

**ANALISIS PENGARUH KOMUNIKASI, PENGALAMAN KERJA
DAN KEMAMPUAN KERJA TERHADAP PROFESIONALISME KARYAWAN
PADA BANK SARANA PRIMA MANDIRI PAMEKASAN**

Akhmad Supriyadi¹, Nugroho Mardi Wibowo², Subijanto³

Universitas Wijaya Putra, Surabaya
ahmadsupriyadi82@yahoo.com

(Submit : 05 Januari 2021, Revised : 19 Januari 2021, Accepted : 19 Februari 2021)

Abstract The objectives of this research are: 1) To know and describe about communication, work experience, and work ability towards the professionalism of employees at Bank Sarana Prima Mandiri Pamekasan; 2) To find out and test whether communication, work experience and work ability partially have a significant influence on Employee Professionalism at Bank Sarana Prima Mandiri Pamekasan; 3) To determine and test whether communication, work experience and work ability simultaneously have a significant influence on Employee Professionalism at Bank Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Data analysis using SPSS. This type of research is explanatory research using a quantitative research approach. The results showed that: 1) Partially, communication, work experience and work ability have a significant influence on Employee Professionalism at Bank Sarana Prima Mandiri Pamekasan. So that in this case the hypothesis is accepted and its validity is proven. This is evidenced by the t value of each independent communication variable (X1) of 1.694 with a significance level of 0.04, work experience (X2) of 1.894 with a significance level of 0.03 and work ability (X3) of 1.418 significance of 0.01. All variables have a significant level less than 0.05 2). Simultaneously, communication, work experience and work ability have a significant influence on Employee Professionalism at Bank Sarana Prima Mandiri Pamekasan. So in this case the hypothesis is accepted and proven to be true, proven by the calculated F value of 4.294 with a significance value of 0.00 which means less than 0.05. In this research, it can be concluded that the dominant result of each independent variable is the communication variable (X1) of 3.152. Thus, the variable that has a dominant effect on the dependent variable is communication.

Keywords : Communication, Work Experience, Work Ability and Employee Professionalism

I. PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia merupakan tokoh sentral dalam organisasi maupun perusahaan. Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, organisasi harus memiliki karyawan yang berpengetahuan dan berketrampilannya tinggi serta usaha untuk mengelola seoptimal mungkin

sehingga kinerja dan profesionalisme karyawan meningkat. Perkembangan manajemen sumber daya manusia saat ini didorong oleh kemajuan peradapan, pendidikan, ilmu pengetahuan dan tuntutan daya saing produksi barang dan jasa yang dihasilkan. Pengelolaan sumber daya ini sangat penting untuk mencapai tujuan tersebut. Manajemen yang baik akan memudahkan

terwujudnya tujuan organisasi, Karyawan dan masyarakat. Dengan manajemen daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan.

Praktek sumber daya manusia (SDM) yang antara lain dikemukakan oleh Simamora (2016:39) menjelaskan: manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja; Manajemen sumber daya manusia (MSDM) juga menyangkut design dan implementasi sistem perencanaan, penyusunan karyawan, pengembangan karyawan, pengelolaan karier, evaluasi kinerja, kompensasi karyawan dan hubungan internal organisasi yang mulus.

Dalam rangka pencapaian tujuan organisasi diperlukan tingkat profesionalisme karyawan yang baik. Karyawan yang profesional biasanya bisa memperlihatkan kerja yang lebih keras dalam melakukan aktivitas. Bukan hanya kuantitas, kualitas kerja yang diperlihatkan karyawan pun cenderung lebih baik dari karyawan biasa. Hal itu mustahil dilakukan apabila karyawan tidak melakukan kerja keras. Karyawan yang profesional juga harus memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dipercayakan kepadanya.

Karyawan yang berkualitas serta memiliki tingkat profesional yang baik biasanya bisa memperlihatkan kerja yang lebih keras dalam melakukan aktivitas. Bukan hanya kuantitas, kualitas kerja yang diperlihatkan karyawan pun cenderung lebih baik dari karyawan biasa. Hal itu mustahil dilakukan apabila karyawan tidak melakukan kerja keras. Karyawan yang profesional juga harus memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dipercayakan kepadanya.

