

SKRIPSI

**PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA
DAN ORIENTASI LAYANAN TERHADAP
KEUNGGULAN BERSAING DI PT. PEGADAIAN
SYARIAH PURWOKERTO PASAR WAGE**



Oleh:

OCTAVIA NUR AQMARINA

22BH10025

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA AL GHAZALI
CILACAP
2026**

SKRIPSI

PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA DAN ORIENTASI LAYANAN TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING DI PT. PEGADAIAN SYARIAH PURWOKERTO PASAR WAGE

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Menyusun Skripsi Pada Fakultas
Ekonomi

Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali

Oleh:

OCTAVIA NUR AQMARINA

NIM 22BH10025

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA AL GHAZALI
CILACAP
2026**

SKRIPSI

PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA DAN ORIENTASI LAYANAN TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING DI PT. PEGADAIAN SYARIAH PURWOKERTO PASAR WAGE

Oleh:

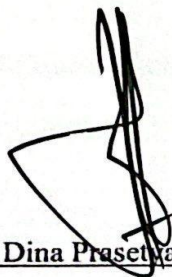
OCTAVIA NUR AQMARINA

NIM 22BH10025

Disetujui Untuk

Ujian Skripsi Pada Tanggal:

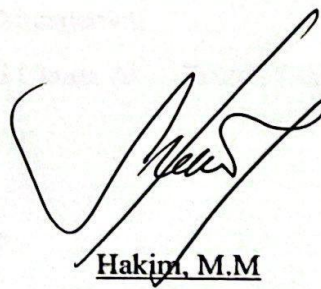
Pembimbing I



Dr. Dina Prasetyaningrum, M.M

NIDN. 0619129101

Pembimbing II



Hakim, M.M

NIDN. 0631128903

SKRIPSI

PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA DAN ORIENTASI LAYANAN TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING DI PT. PEGADAIAN SYARIAH CABANG PURWOKERTO PASAR WAGE

Oleh:

OCTAVIA NUR AQMARINA

22BH10025

Disetujui dan Disahkan

1. Dr. Dina Prasetyaningrum, M.M Pembimbing
NIDN. 0619129101 I/Penguji I
2. Hatta Setiabudhi, M.Ak Penguji II
NIDN. 0630106503



(.....)

(.....)

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al – Ghazali Cilacap



Hatta Setiabudhi, M.Ak
NIDN. 0631128201

PENGESAHAN

Skripsi Saudara

Nama : **OCTAVIA NUR AQMARINA**
NIM : **22BH10025**
Judul : **Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Orientasi Layanan Terhadap Keunggulan Bersaing di PT Pegadaian Syariah Purwokerto Pasar Wage**

Telah disidang Skripsi oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap pada hari / tanggal :

Jum'at, 7 Agustus 2026

Dan dapat diterima sebagai pemenuhan tugas akhir mahasiswa Program Strata 1 (S.1) Manajemen Fakultas Ekonomi pada Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap.

Cilacap, 7 Agustus 2026

Dewan Sidang

Ketua


Dr. Dina Prasetyaningrum, M.M.
NIDN. 0619129101

Penguji 1


Dr. Dina Prasetyaningrum, M.M.
NIDN. 0619129101

Pembimbing


Dr. Dina Prasetyaningrum, M.M.
NIDN. 0619129101

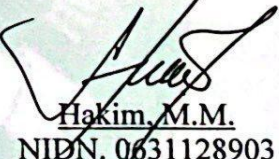
Sekretaris


Priyo Anggoro, M.M.
NIDN. 0604108401

Penguji 2


Hatta Setiabudhi, M.Ak.
NIDN. 0631128201

Ass. Pembimbing


Hakim, M.M.
NIDN. 0631128903

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi


Dr. Mutia Pamikatsih, M.E.Sy.
NIK. 41 230714 160



NOTA KONSULTAN

Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Lamp : -

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali

Cilacap

Di Cilacap

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka konsultan berpendapat bahwa skripsi dari saudari:

Nama : Octavia Nur Aqmarina

NIM : 22BH10025

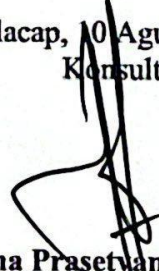
Fak/Prodi : Ekonomi/Manajemen

Judul : Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Orientasi Layanan Terhadap Keunggulan Bersaing di PT Pegadaian Syariah Cabang Purwokerto Pasar Wage.

