

**PENGARUH TINGKAT KEPERCAYAAN DIRI KARYAWAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN
DI PT. PLN (PERSERO) ULP AHMAD YANI
KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
ILMINA SHOFIYA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2024**

**PENGARUH TINGKAT KEPERCAYAAN DIRI KARYAWAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN
DI PT. PLN (PERSERO) ULP AHMAD YANI
KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ushuluddin dan Humaniora
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
dalam Ilmu Psikologi

Oleh :
Ilmina Shofiya
190103040169



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS USHULUDDIN DAN HUMANIORA
PROGRAM STUDI PSIKOLOGI ISLAM
BANJARMASIN
2024**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ilmina Shofiya
NIM : 190103040169
Tempat/Tgl. Lahir : Kuala Kapuas 01 Januari 2001
Program Studi : Psikologi Islam
Fakultas : Ushuluddin dan Humaniora UIN Antasari
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Tingkat Kepercayaan Diri Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani Kota Banjarmasin” adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Banjarmasin, 24 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan

Ilmina Shofiya

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Tingkat Kepercayaan Diri Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani Kota Banjarmasin

Ditulis oleh : Ilmina Shofiya

N I M : 190103040169

Fakultas : Ushuluddin dan Humaniora

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Psikologi Islam

Tahun Akademik : 2019

Tempat dan tanggal lahir : Kuala Kapuas 01 Januari 2001

Alamat : Handil Bakti Komplek Graha Ahliya 1 Blok B Nomor 22

Setelah dilakukan evaluasi dan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui skripsi ini untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ushuluddin dan Humaniora UIN Antasari.

Banjarmasin, 24 Juni 2024

Pembimbing I



Dr. Akhmad Sagir, M.Ag
NIP. 19711217 199603 1 001

Pembimbing II



Musfichin, M.A
NIP. 19790324 02321 1 012

Mengetahui,
Ketua Program Studi Psikologi Islam
Fakultas Ushuluddin dan Humaniora
UIN Antasari Banjarmasin,



Dra. Mulyani, M.Ag
NIP. 19681010 199403 2 004

PENGESAHAN SKRIPSI

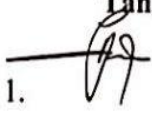




PENGARUH TINGKAT KEPERCAYAAN DIRI KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN DI PT. PLN (PERSERO) ULP AHMAD YANI KOTA BANJARMASIN

Dipersembahkan dan disusun oleh:

Ilmina Shofiya
190103040169

Telah Diujikan pada Tim Penguji
Pada: Hari Jumat, Tanggal 12 Juli 2024

Tim Penguji

| Nama | Tanda Tangan |
|---|--|
| 1. Drs. H. Arni, M.Fil, I (Ketua) | 1.  |
| 2. Musfichin, M.A (Penguji I) | 2.  |
| 3. Dr. Akhmad Sagir, M.Ag (Penguji II) | 3.  |
| 4. Dra. Mulyani, M.Ag (Penguji III) | 4.  |
| 5. Sarihat, M.A (Notulis) | 5.  |

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ushuluddin dan Humaniora
UIN Antasari Banjarmasin




Dr. Dzikri Nirwana, M.Ag
NIP. 197812272003121002

ABSTRAK

Imina Shofiya, 19010304069. *Pengaruh Tingkat Kepercayaan Diri Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani Kota Banjarmasin*. Pembimbing (I) Dr. Akhmad Sagir, M. Ag., dan Pembimbing (II) Musfichin, M.A., pada Program Studi Fakultas Ushuluddin dan Humaniora UIN Antasari Banjarmasin. 2024.

Kata Kunci: Kepercayaan diri, Kualitas pelayanan, Karyawan ULP Ahmad Yani.

Kepercayaan diri merupakan faktor penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada pelanggan. Tingkat kepercayaan diri yang tinggi dapat membantu karyawan di Unit Layanan Pelanggan (ULP) untuk berinteraksi dengan baik dengan pelanggan, sehingga menciptakan dampak positif bagi perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melihat tingkat kepercayaan diri dan kualitas pelayanan serta pengaruh kepercayaan diri terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis regresi sederhana, adapun Sampel yang digunakan dengan total sampling berjumlah 30 responden..

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 60% karyawan memiliki tingkat kepercayaan diri yang tinggi, sedangkan 70,3% berada dalam kategori kualitas pelayanan yang tinggi. Analisis regresi sederhana menghasilkan nilai R Square sebesar 0,530, yang menunjukkan bahwa kepercayaan diri menyumbang 53,0% terhadap variabel kualitas pelayanan, Kesimpulan dari penelitian ini adalah kepercayaan diri memiliki kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Penelitian ini memberikan wawasan penting bagi perusahaan dalam upaya meningkatkan kepercayaan diri karyawan guna memperbaiki kualitas pelayanan kepada pelanggan.

MOTTO

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(Al-Insyirah ayat 5).

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, pertama-tama saya panjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

Kedua orang tua saya tercinta, Muhammad Juhdi dan Mahrita yang telah merawat, mendukung, mendidik, mendoakan dan membiayai saya selama menempuh pendidikan hingga sekarang.

Adik saya tersayang Annisa Salsabila, serta seluruh keluarga yang selalu memberi dukungan dan doa kepada saya.

Seluruh guru-guru yang telah mendidik, membantu dan mendoakan saya.

Semua teman-teman yang telah mendukung dan selalu menemani saya selama pendidikan ini.

Kepada orang yang saya sayangi, yang telah mendukung dan membantu saya saat menyelesaikan skripsi ini, atas dukungan dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Dan terakhir untuk diri saya sendiri, yang sudah berusaha, bertahan dan berjuang untuk sampai ke tahap ini.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا ومولانا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، أما بعد

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji hanya bagi Allah SWT., Penguasa alam semesta. Kiranya rahmat dan keselamatan senantiasa turunkan untuk baginda Rasul yang mulia yaitu Nabi besar Muhammad SAW., beserta keluarga dan para sahabat setianya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini memiliki banyak kekurangan dan kelemahan, seperti air yang mencari arah dalam samudra pengetahuan dan pengalaman yang terbatas. Namun, penulis merasa sangat bersyukur telah berhasil menyalurkan karya berjudul "Pengaruh Tingkat Kepercayaan Diri Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani Kota Banjarmasin", sebuah permata yang menari dalam lembaran kesatuan psikologi, menghantarkan langkah untuk mencapai gelar strata satu Sarjana Psikologi dari Fakultas Ushuluddin dan Humaniora UIN Antasari Banjarmasin.

Sungguh, di dalam peluk cakrawala ilmu, tumbuhlah hikmat dan nikmat, yang tak dapat diraih sendirian. Penulis, dalam pelipur rindu rasa syukur, ingin merentangkan sayap terima kasih, untuk melambatkan cinta dan penghormatan kepada:

1. Bapak Dr. Dzikri Nirwana, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ushuluddin dan Humaniora UIN Antasari Banjarmasin, yang telah memberi ruang bagi kami meniti perjalanan di kampus tercinta. Semangatnya mengilhami kami untuk meraih mimpi.
2. Ibu Mulyani, M.Ag., selaku Ketua Program Studi Psikologi Islam, atas dukungan dan perhatiannya telah mengarahkan langkah kami dalam memetik inspirasi dari bidang psikologi ini.
3. Bapak Musfichin, M.A., selaku Sekretaris Program Studi Psikologi Islam, dengan keramahannya senantiasa membantu kami dalam berbagai hal, mulai dari konsultasi hingga memberikan layanan administrasi akademik dengan penuh keikhlasan.
4. Bapak Musfichin, M.A., selaku Pembimbing Skripsi dengan bijaksana memberi saran dan waktu berharga dalam perjalanan menyelesaikan skripsi kami.

5. Bapak Dr. Akhmad Sagir, M.Ag., selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan bimbingan dan nasihat penuh arti dalam rentang perjalanan kami.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ushuluddin dan Humaniora UIN Antasari Banjarmasin dengan penuh dedikasi memberikan ilmu pengetahuan, menginspirasi, dan membantu kami memahami berbagai materi perkuliahan.
7. Ibu Shanty Komalasari, M.Psi., Psikolog. Yang telah bersedia menjadi *Professional Judgment* untuk *guide interview* dan skala dalam penelitian ini
8. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ushuluddin dan Humaniora, atas usaha dan kerja keras dalam menyediakan fasilitas, dukungan administratif, serta membantu kelancaran kegiatan akademik kami
9. Pimpinan dan karyawan ULP Ahmad Yani. Terima kasih atas izin penelitian dan waktu yang diluangkan pada saat penelitian.
10. Ibu dan Ayah, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.
11. Roro Endang Rika Safitri, Nida Sabrina dan Ghina Aulia Putri terima kasih atas dukungan, bantuan, tempat tinggal yang selama penelitian sangat membantu.
12. Ely Yana, Feby Laras Fujianti, Fauziah, terima kasih atas doa, dukungan, energi positifnya yang selama ini membantu dalam proses yang sulit ini.
13. Teman-teman seangkatan, atas persahabatan, kebersamaan, dan semangat dalam menghadapi berbagai tantangan selama masa studi.

Semoga limpahan kasih sayang Allah Swt. senantiasa menghampiri pihak-pihak yang telah disebutkan dan yang tidak sempat kami sebutkan. Akhir kata, penulis dengan penuh kerendahan hati berharap atas ampunan dan ridha-Nya. Semoga karya tulis ini menjadi berkah dan memberikan manfaat serta menjadi penambah kekayaan ilmu pengetahuan bagi seluruh Sivitas Akademika. Amin

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN | ii |
| PERSETUJUAN | iii |
| PENGESAHAN | iv |
| ABSTRAK | v |
| MOTTO | vi |
| KATA PERSEMBAHAN | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 7 |
| C. Tujuan Penelitian | 8 |
| D. Signifikansi Penelitian | 8 |
| E. Penelitian Terdahulu | 9 |
| F. Definisi Operasional | 14 |
| G. Hipotesis Penelitian | 17 |
| H. Sistematika Penulisan | 17 |
| | |
| BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR | 19 |
| A. Kepercayaan Diri | 19 |
| 1. Pengertian Kepercayaan Diri | 19 |
| 2. Ciri-ciri Kepercayaan Diri | 21 |
| 3. Aspek-aspek Kepercayaan Diri | 25 |
| 4. Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Diri | 26 |
| 5. Kepercayaan Diri Dalam Pandangan Islam | 27 |
| B. Kualitas Pelayanan | 29 |
| 1. Pengertian Kualitas Pelayanan | 29 |
| 2. Dimensi Kualitas Pelayanan | 33 |
| 3. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan | 35 |
| C. Pengaruh Kepercayaan Diri Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Pelanggan | 36 |
| D. Kerangka Pikir | 38 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN | 40 |
| A. Jenis dan Pendekatan Penelitian | 40 |
| B. Lokasi Penelitian | 41 |
| C. Responden dan Objek Penelitian | 41 |
| 1. Responden Penelitian | 41 |
| 2. Objek Penelitian | 41 |

| | |
|---|------------|
| D. Populasi dan Sampel Penelitian | 42 |
| E. Data | 43 |
| 1. Data Primer | 43 |
| 2. Data Sekunder | 43 |
| F. Sumber Data | 44 |
| G. Teknik Pengumpulan Data | 44 |
| 1. Skala | 44 |
| 2. Wawancara | 45 |
| H. Desain Pengukuran | 45 |
| 1. Kepercayaan Diri | 46 |
| 2. Kualitas pelayanan | 46 |
| 3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas | 47 |
| a. Uji Validitas | 47 |
| b. Uji Reliabilitas | 47 |
| I. Teknik Analisis Data | 48 |
| J. Metode Analisis Data | 50 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 51 |
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian | 51 |
| B. Hasil Uji Instrumen | 58 |
| 1. Uji Validitas | 59 |
| 2. Uji Reliabilitas | 60 |
| C. Hasil Analisis dan Interpretasi Penelitian Kuantitatif | 62 |
| 1. Gambaran Responden pada Penelitian | 62 |
| 2. Uji Asumsi | 63 |
| D. Analisis Data Penelitian Kuantitatif | 65 |
| 1. Analisis Data Variabel Kepercayaan Diri | 67 |
| 2. Analisis Data Variabel Kualitas Pelayanan | 69 |
| E. Uji Hipotesis | 70 |
| F. Aspek Pembentuk Utama | 74 |
| G. Pembahasan Hasil penelitian | 75 |
| H. Keterbatasan Penelitian | 82 |
| BAB IV PENUTUP | 83 |
| A. Kesimpulan | 83 |
| B. Saran | 84 |
| DAFTAR PUSTAKA | 86 |
| LAMPIRAN | 89 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | 111 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3.1 Nilai Skor Jawaban | 45 |
| Tabel 3.2 <i>Blueprint</i> Skala Kepercayaan Diri | 46 |
| Tabel 3.3 <i>Blueprint</i> Skala Kualitas Pelayanan | 47 |
| Tabel 4.1 Tugas Dan Tanggung Jawab Perusahaan | 53 |
| Tabel 4.2 <i>Blueprint</i> Skala Kepercayaan Diri | 59 |
| Tabel 4.3 <i>Blueprint</i> Skala Kualitas Pelayanan..... | 61 |
| Tabel 4.4 Uji Reliabilitas | 61 |
| Tabel 4.5 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 62 |
| Tabel 4.6 Gambaran Responden Berdasarkan Usia Responden | 63 |
| Tabel 4.7 Uji Normalitas | 64 |
| Tabel 4.8 Uji Linieritas | 65 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Deskriptif | 66 |
| Tabel 4.10 Kategorisasi Kepercayaan Diri | 67 |
| Tabel 4.11 Distribusi Jenis Kelamin Dan Usia Responden Dengan Tingkat Kepercayaan Diri Di ULP Ahmad Yani | 67 |
| Tabel 4.12 Kategorisasi Kualitas Pelayanan | 67 |
| Tabel 4.13 Distribusi Jenis Kelamin Dan Usia Responden Dengan Tingkat Kualitas Pelayanan Di ULP Ahmad Yani | 69 |
| Tabel 4.14 Uji Korelasi | 70 |
| Tabel 4.15 Hasil Klasifikasi Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi | 71 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Sederhana | 72 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pikir | 39 |
| Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin | 62 |
| Gambar 4.2 Diagram Usia Responden | 63 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Skala Kepercayaan Diri | 90 |
| Skala Kualitas Pelayanan | 92 |
| Try Out Kepercayaan Diri | 94 |
| Hasil Skoring Try Out Kepercayaan Diri | 94 |
| Try Out Kualitas Pelayanan | 94 |
| Hasil Skoring Try Out Kepercayaan Diri | 95 |
| Hasil Skoring Penelitian Kepercayaan Diri | 95 |
| Hasil Skoring Penelitian Kualitas Pelayanan | 96 |
| Perhitungan Hasil Validitas Kepercayaan Diri Karyawan | 96 |
| Perhitungan Hasil Validitas Kualitas Pelayanan Karyawan | 98 |
| Hasil Uji Reliabilitas Kepercayaan Diri Karyawan | 99 |
| Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Karyawan | 99 |
| Uji Linier | 100 |
| Hasil Uji Normalitas | 100 |
| Hasil Uji Korelasi | 101 |
| Hasil Uji Regresi Sederhana | 101 |
| Surat Permohonan Expert Judgement | 102 |
| Surat Keterangan Perubahan Judul | 104 |
| Surat Izin <i>Try Out</i> | 105 |
| Surat Izin Penelitian | 106 |
| Surat Selesai Penelitian | 107 |
| Surat Keterangan Submit Jurnal | 108 |
| Surat Lulus Uji Plagiasi | 109 |