II. KAJIAN PUSTAKA

Profesionalisme

Rivai dan Basri, (2019:116) mengemukakan, profesionalisme adalah hasil

kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam sebuah organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Sedangkan menurut Schuler dan Jackson (2016:93) penilaian profesionalisme mengacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku, dan hasil, termasuk ketidakhadiran.

Upaya peningkatan profesionalisme suatu organisasi bisa dilakukan melalui proses komunikasi. Komunikasi sangat penting khususnya bagi karyawan bagian pelayanan (*Customer service*), karena dapat memahami apa yang dapat dibutuhkan karyawan bagian pelayanan.

Lumban Gaol (2019:55) mengatakan bahwa dengan adanya komunikasi, seseorang / karyawan dapat bekerja sama dalam melakukan aktifitas manajemen demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kinerja

Menurut Bernardin dan Russel (2018:379) kinerja didefinisikan sebagai suatu catatan prestasi yang dihasilkan selama periode tertentu.

Sedangkan menurut Byars dan Rue (2014:99) mengartikan kinerja adalah seperangkat hasil usaha seseorang yang dimodifikasikan dengan kemampuan, sifat atau karakteristik individu dan persepsinya terhadap peran yang harus dilakukannya.

Usaha dalam hal ini adalah sejumlah energi yang dikerahkan individu terhadap pelaksanaan pekerjaannya baik energi fisik maupun mental. Kemampuan dan sifat merupakan karakteristik individu yang tercakup dalam kinerjanya.

Kemampuan Kerja

Kristiani *et al*, (2018:50) menyatakan bahwa “Kemampuan kerja merupakan suatu keadaan yang ada pada diri pekerja yang secara sungguh-sungguh berdaya guna dan berhasil guna dalam bekerja sesuai bidang pekerjaannya”. Selanjutnya disebutkan pula bahwa kemampuan seorang individu berasal dari latar belakang pendidikan dan pengalaman serta mengenali tugas-tugasnya.

Selanjutnya, Aprina, 2017:90 mengatakan, kemampuan merupakan salah satu unsur dalam kematangan yang berkaitan dengan pengetahuan dan ketrampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan, pelatihan, dan suatu pengalaman. Tenaga kerja berbeda dalam melaksanakan tugas / program-program yang ada di perusahaan, hal ini disebabkan karena adanya perbedaan kemampuan masing-masing tenaga kerja. Kemampuan seseorang ada yang sukar untuk ditingkatkan namun ada juga yang bisa meningkat seiring berjalannya waktu. Sedangkan keterampilan merupakan salah satu unsur yang dapat dipelajari melalui pelatihan dan dapat pula berdasarkan pengalaman kerja.

Companies that have competence in the fields of marketing, manufacturing and

innovation can make its as a souch to achieve competitive advantage (Daengs GS, et al. 2020:1419).

To find out the results of the data,the technique of data analysis is also use to test to the hypotheses put forward by the researchers, because the analysis of the data collected to determine of the effect of the independent variables on the related variables is use multiple linier statistical test. (Enny Istanti, et al, 2020:113).

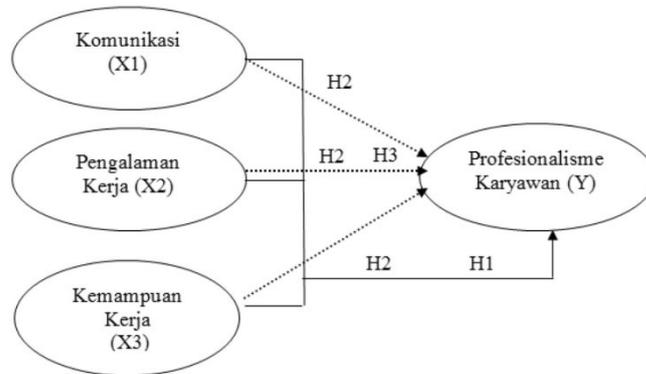
The research design is a plan to determine the resources and data that will be used to be processed in order to answer the research question. (Asep Iwa Soemantri, 2020:5).

Time management skills can facilitate the implementation of the work and plans outlined. (Rina Dewi, et al. 2020:14)

Standard of the company demands regarding the results or output produced are intended to develop the company. (Istanti, Enny, 2021:560).

