kinerja agen BTPN WOW Wilayah Pesantren.
3. Diduga kompetensi sosial berpengaruh terhadap peningkatan kinerja agen BTPN WOW Wilayah Pesantren.
4. Diduga kompetensi Profesional berpengaruh terhadap peningkatan kinerja agen BTPN WOW Wilayah Pesantren.

METODE PENELITIAN

Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian asosiatif dengan hubungan kausal, bahwa “penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui perbandingan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih. Sedangkan hubungan kausal adalah sebab akibat, bila X maka Y (Sugiyono, 2016).

Dalam penelitian ini, variabel yang diteliti adalah kompetensi pedagogik, kepribadian, sosial, dan profesional. Secara teoritis ruang lingkup penelitian adalah unsur penelitian yang memberikan penjelasan atau keterangan tentang variabel sehingga dapat diamati atau diukur, yang dibahas terbatas hanya pada variabel tersebut yang berpengaruh terhadap Peningkatan Kinerja Agen BTPN WOW Wilayah Pesantren.

Lokasi Penelitian

Dalam proses penelitian ini, lokasi yang akan menjadi tempat penelitian adalah PT. Bank BTPN Kediri Kota wilayah Kecamatan Pesantren. Adapun yang menjadi alasan pengambilan lokasi

penelitian tersebut adalah dalam perusahaan tersebut terdapat sumber masalah yang erat hubungannya dengan pembahasan dalam penelitian ini.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Sedangkan sampel adalah sebagian dari wakil populasi yang diteliti (Wiratna, 2015).

Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh agen yang menjalankan BTPN WOW di wilayah Kecamatan Pesantren. Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jumlah populasi yang memenuhi kriteria sebanyak 36 orang agen.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti adalah Sampling Jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering digunakan untuk penelitian dengan jumlah sampel dibawah 30 orang, atau untuk penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan tingkat kesalahan yang sedikit atau kecil (Sugiyono, 2016).

Definisi Operasional Variabel

1. Kompetensi Pedagogik (X_1)
Kompetensi pedagogik meliputi pemahaman, perancangan dan pelaksanaan tugas, evaluasi hasil kerja, dan pengembangan diri untuk mengaktualisasikan berbagai potensi yang dimilikinya.
2. Kompetensi kepribadian (X_2)
Susunan kepribadian adalah unsur-unsur akal dan jiwa yang menjadi dasar perbedaan prilaku tiap-tiap individu, susunan kepribadian meliputi :

- a. Pengetahuan
 - b. Perasaan
 - c. Dorongan Naluri
3. Kompetensi Sosial (X_3)
 Kompetensi sosial meliputi seperangkat kemampuan pokok, sikap, kepandaian dan perasaan yang diberi arti secara fungsional oleh konteks budaya, lingkungan dan situasi. Indikatornya :
- a. Memiliki empati pada orang lain.
 - b. Memiliki toleransi pada orang lain.
 - c. Memiliki sikap dan kepribadian yang positif serta melekat pada setiap kompetensi yang lain.
 - d. Mampu bekerja sama dengan orang lain
4. Kompetensi profesional (X_4)
 Ada tiga hal pokok yang ada pada seseorang profesional, yaitu :
- a. *Skill*, yang artinya orang tersebut harus benar-benar ahli di bidangnya.
 - b. *Knowledge*, yang artinya orang tersebut harus dapat menguasai, minimalnya berwawasan mengenai ilmu lain yang berkaitan dengan bidangnya.
 - c. *Attitude*, yang artinya bukan hanya pintar, akan tapi harus memiliki etika yang diterapkan didalam bidangnya (Hamzah, 2013).
5. Kinerja (Y)
 Kinerja merupakan upaya sadar untuk membandingkan hasil yang seharusnya dicapai dengan hasil yang nyatanya dicapai dalam rangka pencapaian tujuan suatu organisasi (Siagian, 2008). Item-item yang diteliti berdasarkan indikator, yaitu :
- a. Produktivitas, merupakan target kerja yang dihasilkan karyawan.
 - b. Kualitas kerja, merupakan kesesuaian dengan prosedur dalam melakukan suatu pekerjaan.
 - c. Ketepatan waktu, merupakan bentuk kinerja yang dihasilkan

karyawan yang dibandingkan dengan target kerja.

- d. kemampuan, merupakan kreativitas yang dibangun oleh karyawan untuk mengembangkan kinerjanya

Teknik Analisa Data

Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan komputer dengan bantuan program *SPSS for windows versi 18.00*. Adapun teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Validitas dan Reliabilitas
2. Metode Analisis Regresi Linear Berganda
3. Uji F
4. Uji t

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisa Data dan Pembahasan

Karakteristik Demografis Responden

Adapun karakteristik responden dalam sub bahasan ini, akan dianalisa berdasarkan jenis kelamin, usia responden, dan pelayanan terakhir. Karakteristik responden ini dimaksudkan untuk memperoleh gambaran tentang responden yang jelas.