Telah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap untuk memenuhi sebagai syarat memperoleh gelar strata satu (S-1).

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Cilacap, 10 Agustus 2026
Konsultan


Dr. Dina Prasetyaningrum, M.M
NIDN. 0619129101

NOTA PEMBIMBING

Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Lamp : -

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Nahdlatul Ulama Al –
Ghazali
Di Cilacap

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan melakukan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi dari saudara:

Nama : Octavia Nur Aqmarina

NIM : 22BH10025

Fak/Prodi : Ekonomi/Manajemen

Judul : Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Orientasi Layanan Terhadap Keunggulan Bersaing Di PT Pegadaian Syariah Cabang Purwokerto Pasar Wage

Dengan ini kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah kami setujui dan dapat diajukan untuk sidang munaqosah, bersama ini kami kirimkan bersama skripsi tersebut dan semoga dapat dimunaqosahkan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pembimbing I



Dr. Dina Prasetyaningrum, M.M
NIDN.0619129101

Pembimbing II



Hakim, M.M
NIDN. 0631128903

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah :

Nama : Octavia Nur Aqmarina

NIM : 22BH10025

Prodi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi ini benar benar merupakan hasil karya saya, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang diakui sebagai tulisan atau atau pikiran saya, kecuali yang secara tulisan diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima saknsi berupa pencabutan gelar akademik yang saya peroleh terkait dengan skripsi ini.

Cilacap, 31 Juli 2026

Yang membuat pernyataan



Octavia Nur Aqmarina
NIM.22BH10025

MOTTO

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa
sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah: 5 – 6)

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar”

(Q.S Ar – Rum: 60)

*Life can be heavy, especially if you try to carry it all at one. Part of growing
and moving into new chapters of your life is about catch and release*

“Taylor Swift”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Diantara seluruh halaman dalam skripsi ini, halaman persembahan adalah halaman yang paling bermakna, karena disinilah penulis menitipkan rasa terimakasih yang tidak mampu terucap oleh kata-kata. Bismillahirrahmanirrahim, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua yang sangat dicintai penulis, beliau Ayah Teguh Yunaedi dan Ibu Solikhatun, yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa yang tidak pernah putus, pengorbanan, dukungan, serta motivasi dalam setiap langkah kediupan penulis sejak masa kecil hingga mencapai bangku perguruan tinggi. Kepada Ayahanda tercinta, skripsi ini penulis persembahkan kepada Ayah yang mungkin tak selalu hadir dengan kata, namun selalu ada dalam doa dan usaha. Setiap langkah penulis hingga titik ini tak lepas dari restu, kerja keras, dan ketulusan Ayah. Teruntuk Ibunda tercinta pintu surgaku, terimakasih sebanyak-banyaknya atas semua kasih sayang, perhatian, dan dukungan yang selalu Ibu berikan kepada penulis. Ibu adalah sosok yang selalu ada dalam proses kehidupan penulis, terimakasih atas segala cinta dan kasih sayang yang Ibunda berikan kepada penulis selama menjalani bangku perkuliahan, selalu menjadi tempat bersandar dan bercerita ketika penulis menghadapi kesulitan pada masa perkuliahan, mendengarkan setiap keluh kesah, serta memberikan nasihat dan doa agar semua langkah yang penulis jalani menjadi mudah. Terimakasih banyak kepada Ayah dan Ibu tercinta semua usaha dan kerja keras kalian

menjadi salah satu alasan penulis untuk terus berjuang dan menyelesaikan pendidikan ini dengan sebaik-baiknya.