Kerangka Konseptual

Kerangka berpikir yang dituangkan dalam kerangka konseptual terlihat sebagaimana gambar berikut dibawah ini



Gambar 1
Kerangka Konseptual

Keterangan :

- : Pengaruh simultan
- : Pengaruh parsial

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan pada kerangka konseptual tersebut diatas, maka tersusun perumusan hipotesis penelitian sebagai berikut :

- H1 : Komunikasi, Pengalaman kerja dan Kemampuan Kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Profesionalisme karyawan pada Bank Sarana Prima Mandiri Pamekasan.
- H2 : Komunikasi, Pengalaman kerja dan Kemampuan Kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Profesionalisme karyawan pada Bank Sarana Prima Mandiri Pamekasan.
- H3 : Pengalaman kerja mempunyai pengaruh dominan terhadap Profesionalisme karyawan pada Bank Sarana Prima Mandiri Pamekasan.

III. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian eksplanatori (*Explanatory Research*). Pendekatan utama penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Bank Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Alasan pemilihan lokasi adalah karena keterbatasan waktu dalam melakukan penelitian. Semakin dekat peneliti dengan lokasi penelitian maka akan semakin lebih fokus peneliti dalam melakukan interaksi dengan objek penelitian. Populasi merupakan keseluruhan dari kumpulan elemen yang memiliki sejumlah karakteristik umum, yang terdiri dari bidang-bidang atau keseluruhan kelompok orang, peristiwa yang diminati peneliti untuk diteliti

(Malhotra, 2016). Sedangkan menurut Sugiyono, (2016:63), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek atau obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti, dikaji, dianalisa dan diambil kesimpulan.

Berdasarkan pendapat diatas, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang ada di Bank Sarana Prima Mandiri Pamekasan sebanyak 60 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik metode random sampling. Pengambilan sampel ini didasarkan pada pendapat Arikunto (2016:112) yaitu 60 orang. Dengan metode pengambilan sampel penelitian ini dikatakan sebagai *metode sensus*, yaitu semua anggota populasi dijadikan sampel (Singarimbun dan Effendi, 2016:159) Metode pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah; 1) Angket (*kosioner*), yaitu membagikan kuesioner kepada *responden*. Kuesioner ini memberikan pertanyaan dengan jawaban tertutup artinya jawaban tersebut sudah dikemas dalam bentuk pilihan jawaban; 2) Dokumentasi, yaitu teknik pengambilan data melalui data-data yang ada yang berkaitan dengan penelitian. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi; 1) Analisis univariat; 2) Analisis bivariate; 3) Analisis multivariate; 4) Uji Validitas; 5) Uji Reliabilitas; 6) Uji Asumsi Klasik. Teknik analisis yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah model regresi linier berganda. Pengujian hipotesis dalam penelitian menggunakan beberapa cara yaitu uji simultan (Uji F) dan uji parsial (uji t)

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,857	1,227		3,143	,000

Komunikasi	,029	,149	-,026	1,694	,001
PengalamanKerja	,207	,232	,121	2,894	,004
KemampuanKerja	,060	,142	-,056	1,718	,001

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2020

Berdasarkan tabel diatas yang didasarkan pada hasil analisis regresi berganda pada lampiran, diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = 3,857 + 0,029 X1 + 0,207 X2 + 0,060 X3$$

Persamaan di atas menunjukkan bahwa berdasarkan perhitungan analisis regresi di atas, bahwa nilai konstanta adalah sebesar 3,857 Angka ini mempunyai arti bahwa apabila komunikasi, pengalaman kerja dan kemampuan kerja dianggap tidak ada atau nol, maka besarnya profesionalisme karyawan pada Bank Sarana prima Mandiri adalah sebesar 3,857

Angka 0,029. Angka ini mengandung arti bahwa komunikasi (X1) mempunyai pengaruh positif terhadap profesionalisme karyawan (Y), yaitu bahwa apabila ada upaya peningkatan komunikasi, maka akan meningkatkan profesionalisme karyawan. Adapun besarnya perubahan profesionalisme karyawan yang disebabkan oleh komunikasi adalah sebesar 0,029 satuan untuk setiap perubahan satu satuan yang bersifat positif, dengan asumsi bahwa variabel lain (pengalaman kerja dan kemampuan kerja) adalah konstan.