Tabel 1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase (%)
Perempuan	12	33,3
Laki-laki	24	66,7
Total	36	100%

(Sumber : Data primer diolah)

Tabel 2. Jumlah Responden Berdasarkan Usia

Usia (Tahun)	Frekuensi	Prosentase (%)
> 50	2	5,6
41 – 50	8	22,2
30 – 40	16	44,4
< 30	10	27,8
Total	36	100

(Sumber : Data primer diolah)

1. Tingkat Pendidikan

Tabel 3
Jumlah Responden
Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Usia (Tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
SLTA	17	47,2
Diploma	2	5,6
Sarjana	11	30,6
Lainnya	6	16,6
Total	36	100

(Sumber : Data primer diolah)

Uji Validitas Instrumen

Validitas menunjukkan sejauh mana alat itu mengukur apa yang ingin diukur dengan menggunakan kolerasi berganda, yaitu untuk mengukur kuat atau lemahnya hubungan antara satu atau lebih variabel bebas (x) dengan variabel terikat (y).

Apabila nilai r hitung diperoleh berada diatas nilai kritis berarti alat ukur yang digunakan telah valid. Berikut uji validitas untuk variabel kompetensi pedagogik (X₁), kompetensi kepribadian (X₂), kompetensi sosial (X₃), dan kompetensi profesional (X₄) dan kinerja (Y).

Tabel 4
Hasil Uji Validitas Instrumen
Kompetensi Pedagogik (X₁)

No	Soal	Pearson Correlation	Sig. (5%)	Ket.
1.	X _{1.1}	0,629	0,000	Valid
2.	X _{1.2}	0,517	0,001	Valid
3.	X _{1.3}	0,530	0,001	Valid
4.	X _{1.4}	0,735	0,000	Valid

(Sumber: data diolah melalui SPSS)

Tabel 5
Hasil Uji Validitas Instrumen
Kompetensi Kepribadian (X₂)

No	Soal	Pearson Correlation	Sig. (5%)	Ket.
1.	X _{2.1}	0,649	0,000	Valid
2.	X _{2.2}	0,756	0,000	Valid
3.	X _{2.3}	0,782	0,000	Valid
4.	X _{2.1}	0,649	0,000	Valid

(Sumber: data diolah melalui SPSS)

Tabel 6

Hasil Uji Validitas Instrumen
Kompetensi Sosial (X₃)

No	Soal	Pearson Correlation	Sig. (5%)	Ket.
1.	X _{3.1}	0,649	0,000	Valid
2.	X _{3.2}	0,579	0,000	Valid
3.	X _{3.3}	0,608	0,000	Valid
4.	X _{3.4}	0,606	0,000	Valid

(Sumber: data diolah melalui SPSS)

Tabel 7
Hasil Uji Validitas Instrumen
Kompetensi Profesional (X₄)

No	Soal	Pearson Correlation	Sig. (5%)	Ket.
1.	X _{4.1}	0,739	0,000	Valid
2.	X _{4.2}	0,653	0,000	Valid
3.	X _{4.3}	0,581	0,000	Valid
4.	X _{4.1}	0,739	0,000	Valid

(Sumber: data diolah melalui SPSS)

Tabel 8
Hasil Uji Validitas Instrumen Kinerja
(Y)

No	Soal	Pearson Correlation	Sig. (5%)	Ket.
1.	Y _{1.1}	0,482	0,000	Valid
2.	Y _{1.2}	0,629	0,000	Valid
3.	Y _{1.3}	0,572	0,000	Valid
4.	Y _{1.4}	0,660	0,000	Valid

(Sumber : Data primer diolah)

Dari tabel 4 sampai dengan tabel 8 di atas terlihat bahwa semua butir soal instrumen variabel bebas dan variabel terikat masing-masing instrumen soal valid, karena semua indikator pada tabel di atas mempunyai nilai *Pearson Correlation* > 0,3 dengan probabilitas (α) < 0,05).

Uji Reliabilitas

Reabilitas dapat diukur dari koefisien kolerasi antara percobaan pertama dengan berikutnya, bila koefisien positif dan signifikan maka instrumen tersebut sudah dinyatakan reliabel. (Arikunto, 2010). Berikut uji Reabilitas variabel bebas dan terikat :

Tabel 9
Rekapitulasi Uji Reliabilitas Variabel

Variabel	Cronbach's	Tingkat
----------	------------	---------

	<i>Alpha</i>	Reliabilitas
Komp. Pedagogik (X ₁)	0,725	Reliabel
Komp. Kepribadian (X ₂)	0,790	Reliabel
Komp. Sosial (X ₃)	0,727	Reliabel
Komp. Profesional (X ₄)	0,744	Reliabel
Kinerja (Y)	0,707	Reliabel

(Sumber: data diolah melalui SPSS)

Dalam penentuan tingkat reliabilitas suatu instrumen penelitian dapat diterima bila memiliki koefisien alpha lebih besar dari 0,60 seperti yang dikemukakan oleh Nugroho (2005) dan Suyuthi (2005).

Berdasarkan *Reliability Statistic* di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,725 untuk variabel kompetensi pedagogik (X₁), nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,790 untuk variabel kompetensi kepribadian (X₂), nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,727 untuk variabel kompetensi sosial (X₃), nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,744 untuk variabel

kompetensi profesional (X₄), dan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,707 untuk variabel kinerja karyawan (Y), adalah reliabel. Seperti yang dikemukakan Triton (2006), karena angka *Cronbach's Alpha* semua variabel diartikan sangat reliabel.

Uji Regresi Linier Berganda

Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Hasil analisis regresi linier berganda antara variabel kompetensi pedagogik (X₁), kompetensi kepribadian (X₂), kompetensi sosial (X₃), kompetensi profesional (X₄) terhadap kinerja agen (Y) BTPN WOW dapat sebagai berikut :

Tabel 10
Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,189	1,208		-,156	,877
	pedagogik	,283	,101	,254	2,799	,009
	kepribadian	,394	,127	,331	3,104	,004
	sosial	,222	,106	,211	2,084	,045
	profesional	,335	,134	,288	2,495	,018

a. Dependent Variable: kinerja

(Sumber: data diolah melalui SPSS)

Dari tabel diatas diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

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

$$Y = -0,189 + 0,283 X_1 + 0,394 X_2 + 0,222 X_3 + 0,335 X_4$$

Dari persamaan regresi di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar -0,189 menyatakan bahwa jika tidak ada kontribusi variabel bebas maka kinerja agen bernilai -0,189
2. Koefisien regresi X₁, sebesar 0,283 menyatakan bahwa setiap

penambahan 1 satuan kompetensi pedagogik akan meningkatkan kinerja agen sebesar 0,283 satuan dengan anggapan X₂, X₃ dan X₄ tetap.

3. Koefisien regresi X₂, sebesar 0,394 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan kompetensi kepribadian akan meningkatkan kinerja agen sebesar 0,394 satuan dengan anggapan X₁, X₃ dan X₄ tetap.

4. Koefisien regresi X_3 , sebesar 0,222 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan kompetensi sosial akan meningkatkan kinerja agen sebesar 0,222 satuan dengan anggapan X_1 , X_2 dan X_4 tetap
5. Koefisien regresi X_4 , sebesar 0,335 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan kompetensi profesional akan meningkatkan kinerja agen sebesar 0,335 satuan dengan anggapan X_1 , X_2 dan X_3 tetap

Tabel 11
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,934 ^a	,873	,857	,619

a. Predictors: (Constant), profesional, pedagogik, sosial, kepribadian
(Sumber: data diolah melalui SPSS)

Tabel 12
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	81,750	4	20,438	53,291	,000 ^a
	Residual	11,889	31	,384		
	Total	93,639	35			

a. Predictors: (Constant), profesional, pedagogik, sosial, kepribadian

b. Dependent Variable: kinerja

(Sumber: data diolah melalui SPSS)

Korelasi Berganda

Analisis korelasi berganda berfungsi untuk mencari besarnya hubungan dan kontribusi dua variabel bebas (X) atau lebih secara simultan (bersama-sama) dengan variabel terikat (Y). Berdasarkan *model summary* diketahui bahwa besarnya hubungan kompetensi pedagogik (X_1), kompetensi kepribadian (X_2), kompetensi sosial (X_3) dan kompetensi profesional (X_4) terhadap kinerja agen (Y) sebesar 0,934. Analisis korelasi berganda berfungsi untuk mencari besarnya hubungan dan kontribusi dua variabel bebas (X) atau lebih secara simultan (bersama-sama) dengan variabel terikat (Y). Sedangkan kontribusi atau sumbangan secara simultan variabel bebas terhadap kinerja (Y) sebesar 93,4% sedangkan sisanya sebesar 6,6% dipengaruhi variabel lain.

Uji Hipotesis

1. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel independent (X) berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependent (Y). Kriteria pengujian Uji F dalam penelitian ini adalah dengan melihat sig F. Bila nilai sig F < 0,05 maka H_0 ditolak H_a diterima, artinya diduga ada pengaruh antara variabel X dan Variabel Y. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa F_{hitung} sebesar 53,291 dengan nilai F_{tabel} sebesar 3,276. Karena nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi kepuasan nasabah (Y). Berarti variabel X_1 , X_2 , X_3 , dan X_4 secara simultan berpengaruh terhadap variabel Y (Sig F = 0,000 yaitu dibawah 5%).

2. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Berdasarkan tabel 10 *Coefficients* di atas, untuk pengujian hipotesis pertama dengan menggunakan uji t dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai t_{hitung} variable kompetensi pedagogik (X_1) adalah 2,799 dengan nilai t_{tabel} sebesar 2,032, sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$. Dengan demikian, pengujian menunjukkan H_0 ditolak H_a diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan dari hasil tersebut yang memperlihatkan bahwa ada pengaruh kompetensi pedagogik (X_1) terhadap kinerja agen BTPN WOW di BTPN Kantor Cabang Kediri.
- b. Nilai t_{hitung} variable kompetensi kepribadian (X_2) adalah 3,104 dengan nilai t_{tabel} sebesar 2,032, sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$. Dengan demikian, pengujian menunjukkan H_0 ditolak H_a diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan dari hasil tersebut yang memperlihatkan bahwa ada pengaruh kompetensi kepribadian (X_2) terhadap kinerja agen BTPN WOW di BTPN Kantor Cabang Kediri.
- c. Nilai t_{hitung} variable kompetensi sosial (X_3) adalah 2,084 dengan nilai t_{tabel} sebesar 2,032, sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$. Dengan demikian, pengujian menunjukkan H_0 ditolak H_a diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan dari hasil tersebut yang memperlihatkan bahwa ada pengaruh kompetensi sosial (X_3) terhadap kinerja agen BTPN WOW di BTPN Kantor Cabang Kediri.
- d. Nilai t_{hitung} variable kompetensi profesional (X_4) adalah 2,495 dengan nilai t_{tabel} sebesar 2,032, sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$. Dengan demikian, pengujian

menunjukkan H_0 ditolak H_a diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan dari hasil tersebut yang memperlihatkan bahwa ada pengaruh kompetensi profesional (X_4) terhadap kinerja agen BTPN WOW di BTPN Kantor Cabang Kediri.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kompetensi pedagogik (X_1) berpengaruh terhadap kinerja agen BTPN WOW positif dan searah. Hal ini terlihat dari nilai koefisien korelasi sebesar 0,283 dengan probabilitas sebesar $0,009 < \alpha$ (0,05).
2. Kompetensi kepribadian (X_2) berpengaruh terhadap kinerja agen BTPN WOW positif dan searah. Hal ini terlihat dari nilai koefisien korelasi sebesar 0,394 dengan probabilitas sebesar $0,004 < \alpha$ (0,05).
3. Kompetensi sosial (X_3) berpengaruh terhadap kinerja agen BTPN WOW positif dan searah. Hal ini terlihat dari nilai koefisien korelasi sebesar 0,222 dengan probabilitas sebesar $0,045 < \alpha$ (0,05).
4. Kompetensi profesional (X_4) berpengaruh terhadap kinerja agen BTPN WOW positif dan searah. Hal ini terlihat dari nilai koefisien korelasi sebesar 0,335 dengan probabilitas sebesar $0,018 < \alpha$ (0,05).
5. Secara bersama-sama kompetensi pedagogik (X_1), kompetensi kepribadian (X_2), kompetensi sosial (X_3) dan kompetensi profesional (X_4) berpengaruh signifikan terhadap kinerja agen (Y) BTPN WOW pada BTPN Kantor Cabang Kediri.

DAFTAR PUSTAKA

- Dessler, Gary. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, jilid II. Jakarta: PT.Prenhalindo.
- Edwin B. Flippo 1996. *Manajemen Personalia*. Jakarta: Erlangga.
- Hasibuan, Malayu. 2002. *Manajemen SDM Edisi Revisi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- _____. 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Handoko, T. Hani 1999. *Manajemen SDM*. Yogyakarta: BPFE.
- _____. 2000, *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta:BPFE.
- Mangkuprawira, Tb. Sjafri. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Mathis, L. Robert., Jakson, H. John. 2006. *Human Resource Management, Manajemen SDM*. Jakarta : Salemba.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung : Relika Aditama.
- R.Wyne Mondy. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi 10 Jilid II*. Jakarta:Erlangga.
- Rao T,V 1992. *Penilaian Prestasi Kerja: teori dan praktek*, Jakarta Pustaka Binaman Pressindo.
- Siagan, Sondang P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi 3*. Jakarta:PT.Bumi Aksara.