2. Kepada adik perempuan satu-satunya penulis Mutiara Ayu Sabila, kehadiranmu adalah sebuah kebahagiaan bagi keluarga penulis karena telah memberikan warna dan keharmonisan keluarga menjadi lebih hangat.
3. Keluarga besar New Harnis Members, terimakasih atas doa, perhatian, dan dukungannya yang selalu diberikan kepada penulis.
4. Dosen pembimbing beliau Ibu Dr. Dina Prasetyaningrum, M.M. dan Bapak Hakim, M.M. Terimakasih banyak telah memberikan waktu, dukungan, arahan serta bimbingan kepada penulis. Pengorbanan beliau tidak akan pernah penulis lupakan.
5. Kepada sahabat sedekat nadi penulis Rahma Fitriani, Khilmah, Desi Ratnasari, terimakasih banyak atas waktu dan kebersamaan kalian. Terimakasih banyak sudah mau menemani penulis mengerjakan skripsi ini, mendengarkan keluh kesahnya dan terimakasih atas bantuan serta dukungannya yang tidak pernah berhenti diberikan kepada penulis.
6. Kepada teman kandung penulis, Aprilya Khusnul Khotimah dan Mei Linasari. Terimakasih banyak sudah menemani penulis dari SMP, SMA hingga penulis berada di Perguruan Tinggi.
7. Teman seperjuangan di perkuliahan terutama Naya, Utami, Nia, Fenny, Veren, dan Nisa, terimakasih atas kebersamaan disetap semester dan selama menempuh pendidikan di masa perkuliahan.

8. Kepada seseorang yang tidak bisa penulis sebutkan namanya, terimakasih karena telah hadir dan menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, baik waktu maupun tenaga kepada penulis. Telah memberikan dukungan, menghibur, dan mendengarkan keluh kesah, serta memberikan semangat pantang menyerah untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Terakhir persembahkan ini saya sampaikan kepada seorang perempuan sederhana yang memiliki impian besar. Terima kasih kepada diri saya sendiri yaitu Octavia Nur Aqmarina karena tidak menyerah, bahkan ketika semuanya terasa begitu berat untuk di jalani.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. yang telah melimpahkan rahmat, taufik, hidayah, serta inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Orientasi Layanan terhadap Keunggulan Bersaing di PT Pegadaian Syariah Cabang Purwokerto/CPS Pasar Wage” dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad saw., beserta keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya hingga akhir zaman.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nahdlatul Ulama Al – Ghazali Cilacap. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilannya tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, arahan, motivasi, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. A Lutfi Hamidi, M. Ag., selaku Rektor Universitas Nahdlatul Ulama Al – Ghazali Cilacap beserta jajaran Civitas Akademika.
2. Ibu Dr. Mutia Pamitkatsih, M. E. Sy., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al – Ghazali Cilacap.
3. Bapak Hatta Setiabudhi, M.Ak., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al – Ghazali Cilacap.

4. Ibu Dr. Dina Prasetyaningrum, M.M., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan dan support sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Hakim, M.M., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al – Ghazali Cilacap yang telah memberikan ilmu, pengalaman dan pelayanan selama masa perkuliahan
7. Pimpinan beserta seluruh Karyawan PT Pegadaian Syariah Cabang Pwt Pasar Wage yang telah memberikan izin penelitian serta membantu penulis dalam memperoleh data yang diperlukan.

Tentu masih banyak kekurangan dan kelemahan saat menyusun skripsi ini.

Semoga adanya hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca maupun mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al – Ghazali Cilacap yang akan melaksanakan penelitian selanjutnya.

Cilacap, 11 Agustus 2026

Yang Menyatakan



Octavia Nur Aqmarina

NIM 22BH10025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan orientasi layanan terhadap keunggulan bersaing di PT Pegadaian Syariah Cabang Purwokerto Pasar Wage. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel seluruh karyawan (35responden), penelitian ini mengumpulkan data melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, Kompetensi sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing (*Sig.* 0,041), kedua, Orientasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing (*Sig.* 0,028); (3) Kedua variabel secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing (*F* hitung 88,767; *Sig.* 0,000). Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,838 menunjukkan kedua variabel mampu menjelaskan 83,8% variasi keunggulan bersaing.