Angka 0,207. Berdasarkan perhitungan analisis regresi di atas, pengalaman kerja (X2) juga meningkatkan profesionalisme karyawan (Y).

Adapun besarnya perubahan profesionalisme yang disebabkan oleh pengalaman kerja adalah sebesar 0,207 satuan untuk setiap perubahan pengalaman kerja yang bersifat positif. Artinya apabila ada peningkatan pengalaman kerja sebesar 0,207 satuan, maka akan meningkatkan profesionalisme karyawan sebesar 0,207 satuan, dengan asumsi bahwa variabel yang lain (komunikasi dan kemampuan kerja) adalah konstan.

Angka 0,060. Angka ini menunjukkan bahwa kemampuan kerja (X3) mempunyai pengaruh positif terhadap profesionalisme karyawan (Y), yaitu bahwa apabila ada upaya peningkatan kemampuan kerja, maka akan meningkatkan profesionalisme karyawan. Adapun besarnya perubahan profesionalisme karyawan disebabkan oleh peningkatan kemampuan kerja adalah sebesar 0,060 satuan untuk setiap perubahan satu satuan kemampuan kerja yang bersifat positif, dengan asumsi bahwa variabel yang lain (komunikasi dan pengalaman kerja) adalah konstan.

Selanjutnya adalah melakukan pengujian terhadap hipotesis yang telah diajukan. Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah “komunikasi, pengalaman kerja dan kemampuan kerja secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap profesionalisme karyawan”.

Tabel 2
Hasil Analisis Uji t

Coefficients^a

Model	t	Sig.
1 (Constant)	3,143	,000
Komunikasi	,194	,001
Pengalaman Kerja	,894	,004

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2020

Berdasarkan Tabel di atas dijelaskan bahwa nilai t hitung untuk masing-masing variabel adalah :

Nilai t hitung untuk komunikasi (X1) sebesar 1.694 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,04, dimana nilai ini lebih kecil dari

0,05. Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa komunikasi (X1) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap profesionalisme karyawan Bank Sarana Prima Mandiri Pamekasan (Y).

Nilai t hitung untuk pengalaman kerja (X2) sebesar 1,894 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,03 yang berarti nilai ini lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pengalaman kerja (X2) secara parsial juga mempunyai pengaruh signifikan terhadap profesionalisme karyawan Bank Sarana Prima Mandiri Pamekasan (Y).

Nilai t hitung untuk kemampuan kerja (X3) sebesar 1.418 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,01, dimana nilai ini lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian maka dapat dikatakan kemampuan kerja (X3) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap profesionalisme karyawan Bank Sarana Prima Mandiri Pamekasan (Y).

Berdasarkan Tabel di atas juga dijelaskan bahwa hasil uji t hitung diketahui seluruh variabel bebas secara sendiri-sendiri mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat. Oleh karena itu hipotesis kedua yang menyatakan bahwa

“komunikasi, pengalaman kerja, dan kemampuan kerja signifikan terhadap profesionalisme petugas pelayanan Bank Sarana Prima Mandiri Pamekasan”, terbukti kebenarannya dan hipotesis diterima.

Langkah kedua yang dilakukan adalah dengan melakukan uji simultan atau uji F. Uji F dalam penelitian ini dilakukan untuk menguji apakah benar bahwa komunikasi, pengalaman kerja dan kemampuan kerja secara simultan mempunyai pengaruh simultan terhadap Profesionalisme Karyawan. Adapun pengujian dilakukan dengan menganalisis nilai F hitung dengan melihat nilai probabilitas / signifikansinya. Apabila nilai F hitung mempunyai nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah signifikan. Lebih jelasnya disajikan dalam bentuk Tabel 3 berikut ini.

Tabel 3
Hasil Analisis Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	,117	3	,039	4,294	,002
Residual	7,436	56	,133		
Total	7,553	59			

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2020

Berdasarkan Tabel di atas dijelaskan bahwa hasil analisis data dengan menggunakan uji F (anova), diketahui bahwa nilai F hitung adalah sebesar 4.294 dengan tingkat signifikansi diketahui dari nilai F yaitu sebesar 0,02 (lebih kecil dari 0,05). Dengan demikian berarti bahwa secara bersama-sama komunikasi, pengalaman kerja dan kemampuan kerja mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap profesionalisme karyawan Bank Sarana Prima Mandiri Pamekasan (Y).

