

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN INTERNAL DAN FASILITAS KERJA TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN BANK KALSEL KANTOR CABANG SYARIAH BANJARMASIN

Elin Destiyani Arifin¹, Siti Mardah², Zakky Zamrud³

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin^{1,2,3}

Email: elindestiyaniarifin@gmail.com

Informasi

Abstract

Volume : 3
Nomor : 5
Bulan : Mei
Tahun : 2026
E-ISSN : 3062-9624

This study aims to analyze the partial and simultaneous effects of internal service quality and work facilities on employee satisfaction at Bank Kalsel Sharia Branch Office Banjarmasin. This research employed a quantitative design with questionnaires distributed to all 45 employees. The sampling technique used was saturation sampling (census sampling). Data were analyzed using SPSS version 23 through multiple linear regression analysis. The t-test results indicate that Internal Service Quality has no significant partial effect on Employee Satisfaction with a significance value of $0.068 > 0.05$. Conversely, Work Facilities have a positive and highly significant partial effect on Employee Satisfaction ($0.000 < 0.05$). Simultaneously (F-test), Internal Service Quality and Work Facilities significantly affect Employee Satisfaction ($0.000 < 0.05$). The coefficient of determination (R²) shows an R Square value of 0.558, meaning that 55.8% of Employee Satisfaction is explained by these variables, while the remaining 44.2% is explained by other factors.

Keyword: Internal Service Quality, Work Facilities, Employee Satisfaction.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan internal dan fasilitas kerja terhadap kepuasan karyawan Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Banjarmasin secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada seluruh karyawan Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Banjarmasin yang berjumlah 45 orang. Teknik penarikan sampel menggunakan metode sampling jenuh (census sampling). Analisis data diolah menggunakan program SPSS versi 23 melalui metode analisis regresi linier berganda dan pengujian asumsi klasik. Hasil uji t menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Internal tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Karyawan dengan nilai signifikansi $0,068 > 0,05$. Sebaliknya, Fasilitas Kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Karyawan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Secara simultan (uji F), Kualitas Pelayanan Internal dan Fasilitas Kerja berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Karyawan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil nilai Coefficient of Determination (R²) menunjukkan angka R Square sebesar 0,558, yang berarti sebesar 55,8% variabel Kepuasan Karyawan dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan Internal dan Fasilitas Kerja, sedangkan sisanya 44,2% dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Internal, Fasilitas Kerja, Kepuasan Karyawan.

A. PENDAHULUAN

Di era modern, keberhasilan suatu organisasi tidak lagi hanya bergantung pada ketersediaan modal, implementasi teknologi, maupun strategi pemasaran, melainkan pada kemampuan strategis dalam mengelola Sumber Daya Manusia (SDM). Bagi sektor industri jasa seperti perbankan, karyawan adalah jembatan utama yang menghubungkan sistem operasional internal dengan kualitas layanan yang dirasakan langsung oleh pelanggan luar. Sektor perbankan syariah di Indonesia saat ini tengah mengalami tren pertumbuhan yang ekspansif. Berdasarkan catatan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) per Oktober 2025, perbankan syariah nasional tumbuh sebesar 11,34% pada aspek aset dan 14,26% pada Dana Pihak Ketiga (DPK). Pertumbuhan ini juga dirasakan secara nyata oleh Unit Usaha Syariah Bank Kalsel bersamaan dengan peningkatan akselerasi digital lewat aplikasi mobile banking AKSEL.

Akan tetapi, akselerasi pencapaian target kerja, peningkatan kompleksitas layanan baru, dan modernisasi sistem operasional perbankan dapat memicu beban dan tekanan psikologis tersendiri bagi karyawan jika tidak diimbangi dengan perbaikan lingkungan kerja yang sehat. Penurunan tingkat kepuasan kerja berpotensi meningkatkan turnover intention karyawan, sebagaimana dibuktikan oleh Iklim et al. (2026). Oleh sebab itu, manajemen organisasi perbankan wajib menciptakan kualitas pelayanan internal yang bermutu tinggi dan memfasilitasi karyawan dengan kelengkapan fasilitas kerja yang prima agar operasional dapat berjalan lancar.

Kualitas pelayanan internal (internal service quality) merujuk pada mutu bantuan teknis, kejelasan sistem birokrasi, dan kecepatan respons antar-divisi yang diterima pegawai guna mendukung kelancaran kerjanya sehari-hari. Di samping itu, ketersediaan sarana prasarana fisik dan keandalan sistem teknologi informasi berupa fasilitas kerja memegang andil vital dalam menyokong efisiensi operasional harian lembaga keuangan. Beberapa penelitian terdahulu memberikan gambaran hasil yang bervariasi; Sari et al. (2025) menunjukkan bahwa pelayanan internal berpengaruh dominan pada kepuasan kerja, namun Pratama et al. (2023) mengemukakan adanya dimensi pelayanan internal tertentu yang justru tidak berdampak signifikan terhadap komitmen kerja. Di sisi lain, Sholikhah et al. (2022) mendapati fasilitas kerja berpengaruh sangat signifikan, sementara Nugroho (2024) menemukan pengaruh positif namun tidak bermakna secara statistik. Melalui adanya kesenjangan empiris (empirical gap) tersebut, penelitian ini dilaksanakan secara khusus untuk menguji signifikansi pengaruh kedua variabel determinan ini pada konteks lokal di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dirancang menggunakan pendekatan kuantitatif yang berlandaskan pada filsafat positivisme dengan pengujian hipotesis secara statistik. Waktu pengumpulan data di lapangan berlangsung dari bulan Maret hingga Juni 2026 yang bertempat pada Bank Kalimantan Selatan Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, Jl. S. Parman No.135, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan.

Populasi sasaran dalam riset ini adalah seluruh pegawai aktif internal perusahaan yang berjumlah 45 orang. Mengingat kuantitas populasi yang relatif terbatas, teknik pengambilan sampel mengadopsi metode sampling jenuh (census sampling), yakni melibatkan seluruh anggota populasi ke dalam sampel amatan tanpa perkecualian (total $n = 45$ responden).

Data primer diperoleh langsung dari responden menggunakan kuesioner terstruktur dengan model Skala Likert 5 poin (Sangat Setuju = 5; Sangat Tidak Setuju = 1). Operasionalisasi variabel dalam kuesioner dipecah ke dalam tiga fokus instrumen utama: (1) Kualitas Pelayanan Internal (X1) diukur melalui adaptasi dimensi SERVQUAL yaitu Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy), dan Bukti Fisik (Tangibles). (2) Fasilitas Kerja (X2) dievaluasi lewat aspek kelengkapan fasilitas, kelayakan fungsi, kemudahan akses, ketersediaan, serta kenyamanan penggunaan sarana. (3) Kepuasan Karyawan (Y) dilihat melalui indikator kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, tingkat kompensasi/gaji, peluang promosi jabatan, hubungan pengawasan/supervisi pimpinan, serta keeratan hubungan dengan rekan kerja.

Sebelum analisis regresi dilakukan, instrumen penelitian diuji validitasnya dengan Product Moment Pearson (syarat $r_{hitung} > r_{tabel}$ sebesar 0.2940) serta uji reliabilitas menggunakan batasan koefisien Cronbach's Alpha > 0.60 . Pengujian hipotesis akhir dilakukan menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda melalui tahapan uji asumsi klasik komprehensif, mencakup Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov, Uji Multikolinearitas melalui nilai Tolerance & VIF, serta Uji Heteroskedastisitas dengan metode Glejser.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden memperlihatkan representasi menyeluruh dari berbagai tingkat demografis profil pegawai Bank Kalsel Syariah Banjarmasin. Hasil analisis deskriptif data mengindikasikan nilai rata-rata persepsi variabel Kualitas Pelayanan Internal (X1) bertaraf 4,05 (kategori Sangat Baik/Setuju). Variabel Fasilitas Kerja (X2) juga dinilai memadai dan

fungsional oleh responden, sementara Kepuasan Karyawan (Y) mencatatkan skor rata-rata kumulatif sebesar 3,85 (kategori Cukup Baik mendekati Setuju).

Pengujian validitas pada seluruh butir instrumen pernyataan dinyatakan Valid karena menghasilkan nilai rhitung > 0,2940. Hasil uji reliabilitas pun menyimpulkan seluruh instrumen variabel reliabel dengan angka Cronbach's Alpha di atas nilai ambang batas 0,60. Pada pengujian asumsi klasik, data terbukti berdistribusi normal, bebas dari bias multikolinearitas, dan tidak mengandung gejala heteroskedastisitas karena nilai signifikansi uji Glejser menunjukkan variabel X1 sebesar 0,329 dan X2 sebesar 0,865 (keduanya jauh di atas batasan minimum > 0,05).

Proses kalkulasi regresi linier berganda komputerisasi melalui alat bantu statistik SPSS versi 23 menyajikan temuan parameter nilai korelasi berikut: Model Persamaan Regresi yang terbentuk adalah $Y = a + 0,231 X1 + 0,658 X2$. Ringkasan pengujian statistik hipotesis disajikan pada Tabel 1 di bawah ini:

Variabel Independen	Koefisien Regresi	t-hitung	Signifikansi (Sig.)	Keterangan
Konstanta (a)	4.120	-	-	-
Kualitas Pelayanan Internal (X1)	0.231	1.872	0.068	Tidak Signifikan / Ditolak
Fasilitas Kerja (X2)	0.658	5.150	0.000	Positif & Signifikan / Diterima

Tabel 1. Ringkasan Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi dan Uji t (Parsial)

Uji Parsial (Uji t)

- 1) Pengaruh Kualitas Pelayanan Internal (X1) terhadap Kepuasan Karyawan (Y): Diperoleh nilai koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,231 dengan nilai thitung = 1,872 dan skor signifikansi sebesar 0,068. Dikarenakan tingkat signifikansi 0,068 > 0,05, maka secara parsial Kualitas Pelayanan Internal tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Karyawan pada derajat kepercayaan keandalan 95%.
- 2) Pengaruh Fasilitas Kerja (X2) terhadap Kepuasan Karyawan (Y): Diperoleh nilai koefisien regresi positif bernilai 0,658 dengan skor thitung = 5,150 dan perolehan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Karena angka signifikansi 0,000 < 0,05, maka secara parsial

Fasilitas Kerja terbukti berpengaruh positif dan signifikan secara kuat terhadap Kepuasan Karyawan. Nilai t hitung yang sangat tinggi mengukuhkan kedudukannya sebagai faktor determinan yang dominan dalam memengaruhi kepuasan kerja.

Uji Simultan (Uji F) dan Koefisien Determinasi (R²)

Hasil pengujian statistik secara bersama-sama menunjukkan nilai F hitung = 26,523 dengan perolehan probabilitas signifikansi sebesar 0,000. Berdasarkan komparasi nilai $0,000 < 0,05$, ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Internal dan Fasilitas Kerja secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Karyawan Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

Melalui luaran hasil tabel Model Summary, didapatkan nilai koefisien determinasi R Square sebesar 0,558. Angka ini menggambarkan bahwa gabungan kontribusi variabel Kualitas Pelayanan Internal (X1) dan Fasilitas Kerja (X2) mampu menjelaskan perubahan variasi naik-turunnya Kepuasan Karyawan (Y) sebesar 55,8%, sedangkan sisa deviasi persentase sebesar 44,2% merupakan sumbangsih variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model amatan penelitian ini.

4. PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Internal Terhadap Kepuasan Karyawan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis parsial, ditemukan bahwa kualitas pelayanan internal memiliki arah koefisien positif namun tidak berada dalam tingkat signifikansi yang disyaratkan secara statistik ($p = 0,068 > 0,05$). Walaupun perbaikan kualitas pelayanan internal searah dengan peningkatan kepuasan karyawan (setiap kenaikan satu satuan pelayanan internal memicu peningkatan kepuasan 0,231 satuan), dampaknya tidak cukup nyata atau kuat dirasakan secara mandiri oleh karyawan dalam aktivitas operasional harian.

Temuan empiris ini mendukung kajian terdahulu yang dilakukan oleh Pratama et al. (2023), yang mengindikasikan elemen pelayanan internal seperti kesesuaian alur target kerja dan pola komunikasi tim tidak berkontribusi dominan secara parsial pada komitmen internal karyawan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa pada Bank Kalsel Syariah Banjarmasin, kelancaran koordinasi administrasi internal dan birokrasi antar-divisi organisasi sudah berjalan pada koridor standar kerja yang stabil (baseline standard) sehingga tidak lagi menjadi pemicu utama fluktuasi kepuasan kerja individu karyawan. Pelayanan internal tetap dipandang bernilai penting secara manajerial, terbukti dari signifikansinya yang hampir menyentuh ambang batas jika kelonggaran kesalahan ditoleransi hingga angka 10%.

Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Karyawan

Hasil analisis parsial kedua menunjukkan fasilitas kerja memiliki pengaruh positif kuat dan sangat signifikan terhadap kepuasan karyawan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Koefisien regresi menunjukkan sumbangsih sebesar 0,658, menegaskan bahwa pemenuhan kelayakan sarana teknologi informasi perbankan, kenyamanan interior tata ruang, kelancaran koneksi operasional sistem perbankan, dan kelengkapan alat pendukung secara langsung akan melipatgandakan rasa puas pegawai dalam menuntaskan tugas pekerjaannya.

Penelitian ini berjalan selaras dengan konseptualisasi dan temuan empiris Sholikhah et al. (2022) serta Hasanah et al. (2025) yang menyimpulkan bahwa penyediaan sarana fisik lingkungan kerja yang kondusif adalah motor penggerak utama kepuasan kerja karyawan. Di Bank Kalsel Syariah Banjarmasin, akselerasi pelayanan digital menuntut ketahanan fasilitas yang andal. Ketersediaan infrastruktur penunjang digitalisasi ini membebaskan pegawai dari hambatan teknis harian sehingga menciptakan iklim kerja yang efisien, produktif, dan memuaskan.

Pengaruh Simultan Variabel Terhadap Kepuasan Karyawan

Ketika diuji secara simultan melalui uji F, kualitas pelayanan internal dan fasilitas kerja terbukti berinteraksi sinergis dan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan karyawan ($p = 0,000$). Hasil kontribusi total sebesar 55,8% mempertegas pentingnya integrasi faktor layanan sosial internal organisasi dengan infrastruktur fisik pendukung. Keberadaan fasilitas kerja digital yang canggih tidak akan berjalan optimal tanpa didukung oleh respons sistem internal, jaminan rasa aman, kejelasan aturan operasional pimpinan, dan empati organisasi. Temuan integratif ini selaras dengan studi komprehensif yang dirilis oleh Sari et al. (2025), yang menggarisbawahi pentingnya keselarasan dimensi dukungan internal dalam memperkokoh ketahanan kepuasan kerja pegawai.

D. KESIMPULAN

- 1) Kualitas Pelayanan Internal secara parsial memiliki hubungan searah positif namun tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Karyawan Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Banjarmasin ($p = 0,068 > 0,05$).
- 2) Fasilitas Kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan secara kuat terhadap Kepuasan Karyawan Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Banjarmasin ($p = 0,000 < 0,05$). Fasilitas fisik dan teknologi perbankan merupakan faktor penentu utama yang mendominasi pembentukan kepuasan kerja.

- 3) Kualitas Pelayanan Internal dan Fasilitas Kerja secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Karyawan Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Banjarmasin ($p = 0,000 < 0,05$) dengan kontribusi determinasi sebesar 55,8%.

Saran

- 1) Bagi Manajemen Perusahaan: Manajemen Bank Kalsel Syariah Banjarmasin disarankan untuk memprioritaskan alokasi anggaran investasi pada pemeliharaan, pembaharuan, dan pemenuhan kelayakan fasilitas kerja operasional maupun perangkat teknologi informasi secara berkala. Hal ini krusial mengingat fasilitas kerja terbukti menjadi pemicu utama kepuasan kerja operasional karyawan. Meskipun kualitas pelayanan internal tidak menunjukkan pengaruh dominan secara parsial, pihak manajemen tetap perlu melaksanakan evaluasi berkala terkait sistem koordinasi agar komitmen pelayanan internal tidak menurun.
- 2) Bagi Penelitian Selanjutnya: Mengingat nilai R Square berada pada angka 55,8%, disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk mengeksplorasi variabel independen potensial lain di luar model ini, seperti variabel beban kerja (workload), gaya kepemimpinan syariah, kompensasi insentif, maupun faktor lingkungan sosial kerja.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Hardani, Helmina Andriani, et al. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group.
- Hasibuan, et al. (2026). *Islamic Service Quality and Its Impact on Sharia Banking Employee Engagement*. *Journal of Islamic Management Studies*, 9(1), 45-58.
- Iklim, et al. (2026). *Analisis Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Pegawai Perbankan Syariah Nasional*. *Jurnal Riset Manajemen*, 4(2), 112-125.
- Pratama, et al. (2023). *Analisis Dimensi Internal Service Quality Terhadap Komitmen Organisasional Staf Rumah Sakit*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 12(3), 89-101.
- Sari, et al. (2025). *Pengaruh Internal Service Quality Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di RSUD Royal Prima Medan*. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 15(1), 74-88.
- Setyagraha, et al. (2026). *Relevansi Model Servqual dalam Mengukur Kepuasan Layanan Organisasi Jasa Modern*. *Jurnal Ilmu Manajemen Indonesia*, 8(1), 22-35.
- Sholikhah, et al. (2022). *Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Perbankan Swasta*. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan*, 3(2), 201-215.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sularto. (2021). Analisis Kualitas Layanan Penyedia Data Di Indonesia Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (JTIK)*, 8(1), 41–46.
- Wabang, R. W. B. (2023). Hubungan Antara Internal Service Quality, Workload, dan Job Satisfaction Pada Industri Jasa. *Character: Jurnal Penelitian Psikologi*, 10(1), 55-67.