Penelitian ini mengkonfirmasi teori *Resource-Based View* bahwa kompetensi SDM dan orientasi layanan merupakan sumber daya strategis internal yang berkontribusi terhadap keunggulan bersaing berkelanjutan. Implikasi praktisnya, perusahaan perlu meningkatkan kompetensi karyawan melalui pelatihan berkelanjutan dan memperkuat budaya pelayanan berbasis syariah.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of human resource competencies and service orientation on competitive advantage at the Purwokerto Pasar Wage Branch of PT Pegadaian Syariah. Using a quantitative approach with a sample consisting of all employees (35 respondents), this study collected data through a questionnaire and analyzed it using multiple linear regression.

The results show that, first, human resource competence has a positive and significant effect on competitive advantage (sig. 0.041); second, service orientation has a positive and significant effect on competitive advantage (sig. 0.028); (3) Both variables simultaneously have a significant effect on competitive advantage (calculated $F = 88.767$; sig. 0.000). The adjusted R-squared value of 0.838 indicates that these two variables explain 83.8% of the variation in competitive advantage.

This study confirms the Resource-Based View theory that human resource competence and service orientation are internal strategic resources that contribute to sustainable competitive advantage. The practical implication is that companies need to enhance employee competence through continuous training and strengthen a Sharia-based service culture.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
NOTA KONSULTAN.....	vi
NOTA PEMBIMBING	vii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	viii
MOTTO	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR.....	xiii
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Ruang Lingkup Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian	10
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	12
A. Telaah Pustaka	12
B. Penelitian Terdahulu	34
C. Kerangka Berpikir	36
D. Pengembangan Hipotesis.....	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	42

A. Desain Penelitian	42
B. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	51
C. Teknik Analisis Data.....	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	64
A. Deskripsi Data Penelitian	64
B. Gambaran Responden	69
C. Analisis Data	71
D. Pembahasan.....	90
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI	97
A. Kesimpulan	97
B. Implikasi Penelitian	99
C. Keterbatasan Penelitian	100
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN-LAMPIRAN	108

DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 3 1 Jadwal Penelitian.....	43
Tabel 3 2 Data Karyawan.....	45
Tabel 3 3 Skala Likert	51
Tabel 3 4 Operasional Variabel	54
Tabel 4. 1 Rincian Penyebaran dan Penerimaan Kuisisioner	70
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden.....	70
Tabel 4. 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif	71
Tabel 4. 4 Uji Validitas Kompetensi Sumber Daya Manusia SPSS	75
Tabel 4. 5 Uji Validitas Orientasi Layanan SPSS	75
Tabel 4. 6 Uji Validitas Keunggulan Bersaing	76
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas Kompetensi Sumber Daya Manusia SPSS	77
Tabel 4. 8 Uji Normalitas SPSS	79
Tabel 4. 9 Uji Multikolinearitas SPSS.....	80
Tabel 4. 10 Uji Heteroskedastisitas SPSS	82
Tabel 4. 11 Uji Regresi Linier Berganda SPSS	83
Tabel 4. 12 Uji t (Parsial) SPSS	85
Tabel 4. 13 Uji F SPSS	87
Tabel 4. 14 Uji Koefisien Determinasi SPSS.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Kerangka Berpikir	36
Gambar 2 2 Struktur Organisasi.....	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	108
Lampiran 2 Data Responden Penelitian	112
Lampiran 3 Hasil Uji iSPSS Statistic 27	113
Lampiran 4 Tabulasi Data Penelitian	120
Lampiran 5 t tabel.....	121
Lampiran 6 f tabel.....	122
Lampiran 7 r table	123
Lampiran 8 Biodata Penulis.....	123