Oleh karena itu hipotesis pertama dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa

“komunikasi, pengalaman kerja dan kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap profesionalisme karyawan Bank Sarana Prima Mandiri Pamekasan” terbukti kebenarannya dan hipotesis diterima.

Pada model linear berganda ini, akan dilihat besarnya kontribusi untuk variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya dengan melihat besarnya koefisien determinasi totalnya (R²). Jika (R²) yang diperoleh mendekati 1 (satu) maka dapat dikatakan semakin kuat model tersebut menerangkan hubungan variabel bebas

terhadap variabel terikat. Sebaliknya jika (R^2) makin mendekati 0 (nol) maka semakin lemah pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat.

Untuk mengetahui kontribusi hubungan antara variabel bebas yaitu komunikasi (X1), pengalaman kerja (X2) dan kemampuan kerja (X3) dengan variabel terikat profesionalisme karyawan (Y), dilihat dari tabel berikut.

Tabel 4
Koefisien Korelasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.166 ^a	.016	-.037	.36439	2.426

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS, 2020

Berdasarkan Tabel tersebut, diketahui bahwa nilai R (korelasi berganda) adalah sebesar 0,166. Koefisien sebesar 0,166 tersebut menunjukkan keeratan hubungan antara variabel bebas yaitu komunikasi, pengalaman kerja dan kemampuan kerja dengan variabel terikat yaitu profesionalisme karyawan Bank Sarana Prima Mandiri Pamekasan sebesar 16,6%. Sedangkan tanda koefisien korelasi yang positif menandakan bahwa hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat yang terjadi adalah searah, artinya semakin baik komunikasi, pengalaman kerja dan kemampuan kerja maka akan semakin meningkatkan profesionalisme karyawan Bank Sarana Prima Mandiri Pamekasan.

Koefisien R^2 (determinasi berganda) adalah sebesar 0.016. Koefisien tersebut menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas (komunikasi, pengalaman kerja dan kemampuan kerja) terhadap variabel terikat yaitu profesionalisme karyawan Bank Sarana Prima Mandiri Pamekasan secara bersama-sama adalah sebesar 1,6%. Hal ini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini 1,6% profesionalisme karyawan Bank Sarana Prima Mandiri Pamekasan dipengaruhi oleh komunikasi, pengalaman kerja dan kemampuan kerja.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data pada uraian sebelumnya diketahui bahwa

komunikasi, pengalaman kerja dan kemampuan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap profesionalisme karyawan Bank Sarana Prima Mandiri Pamekasan.

Langkah selanjutnya akan dibahas hubungan antar variabel penelitian secara bertahap sesuai dengan uraian hipotesis penelitian sebagai berikut :

Pengaruh Komunikasi Terhadap Profesionalisme Karyawan Bank Sarana Prima Mandiri

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linier berganda pada hasil uji t dapat diketahui bahwa nilai t hitung pada variabel independen pengaruh komunikasi sebesar 1,694 dengan tingkat signifikan sebesar 0.04 atau lebih kecil dari 0.05 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel komunikasi (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel profesionalisme karyawan (Y) pada Bank Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Hal ini berarti komunikasi memiliki pengaruh terhadap profesionalisme karyawan. Menurut penelitian ini berdasarkan kuesioner yang telah dilakukan komunikasi memiliki pengaruh pada profesionalisme karyawan karena komunikasi merupakan salah satu cara untuk menyampaikan ide atau gagasan serta pesan baik dari bawahan

terhadap atasan maupun dari atasan terhadap pimpinan serta antar sesama rekan kerja dan komunikasi pada hakikatnya merupakan suatu tindakan yang memungkinkan kita mampu menerima dan memberikan informasi atau pesan sesuai dengan apa yang kita butuhkan.

Hasil penelitian ini memperluas temuan peneliti Imam Riyadi, (2012:39) yang menyatakan secara simultan dan parsial ada pengaruh antara komunikasi, pengalaman kerja, kemampuan kerja dan Profesionalisme karyawan.

Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Profesionalisme Karyawan Bank Sarana Prima Mandiri Pamekasan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, dijelaskan bahwa pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya bahwa pengalaman kerja mampu membuat perubahan terhadap profesionalisme karyawan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya serta memperluas hasil penelitian yang dilakukan oleh Likdanawati, (2018), yang menjelaskan, terdapat hubungan secara langsung dan signifikan dari pengalaman kerja terhadap profesionalisme karyawan.

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linier berganda pada hasil uji t dapat diketahui bahwa nilai t hitung pada variabel independen pengaruh pengalaman kerja sebesar 1,894 dengan tingkat signifikan sebesar 0.03 atau lebih kecil dari 0.05 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel pengalaman kerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel profesionalisme karyawan (Y) pada Bank Sarana Prima Mandiri Pamekasan

Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Profesionalisme Karyawan Bank Sarana Prima Mandiri Pamekasan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, dijelaskan bahwa kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap

profesionalisme karyawan. Artinya bahwa kemampuan kerja mampu membuat perubahan terhadap profesionalisme karyawan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya serta memperluas hasil penelitian yang dilakukan oleh Raharjo, (2016:53), yang menjelaskan, terdapat hubungan secara langsung dan signifikan dari kemampuan kerja terhadap profesionalisme karyawan.

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linier berganda pada hasil uji t dapat diketahui bahwa nilai t hitung pada variabel independen pengaruh kemampuan kerja sebesar 1.418 dengan tingkat signifikan sebesar 0.01 atau lebih kecil dari 0.05 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kemampuan kerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel profesionalisme karyawan (Y) pada Bank Sarana Prima Mandiri Pamekasan

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data serta pembahasan di bab sebelumnya, maka kesimpulan penelitian ini adalah :

1. Komunikasi yang terbentuk di Bank Sarana Prima Mandiri Pamekasan terjalin cukup baik, karyawan Bank Sarana Prima Mandiri Pamekasan mempunyai pengalaman kerja yang cukup luas sehingga bisa diandalkan, serta kemampuan kerja yang bisa dikatakan cukup baik dan diasumsikan bisa membantu kelancaran tugas yang dijalankan sehari-hari.
2. Komunikasi, pengalaman kerja dan kemampuan kerja mempunyai pengaruh secara bersama-sama dan berarti terhadap peningkatan profesionalisme karyawan pada Bank Sarana Prima Mandiri Pamekasan.
3. Secara sendiri-sendiri/parsial komunikasi, pengalaman kerja dan kemampuan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap profesionalisme karyawan pada Bank Sarana Prima Mandiri Pamekasan.

4. Pengalaman kerja memiliki pengaruh yang dominan terhadap profesionalisme karyawan pada Bank Sarana Prima Mandiri Pamekasan.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ahmad, Komaruddin. 2019. Dasar-Dasar Manajemen Investasi dan Portofolio. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- [2] Arikunto, Suharsimi. 2017. Prosedur Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta
- [3] Arikunto, Suharsimi. 2017. Prosedur Penelitian. Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Renika Cipta.
- [4] Arsyad, Soeratno. 2018. Metodologi Penelitian. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- [5] Azwar, S. 2019. Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- [6] Batinggi, Ahmad. 2019. Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta: STIA LAN
- [7] Boediono, B. 2018. Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta: Rineka Cipta
- [8] Dahlyafni Pratiwi Nababan dan Sriwidharmanelly. 2019. Pengaruh Kompensasi, Motivasi, Komitmen Organisasional dan Pemahaman Akuntansi Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Akuntansi Pada Industri Mikro dan Menengah Kota Bengkulu. Tesis.
- [9] Daengs, G. S. A., Istanti, E., Negoro, R. M. B. K., & Sanusi, R. (2020). The Aftermath of Management Action on Competitive Advantage Through Process Attributes at Food and Beverage Industries Export Import in Perak Harbor of Surabaya. *International Journal Of Criminology and Sociologi*, 9, 1418–1425.
- [10] Donnelly, Gibson. 2016. Organisasi, Prilaku, Struktur, Proses. Bina Rupa Aksara.
- [11] Effendy, Onong. 2019. Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek. Bandung: Remaja Rosdakarya
- [12] Gaol, L, Jimmy. 2019. Sistem Informasi Manajemen Pemahaman dan Aplikasi. Jakarta: Penerbit PT Grasindo.
- [13] Gaspersz, Vincent. 2017. Three-in-one ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 Sistem Manajemen Kualitas, K3, Lingkungan (SMKL4L) dan Peningkatan Terus-Menerus Contoh Aplikasi pada Bisnis dan Industri. Bogor: Vinchristo Publication.
- [14] Gaspersz. 2018. Manajemen Produktivitas Total. Yogyakarta: Andi
- [15] Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- [16] Gibson, James L. 2016. Organisasi Peilaku. Struktur dan Proses. Edisi ke-5 Cetakan ke-3. Jakarta: Erlangga.
- [17] Gomes, dan Majia, 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia, Andi Offset, Yogyakarta.
- [18] Hamalik, Oemar. 2018. Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara
- [19] Handoko. T. Hani. 2017. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Edisi ke-2. Yogyakarta: BPFE.
- [20] Harbani. 2019. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- [21] Hariandja, Marihot TE. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Grasindo
- [22] Hasibuan, Malayu SP. 2016. Manajemen Dasar. Pengertian dan Masalah. Jakarta: Toko Gunung Agung.
- [23] Iksan dan Muhammad. 2019. Akuntansi Keperilakuan. Jakarta: Salemba Empat.
- [24] Istanti, Enny, et al. 2020. Impact Of Price, Promotion and Go Food Consumer Satisfaction In Faculty Of Economic And Business Students Of Bhayangkara University Surabaya, *Jurnal EKSPEKTRA Unitomo Vol. IV No. 2*, Hal. 104-120.
- [25] Istanti, Enny, et al. 2021. The Effect of Job Stress and Financial Compensation Toward OCB And Employee Performance. *Jurnal Media Mahardika Vol. 19 No. 3*, Hal. 560-569.
- [26] Irianto, J. 2017. Tema-Tema Pokok Manajemen Sumber Daya Manusia. Surabaya: Insan Cendekia

- [27] Iwa Soemantri, Asep et al. 2020. Entrepreneurship Orientation Strategy, Market Orientation And Its Effect On Business Performance In MSMEs. Jurnal EKSPEKTRA Unitomo Vol. IV No. 1, Hal. 1-10.
- [28] KBBI. 2017. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Depdiknas
- [29] Kristina, Nugi. 2017. Pengaruh Motivasi Kerja, Kompetensi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Yayasan Bintang Timur Tangerang. Tesis. Universitas Esa Unggul Jakarta.
- [30] Kurniawan, Agung. 2019. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan
- [31] Lieke E.M.W. 2016. Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Kerja Terhadap Komitmen Organisasi di Organisasi Pendidikan Islam X. Depok: Pascasarjana Universitas Gunadarma
- [32] Liliweri, Alo. 2019. Sosiologi & Komunikasi. Jakarta: Bumi Aksara
- [33] Lodge, Derek. 2019. Philosophy of Education. New York: McGraw Hill
- [34] Lukman, Sampara. 2017. Manajemen Kualitas Perbankan. Jakarta: Ghalia Indonesia
- [35] Lukman, Sampara. 2019. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: STIA LAN Press
- [36] Mangkunegara, A. P 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Rosdakarya, Bandung.
- [37] Martono, Nanang. 2016. Statistik Sosial: Teori dan Aplikasi Program SPSS. Yogyakarta: Gava Media.
- [38] Mathis, Robert L dan Jockson, John H. 2016. Human Resources Management. edisi 10. Jakarta: Salemba Empat.
- [39] Medi, Prakoso. 2016. Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Percetakan Art Studio Jakarta Pusat. Skripsi. Manajemen. Universitas Negeri Yogyakarta.
- [40] Michael, Ritchie, 2018. Organizational Culture : An Examination of Its Effect on the Internazation Process and Member Performance. Southem Bussines review, Spring 2016:25.
- [41] Moeljono, Djokosantoso. 2018. Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi. Jakarta: Media Elex Komputindo
- [42] Moenir, AS. 2019. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- [43] Mondy dan Noe. 2017. Motivation and Work Behavior. Mc Graw Hill Book Co, New York.
- [44] Muhammad Arni. 2019. Komunikasi Organisasi. Bumi Aksara, Jakarta
- [45] Nawawi, Hadari. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif. Jakarta: Rineka Cipta.
- [46] Notoatmojo, S. 2018. Pengembangan Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta
- [47] Pace, R. Wayne dan Don F. Faules. 2018. Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan. Terj. Deddy Mulyana. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- [48] Pasolong, Harbani. 2017. Teori Administrasi Publik. Yogyakarta: Alfabeta
- [49] Pasolong, Harbani. 2019. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- [50] Prawirosentoso, Suryadi. 2018. Kebijakan Kinerja Karyawan. Yogyakarta: BPFE.
- [51] Purnama, Nursya'bani. 2016. Manajemen Kualitas: Perspektif Global. Yogyakarta: Ekonosia
- [52] Randal S. Schuler dan Susan E. Jackson. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Buku Satu. Edisi Indonesia. PT Salemba Empat. Jakarta.
- [53] Rao, V. 2018. Penilaian Prestasi Kerja: Teori dan Praktek, Seri Manajemen No. 125, PT. Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.
- [54] Ratminto. 2019. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- [55] Riyadi Imam. 2017. Pengaruh Komunikasi, Tingkat Pendidikan,

- Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada karyawan Patra Semarang Convention Hotel). Tesis
- [56] Rina Dewi, et al. 2020. Internal Factor Effects In Forming The Success Of Small Businesses. Jurnal SINERGI UNITOMO, Vol. 10 No. 1, Hal. 13-21.
- [57] Robbins, Stephen. 2019. Perilaku Organisasi. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- [58] Russel, J.E.A. 2019. Kepemimpinan Komunikasi dan Pembagian Kerja Terhadap Kinerja. PT Prima Inti Citra Rasa Manado. Journal EMBA.
- [59] Sani, Ach dan Mahfudz, M. 2016. Metodologi Penelitian Manajemen Sumberdaya Manusia. Malang : UIN Press.
- [60] Sedarmayanti. 2016. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: Mandar Maju
- [61] Sendjaja S. Djuarsa. 2019. Pengantar komunikasi. Universitas Terbuka Jakarta
- [62] Setiawan dan Waridin. 2016. Pengaruh Disiplin Kerja Karyawan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja di Divisi Radiologi RSUP Dokter Kariadi, Semarang: JRBI. Vol 2.No.2 Hal:181-198.
- [63] Shahab, A. 2018. Teori dan Problem Administrasi. Jakarta: Salemba Empat
- [64] Siagian, Sondang P. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara
- [65] Siagian, Sondang P. 2019. Kerangka Dasar Ilmu Administrasi. Jakarta: Bumi Aksara
- [66] Siagian, Sondang P. 2019. Teori Pengembangan Organisasi. Jakarta: Penerbit Erlangga
- [67] Simamora, Henry, 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia, STIE YKPN, Yogyakarta.
- [68] Sinambela, Lijan Poltak. 2019. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara
- [69] Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2017. Metode Penelitian Survei. Jakarta: LP3ES.
- [70] Soekidjan, 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- [71] Sugiyono, 2017, Metodologi Penelitian Administrasi, Bandung; Alfa Betha.
- [72] Sugiyono. 2017. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta
- [73] Suhrawardi. 2019. Wacana Baru Filsafat Islam. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- [74] Syamsudin. 2016. Manajemen Keuangan Perusahaan. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- [75] Timpe, A. Dale, 2019. Performance: Seri Manajemen sumber Daya Manusia, PT. Elex Media Koputendo, Jakarta.
- [76] Tjiptono, Fandy. 2019. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi
- [77] Tjokrowinoto, Muljarto. 2016. Pembangunan, Dilema dan Tantangan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- [78] Windy Aprilia Murty dan Gunasti Hudiwinarsih. 2018. Pengaruh Kompensasi, Motivasi, dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Akuntansi; Studi Kasus Pada Perusahaan Manufaktur di Surabaya.
- [79] Wiryanto. 2019. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: Gramedia Wiasarana
- [80] Yamit, Zulian. 2019. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Yogyakarta: Ekonosia
- [81] Zainun, Buchori. 2016. Sumber Daya Manusia. Jakarta: Gunung Agung.
- [82] Zuhri, 2019. Pengaruh Kepemimpinan, Beban Kerja, Dan Kompensasi Terhadap
- [83] Kinerja Pegawai Bank Brisyarlah Kantor Cabang Yogyakarta. Tesis. Progam Studi Ekonomi Syariah, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta