

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA PT BOSOWA BERLIAN MOTOR
MAKASSAR**

**Diajukan Oleh:
Dewi Kusumawati
4520012185**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BOSOWA
MAKASSAR
2022**

PERNYATAAN KEORSINILAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dewi Kusumawati
Nim : 4520012185
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bosowa Berlian Motor Makassar

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli dari saya adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya didalam naskah skripsi ini tidak pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan dapat tanpa paksaan sama sekali.

Makassar, 15 Agustus 2022

Mahasiswa yang bersangkutan



Dewi Kusumawati

HALAMAN PENGESAHAN


Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bosowa Berlian Motor Makassar.
Nama Mahasiswa : Dewi Kusumawati
Stambuk/NIM : 4520012185
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Tempat Penelitian : PT Bosowa Berlian Motor Makassar

Telah Disetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

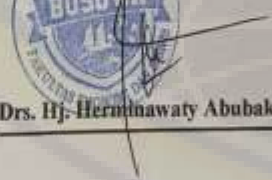

Drs. Palipada Yantani, M.Si

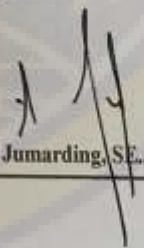

Ahmad Jumarding, SE., M.M

Mengetahui dan Mengesahkan:
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi pada Universitas Bosowa Makassar

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Bosowa

Ketua Program Studi
Manajemen


Drs. Hj. Herminawaty Abubakar, SE., M.Si


Ahmad Jumarding, SE., M.M

Tanggal Pengesahan :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA PT. BOSOWA BERLIAN MOTOR MAKASSAR**

Oleh :

DEWI KUSUMAWATI

Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Bosowa

ABSTRAK

DEWI KUSUMAWATI 2022. SKRIPSI. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bosowa Berlian Motor Makassar, dibimbing oleh Drs. Palipada Palisuri, M.Si dan Ahmad Jumarding, SE., M.M

Tujuan Penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan pada PT Bosowa Berlian Motor Makassar.

Objek penelitian adalah PT. Bosowa Berlian Motor Makassar. Metode yang digunakan yaitu Analisis Deskriptif dan Analisis Linear Berganda. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu kuesioner dengan Analisis Regresi Linear Berganda dengan bantuan *software* SPSS 24.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan perusahaan terhadap customer maka kinerja karyawan semakin meningkat.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, kinerja karyawan

***EFFECT OF SERVICE QUALITY ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT
PT. BOSOWA DIAMOND MOTORCYCLE MAKASSAR***

By :

DEWI KUSUMAWATI

Management Study Program, Faculty of Economics and Business

University Bosowa

ABSTRACT

DEWI KUSUMAWATI 2022. THESIS. The Influence of Service Quality on Employee Performance at PT Bosowa Berlian Motor Makassar, supervised by Drs. Palipada Palisuri, M.Si and Ahmad Jumarding, SE., M.M

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of service quality on employee performance at PT Bosowa Berlian Motor Makassar.

The object of research is PT. Bosowa Berlian Motor Makassar. The method used is descriptive analysis and multiple linear analysis. The data collection technique in this study is a questionnaire with Multiple Linear Regression Analysis with the help of SPSS 24 software.

The results of this study indicate that the better the quality of the company's service to customers, the higher the employee's performance.

Keywords: Service quality, employee performance

KATA PENGANTAR

Untaian puji dan syukur Alhamdulillah penulis haturkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karuni-Nya, dan teriring salam dan shalawat hanya tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Bosowa Makassar, dengan mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bosowa Berlian Motor Makassar”**.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua penulis Bapak Alimuddin dan Ibu Muliati, dengan penuh kesabaran telah mengasuh dan mendidik penulis sejak kecil. Berkat doa dan dorongannya pula penulis mampu menyelesaikan pendidikan ini.

Dengan kerendahan hati dan rasa terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak Drs. Palipada Palisuri, M.Si selaku pembimbing 1 dan Bapak Ahmad Jumarding, SE., M.M selaku pembimbing 2, disela-sela rutinitasnya namun tetap meluangkan waktunya untuk memberikan petunjuk, dorongan, saran serta arahan sejak rencana penelitian hingga selesainya penulisan skripsi ini.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Batara Surya, S.T., M.Si selaku Rektor Universitas Bosowa
2. Ibu Dr. Hj. Herminawati Abubakar SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa.
3. Ibu Indrayani Nur, S.Pd., SE., M.Si selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa.
4. Bapak Ahmad Jumarding, SE., M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Bosowa
5. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Bosowa, terima kasih atas ilmu dan bantuannya dalam pengurusan administrasi selama penulis menjalani masa perkuliahan.
6. Bapak Faisal selaku HRD PT Bosowa Berlian Motor Makassar beserta staf atas bantuan selama masa penelitian.
7. Teman-teman konversi non reguler dan regular manajemen yang telah membantu selama masa perkuliahan.
8. Seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Banyak kekurangan, baik dalam metode penulisan maupun dalam

pembahasan materi. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis.

Sehingga, penulis mengharapkan kritik



dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhirnya besar harapan penulis, semoga skripsi yang ditulis ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan umumnya bagi pembaca.

Makassar, 03 Agustus 2022

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEORISINILAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah.....	6
I.3 Tujuan Penelitian	7
I.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kerangka Teori.....	8
2.1.1 Pengertian MSDM.....	8
2.1.2 Pengertian SDM	20
2.1.3 Pengertian Pelayanan.....	22
2.1.4 Pengertian Kinerja Karyawan.....	30
2.2 Kerangka Pikir.....	38
2.3 Hipotesis.....	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	40

3.2 Metode Pengumpulan Data.....	40
3.3 Jenis Dan Sumber Data.....	41
3.4 Populasi Dan Sampel.....	43
3.5 Metode Analisis	44
3.6 Definisi Operasional	46
3.7 Jadwal Penelitian	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Gambaran umum dan lokasi penelitian.....	48
4.2 Penelitian	56
4.3 Pembahasan Penelitian	63
BAB V PENUTUP.....	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi ini persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik dipasar domestik (nasional) maupun di pasar internasional atau global. Produk apapun yang dihasilkan tidak terlepas dari unsur layanan, baik itu jasa sebagai produk inti, maupun sebagai produk lengkap. Oleh karena itu, dewasa ini perhatian terhadap kepuasan pelanggan semakin besar dan ditingkatkan lagi. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya. terutama untuk perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Pelayanan disini diartikan sebagai suatu aktivitas yang menyertai sebuah produk atau jasa, dimana kegiatan ini ditunjukan untuk memberikan kemudahan dalam rangka meningkatkan kepuasan dalam penggunaan jasa yang ditawarkan perusahaan.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan kemudian dibandingkan dengan harapan. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk atau jasa. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Dalam hal ini terutama pelayanan publik. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Sehingga

kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila sebuah produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, biasanya pelanggan akan merasa puas. Oleh karena itu hampir setiap perusahaan saat ini menyadari pentingnya arti pelanggan bagi perusahaan dan berupaya keras untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Peranan karyawan sangat penting untuk menunjang keberhasilan setiap perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak di sektor jasa. Karena karyawan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi persepsi pembeli, karyawan merupakan bagian dari jasa itu sendiri. Sehingga bagi pelanggan, karyawan berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra perusahaan. Kinerja karyawan ditunjukkan melalui kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga perusahaan dapat mengevaluasi kualitas layanan karyawan. Kunci untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan pelanggan sasaran.

Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan dari ekspektasi dengan kinerja. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi maka konsumen akan merasa puas. Dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka konsumen akan merasa sangat puas. Salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan dalam

bisnis otomotif adalah berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan yang tinggi yang nampak dalam kinerja yang tinggi dalam performa dari pelayanan yang ada. Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif.

Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen/ pelanggan, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah atau citra positif bagi perusahaan.

PT Bosowa Berlian Motor Makassar adalah perusahaan yang bergerak di bidang otomotif termasuk dalam jasa perawatan otomotif, yaitu jasa perawatan mobil khususnya merek Mitsubishi yang di kenal. Bengkel resmi PT Bosowa Berlian Motor Makassar tidak hanya mengutamakan hasil pekerjaan dalam perawatan mobil saja, tetapi di sisi lain lebih kepada pelayanan pelanggan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan.

Perusahaan Bosowa Berlian Motor salah satu perusahaan yang menggunakan komunikasi verbal, Bosowa Berlian Motor adalah perusahaan yang bergerak sebagai dealer tunggal kendaraan merk MITSUBHISI yang terbsar di wilayah Indonesia bagian Timur yang mempunyai banyak jaringan (outlet) yang terbesar di kota – kota dan kabupaten – kabupaten. Bosowa Berlian Motor saat ini mempunyai 34 cabang penjualan dan dua cabang perwakilan perusahaan yang di buka pada tanggal 11 maret 2008.

Diambilnya Bosowa Berlian Motor sebagai tempat penelitian karena beberapa faktor yaitu lokasi perusahaan yang strategis, banyak perusahaan pesaing yang berada di sekitar Bosowa Berlian Motor. Pengunjung Bosowa Berlian Motor ramai apalagi jika waktu akhir pekan, harilibur nasional, maupun saat promo, hal ini dapat diketahui dari parkir perusahaan yang terlihat penuh pada waktu-waktu tersebut. Keberadaan *public relations* suatu perusahaan sangat dibutuhkan untuk membina hubungan baik dengan para tamu maupun calon customer. Selain itu fungsi *public relations* perusahaan memiliki fungsi untuk menjaga hubungan baik antara perusahaan dengan segala pihak yang berkepentingan agar dapat menyamakan opini yang bersifat positif terhadap reputasi perusahaan. *Public Relations* memiliki peran penting dalam keberhasilan kegiatan perusahaan. Berdasarkan kemampuan yang dimiliki *Public Relations*, bagi perusahaan yang hendak melakukan tindakan bisnis dari membangun relasi, hingga terciptanya citra sangat perlu peran dari *Public Relations*. Kegiatan *Public Relations* dalam programnya untuk membina hubungan baik dengan pelanggan (*customer relations*) diharapkan dapat meningkatkan kepuasan terhadap pelanggan, karena kepuasan pelanggan menjadi tujuan utama dari perusahaan untuk meningkatkan citra dan loyalitas pelanggan, salahsatu tindakan perusahaan yang dapat dilakukan dalam memuaskan pihak pelanggan yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik dalam menanggapi segala komplain dari pihak pelanggan dengan melakukan hubungan baik dengan pelanggan (*customer relations*).

Kenyataan bahwa adanya masalah-masalah yang tidak tertangani dengan baik, munculnya pesaing-pesaing baru,

PT Bosowa Berlian Motor (PT BBM) kembali meraih prestasi di kanca nasional, yaitu dinobatkan sebagai pemenang dalam ajang FUSO 3S Contest 2021 yang diselenggarakan oleh PT Kramyudha Tiga Berlian Motors (PT KTB). Dari 9 kategori yang dikompetisikan PT BBM berhasil meraih podium tertinggi di 5 kategori yaitu The Best National 3S Synergy System, The Best National Salesman/Counter, The Best National Mechanic, The Best National Service Advisor, dan The Best National ASS Manager. Salah satunya Hardiyanti Malik Sales Counter Mitshubishi FUSO Bosowa Berlian cabang Makassar adalah peserta yang berhasil menjadi pemenang The Best National Salesman/Counter, tentunya hal tersebut membuktikan bahwa SDM yang dimiliki Bosowa Berlian Motor adalah yang terbaik dan profesional di Indonesia.

Masa kerja yang lama akan mampu memotivasi karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Masa kerja yang lama berdampak pada pengalaman kerja. Dan biasanya pengalaman kerja yang tinggi bisa mempengaruhi kinerja menjadi lebih baik. Hal tersebut juga kemungkinan yang menjadi faktor pendukung mengapa kinerja SDM pada perusahaan cukup meningkat.

Kualitas pelayanan di PT Bosowa Berlian Motor sampai saat ini tidak mengalami banyak masalah, hanya saja ada beberapa pelanggan/nasabah yang masih kurang puas terhadap pelayanan di PT Bosowa Berlian Motor.

Maka perlu dilakukan penyempurnaan bagi karyawan, karena kinerja karyawan di PT Bosowa Berlian Motor sudah cukup baik, tetapi banyak karyawan yang tidak ingin berubah menjadi lebih baik lagi sehingga kinerja menjadi kurang optimal.

Dalam dunia bisnis, komunikasi merupakan faktor yang sangat penting. Seorang pemimpin harus berkomunikasi dengan bawahan, pelanggan atau pihak manapun yang berhubungan dengan lembaganya, seperti pemerintah dan dinas pajak, atau lainnya. Kemampuan berkomunikasi jelas merupakan suatu hal mendasar yang harus dipunyai oleh pelaku bisnis. Salah satu jenis komunikasi yang banyak dipergunakan oleh perusahaan dalam bentuk simbol atau lambang penyampaian pesan adalah komunikasi verbal.

Kesalah komunikasi dapat terjadi di mana saja termasuk di tempat kerja. Hal ini terjadi karna banyak factor, misalnya adanya keterlibatan banyak orang, posisi kedudukan orang tersebut di perusahaan, alat pendukung komunikasi dan lain sebagainya.

Kesalahan yang sering terjadi di tempat kerja adalah konteks yang tidak dipahami , adanya asumsi, ketidak jelasan, kelebihan informasi, adanya masalah personal, tidak mau mendengarkan, dan peralatan komunikasi

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bosowa Berlian Motor Makassar**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan uraian di atas, masalah yang akan diteliti adalah “bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bosowa Berlian Motor Makassar ?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan tujuan rumusan masalah tersebut, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan pada PT Bosowa Berlian Motor.

1.4 Manfaat Penelitian

Suatu penelitian dilakukan dengan harapan hasil penelitian tersebut mempunyai manfaat yang dapat dirasakan bagi yang membutuhkannya. Karena itu Penulis berharap agar penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk banyak pihak antara lain :

1. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan pikiran tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan pada PT Bosowa Berlian Motor Makassar.
2. Bagi akademis, hasil penelitian ini diharapkan untuk dimanfaatkan sebagai bahan pembelajaran dan pemanfaatan informasi dibidang eksekutif, khususnya di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.
3. Bagi perusahaan, dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam menentukan kebijaksanaan perusahaan di

masa yang akan datang dan menjadi masukan untuk membantu kelancaran perusahaan,

4. Bagi pembaca, laporan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi dan bahan referensi untuk kegiatan penelitian selanjutnya bagi peneliti yang tertarik meneliti kajian yang sama tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan pada PT Bosowa Berlian Motor Makassar.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teori

2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Dalam sebuah perusahaan tak bisa lepas dari manajemen sumber daya manusia, dengan adanya manusia sebagai karyawan maka sebuah perusahaan mampu bergerak dan menghasilkan suatu produk atau jasa. Dan dari produk atau jasa itu kemudian perusahaan bisa mendapatkan keuntungan. Melihat pentingnya peran sumber daya manusia di perusahaan, maka perlu adanya suatu cara untuk membuat karyawan dapat diberdayakan secara efektif dan efisien. Cara itulah yang disebut dengan manajemen sumber daya manusia.

Tinjauan teori Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Istilah manajemen mempunyai arti sebagai kumpulan pengetahuan tentang bagaimana seharusnya mengelola sumber daya manusia. Dalam usaha pencapaian tujuan perusahaan, permasalahan yang dihadapi manajemen bukan hanya terdapat pada bahan mentah, alat-alat kerja, mesin-mesin produksi, uang dan lingkungan kerja saja, tetapi menyangkut karyawan (sumber daya manusia) yang mengelola faktor-faktor produksi lainnya tersebut.

Menurut Hasibuan (2019:10) mengatakan “Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar

efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat”.

Menurut (Arif Yusuf Hamali 2018:2) menyatakan bahwa “Manajemen SDM merupakan suatu pendekatan yang strategis terhadap keterampilan, motivasi, pengembangan, dan manajemen pengorganisasian sumber daya”.

Menurut (Prasadja Ricardianto 2018:15) menyatakan bahwa “Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga (goal) bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat maksimal”.

Menurut Garry Dessler (2011:5), menyatakan bahwa “Manajemen sumber daya manusia adalah kebijakan dan praktik menentukan aspek “manusia” atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen, termasuk merekrut, menyaring, melatih, memberi penghargaan, dan penilaian”.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah sebuah kajian mengenai masalah tenaga kerja (karyawan) manusia yang diatur menurut urutan fungsi-fungsinya yaitu disetiap bagian divisi (sales, service, dan spare part) , agar efektif dan efisien dalam mewujudkan tujuan perusahaan.

1. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Memahami fungsi manajemen sumber daya manusia akan memudahkan dalam mengidentifikasi tujuan manajemen sumber daya manusia. Berikut fungsi manajemen sumber daya manusia menurut para ahli:

Fungsi manajemen sumber daya manusia menurut (Arif Yusuf Hamali

2018:6) yaitu :

a. Perencanaan

Perencanaan adalah kegiatan memperkirakan tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien, dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan itu menetapkan program kekaryawanan ini meliputi pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengatur karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bentuk bagan organisasi. Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan.

c. Pengarahan dan pengadaan

Pengarahan adalah kegiatan memberi petunjuk kepada karyawan, agar mau kerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi. Pengarahan dilakukan oleh pemimpin yang dengan kepimimpinannya akan memberi arahan kepada karyawan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik. Adapun pengadaan merupakan proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.

d. Pengendalian

Pengendalian merupakan kegiatan mengendalikan karyawan agar mentaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana. Bila terdapat penyimpangan diadakan tindakan perbaikan dan/atau penyempurnaan. Pengendalian karyawan meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku kerja sama, dan menjaga situasi lingkungan kerja.

e. Pengembangan

Pengembangan merupakan proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan hendaknya sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa yang akan datang.

f. Kompensasi

Kompensasi merupakan pemberian balas jasa langsung berupa uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada organisasi. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak, adil diartikan sesuai dengan prestasi kerja, sedangkan layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan primer.

g. Pengintegrasian

Pengintegrasian merupakan kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Di satu pihak organisasi memperoleh

keberhasilan/keuntungan, sedangkan dilain pihak karyawan dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya. Pengintegrasian merupakan hal yang penting dan cukup sulit dalam manajemen sumber daya manusia, karena mempersatukan dua kepentingan yang berbeda.

h. Pemeliharaan

Pemeliharaan merupakan kegiatan pemeliharaan atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan berdasarkan kebutuhan sebagian besar karyawan, serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.

i. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yang penting dan merupakan kunci terwujudnya tujuan organisasi, karena tanpa adanya kedisiplinan maka sulit terwujudnya tujuan yang maksimal. Kedisiplinan merupakan keinginan dan kesadaran untuk menaati peraturan organisasi dan norma social.

j. Pemberhentian

Pemberhentian merupakan putusnya hubungan kerja seorang karyawan dari suatu organisasi. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan organisasi, berakhirnya kontrak kerja, pensiun, atau sebab lainnya. Penerapan fungsi manajemen dengan sebaik-baiknya dalam mengelola karyawan akan mempermudah mewujudkan tujuan dan keberhasilan organisasi.

Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Hasibuan dalam R.

Supomo dan Eti Nurhayati (2018:17) yaitu:

a. Perencanaan (*Planning*)

Merencanakan tenaga kerja secara efektif dan efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam mewujudkan tujuan. Perencanaan dilakukan dengan menetapkan program kepegawaian. Program kepegawaian meliputi pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan.

b. Pengorganisasian (*Organization*)

Kegiatan untuk mengorganisasikan semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, pendelegasian wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi. Organisasi merupakan alat untuk mencapai tujuan.

c. Pengarahan (*Directing*)

Kegiatan mengarahkan semua karyawan agar mau bekerja sama dengan efektif secara efisien dalam membantu tercapainya tujuan.

d. Pengendalian (*Controlling*)

Suatu kegiatan untuk mengendalikan semua karyawan agar mau menaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana. Apabila terdapat penyimpangan maka diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana.

e. Pengadaan (*Procurement*)

Proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.

f. Pengembangan (*Development*)

Pengembangan adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.

g. Kompensasi (*Compensation*)

Kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung atau tidak langsung berupa uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil artinya sesuai dengan prestasi kerjanya, sedangkan layak dapat diartikan memenuhi kebutuhan primernya.

h. Pengintegrasian (*Integration*)

Pengintegrasian adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Perusahaan memperoleh laba, sedangkan karyawan dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya.

i. Pemeliharaan (*Maintenance*)

Pemeliharaan adalah untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan agar mereka tetap mau bekerja sama

sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan yang berdasarkan kebutuhan sebagian besar karyawan.

j. Kedisiplinan (*Dicipline*)

Kedisiplinan merupakan fungsi manajemen sumber daya manusia yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik, sulit terwujud tujuan yang maksimal. Kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran untuk menaati peraturan-peraturan perusahaan dan norma-norma sosial.

k. Pemberhentian (*Seperation*)

Pemberhentian adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Pemberhentian ini dapat disebabkan oleh keinginan karyawan, perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun dan sebab lainnya.

Berdasarkan dua pendapat ahli di atas penulis dapat melihat jika fungsi manajemen sumber daya manusia menurut (Arif Yusuf Hamali 2018:6) dan fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Hasibuan dalam R. Supomo dan Eti Nurhayati (2018:17) yaitu hampir sama hanya saja menurut Arif Yusuf Hamali pengarahan dan pengadaan dijadikan dalam satu point. sehingga penulis dapat simpulkan bahwa fungsi manajemen sumber daya manusia (MSDM) terdiri dari sembilan yaitu : perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian.

2. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut (Arif Yusuf Hamali 2018:15) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia mengandung empat tujuan sebagai berikut:

a. Tujuan sosial

Tujuan sosial manajemen sumber daya manusia adalah agar organisasi atau perusahaan bertanggung jawab secara sosial dan etis terhadap kebutuhan dan tantangan masyarakat dengan meminimalkan dampak negatifnya. Organisasi atau perusahaan bisnis diharapkan dapat meningkatkan kualitas masyarakat dan membantu memecahkan masalah-masalah sosial. Implikasi dari tujuan sosial MSDM di perusahaan adalah ditambahkannya tanggung jawab sosial ke dalam tujuan perusahaan atau yang dikenal dengan *Corporate Social Responsibility* (CSR) seperti program kesehatan lingkungan, proyek perbaikan lingkungan, program pelatihan dan pengembangan (*Research & Development*), serta menyelenggarakan gerakan dan mesponsori berbagai kegiatan sosial.

Perusahaan merupakan bagian integrasi dari kehidupan masyarakat. Perusahaan akan menjadi efektif selama menjalankan aktivitas yang dibutuhkan masyarakat. Kontribusi perusahaan terhadap masyarakat mengindikasikan bahwa faktor di luar organisasi akan berpengaruh terhadap aktivitas dan kemajuan organisasi. Masyarakat mengharapkan perusahaan bisnis untuk menyediakan produk dan jasa yang diperlukan dengan tingkat harga yang wajar, bermutu, dan pengiriman yang tepat waktu. Masyarakat mengharapkan perusahaan bisnis mematuhi

nilai dan normal sosial. Masyarakat menginginkan setiap perusahaan bisnis dapat menyerap dan mendayagunakan sumber daya manusia yang ada, dan pada akhirnya masyarakat mengkehendaki agar setiap karyawan diperlakukan secara adil dan bijaksana.

b. Tujuan Organisasional

Tujuan organisasional adalah sasaran formal yang dibuat untuk membantu organisasi untuk mencapai tujuannya. Divisi sumber daya manusia meningkatkan efektivitas organisasional dengan cara-cara sebagai berikut:

- 1) Menyediakan tenaga kerja yang terlatih dan bermotivasi tinggi.
- 2) Mendayagunakan tenaga kerja secara efisien dan efektif.
- 3) Mengembangkan kualitas kerja dengan membuka kesempatan bagi terwujudnya aktualisasi diri karyawan.
- 4) Menyediakan kesempatan kerja yang sama bagi setiap orang, lingkungan kerja sehat dan aman, serta memberikan perlindungan terhadap hak-hak karyawan.
- 5) Mensosialisasikan kebijakan sumber daya manusia kepada semua karyawan. Kunci kelangsungan hidup organisasi terletak pada efektivitas organisasi dalam membina dan memanfaatkan keahlian karyawan dengan berusaha meminimalkan kelemahan karyawan. Efektivitas organisasional bergantung pada efektivitas sumber daya manusianya, tanpa adanya tenaga kerja yang kompeten, suatu

organisasi atau perusahaan akan berjalan biasa-biasa saja, walaupun organisasi itu mampu bertahan.

c. Tujuan Fungsional

Tujuan fungsional adalah tujuan untuk mempertahankan kontribusi divisi sumber daya manusia pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Divisi sumber daya manusia harus meningkatkan pengelolaan sumber daya manusia dengan cara memberikan konsultasi yang baik. Divisi sumber daya manusia semakin dituntut untuk mampu menyediakan program-program rekrutmen dan pelatihan ketenagakerjaan. Divisi sumber daya manusia harus mampu berfungsi sebagai penguji realitas ketika para manajer lini mengajukan gagasan dan arah yang baru.

d. Tujuan Individual

Tujuan individual adalah tujuan pribadi dari tiap anggota organisasi atau perusahaan yang hendak dicapai melalui aktivitasnya dalam organisasi. Karyawan akan keluar dari perusahaan apabila tujuan pribadi dan tujuan organisasi tidak harmonis. Konflik antar tujuan organisasi dapat menyebabkan kinerja karyawan rendah, ketidakhadiran, bahkan sabotase. Perusahaan diharapkan bisa memuaskan kebutuhan para karyawan yang terkait dengan pekerjaan. Karyawan akan bekerja efektif apabila tujuan pribadinya dalam bekerja tercapai. Aktivitas sumber daya manusia haruslah terfokus pada pencapaian keharmonisan antara pengetahuan, kemampuan, kebutuhan, dan minat karyawan dengan persyaratan pekerjaan dan imbalan yang ditawarkan oleh perusahaan.

Menurut Sunarto (2018:1) menyatakan bahwa: Manajemen Sumber

Daya Manusia memiliki tujuan, yaitu:

- a. Memperoleh dan mempertahankan tenaga kerja yang terampil, memiliki motivasi tinggi dan dapat dipercaya bagi organisasi.
- b. Meningkatkan dan memperbaiki kualitas tenaga kerja dalam organisasi yang diukur dari kontribusi, kemampuan dan kecakapan dalam melaksanakan operasional pekerjaan.
- c. Mengembangkan sistem kerja yang baik secara prosedur dalam perekrutan dan seleksi calon karyawan. Prosedur perekrutan dan seleksi dilakukan secara teliti dengan sistem kompensasi dan insentif yang tergantung pada kinerja tiap karyawan. Hal tersebut juga ditunjang oleh pengembangan manajemen serta aktivitas pelatihan yang terkait dengan kebutuhan organisasi.
- d. Memiliki komitmen tinggi akan karyawan dan menjadikan karyawan sebagai stakeholder dalam organisasi yang bernilai dan berperan dalam pengembangan iklim kerjasama membentuk kepercayaan bersama.
- e. Menciptakan lingkungan kerjasama tim yang fleksibel dan terus berkembang.
- f. Menyeimbangkan dan menyelaraskan keperluan masing-masing stakeholder.
- g. Menghargai elemen sumber daya manusia berdasarkan prestasi yang telah dicapai.

- h. Meningkatkan kesejahteraan para karyawan baik secara fisik dan mental.
- i. Menciptakan iklim yang harmonis dan produktif yang terbentuk antara manajemen dan karyawan.
- j. Menyediakan kesempatan yang merata bagi seluruh elemen sumber daya manusia.
- k. Melakukan pendekatan yang humanis dalam proses pengelolaan karyawan yang berlandaskan keadilan, perhatian, dan transparansi.
- l. Mengelola tenaga kerja dan mempertimbangkan perbedaan kebutuhan dan keinginan individu dan kelompok yang difasilitasi dalam penyampaian aspirasi.

Berdasarkan pendapat dua ahli di atas penulis dapat memberikan kesimpulan bahwa tujuan dari manajemen sumber daya manusia (MSDM) secara umum yaitu mendapatkan dan mempertahankan karyawan yang terampil, meningkatkan kualitas dan kesejahteraan karyawan, mengembangkan sistem, dan menciptakan lingkungan kerja yang positif. Sedangkan tujuan manajemen sumber daya manusia secara khusus berdasarkan fungsinya dikelompokkan menjadi empat yaitu: tujuan sosial, tujuan organisasional, tujuan fungsional, dan tujuan individual.

2.1.2 Pengertian Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik itu institusi maupun perusahaan. SDM merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, sumber daya berupa manusia yang dipekerjakan di

sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.

Dewasa ini, perkembangan terbaru memandang karyawan bukan sebagai sumber daya belaka, melainkan lebih berupa modal atau aset bagi organisasi atau perusahaan. Karena kemudian muncullah istilah baru diluar H.R. (*Human Resources*), yaitu H.C. (*Human Capital*). Di sini SDM dapat dilihat bukan sekedar sebagai aset utama, tetapi aset yang bernilai dan dapat dilipatgandakan, dikembangkan (bandingkan dengan portfolio investasi) dan juga bukan sebaliknya sebagai liability (beban, *cost*). Di sini perpektif SDM sebagai investasi bagi organisasi atau perusahaan lebih mengemuka.

Menurut Muhammad Yusuf (2016:42) “pengertian SDM dapat dibagi menjadi dua, yaitu pengertian mikro dan makro. Pengertian SDM secara mikro adalah individu yang bekerja dan menjadi anggota suatu perusahaan atau institusi dan biasa disebut sebagai pegawai, buruh, karyawan, pekerja, tenaga kerja dan lain sebagainya. Sedangkan pengertian SDM Secara makro adalah penduduk suatu negara yang sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang belum bekerja maupun yang sudah bekerja”.

Menurut Kasmir (2016:3) “sumber daya manusia merupakan motor penggerak seluruh aktivitas perusahaan. Dukungan SDM haruslah pula dilihat dari jumlah dan kualitas SDM yang dimiliki. Jumlah yang dimiliki harus proporsional dengan beban pekerjaan yang ada, sehingga jangan sampai terjadi kekurangan atau kelebihan SDM. Demikian pula dengan kualitas SDM haruslah memenuhi kualifikasi yang sesuai dengan yang telah dipersyaratkan”.

Secara garis besar, pengertian Sumber Daya Manusia adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi baik institusi maupun perusahaan dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya guna mendapatkan kualitas yang memenuhi kualifikasi untuk mencapai tujuan.

Berdasarkan uraian diatas penulis dapat simpulkan bahwa sumber daya manusia (SDM) adalah individu-individu yang berkerja dan menjadi karyawan di PT Bosowa Berlian Motor Makassar yang berfungsi sebagai penggerak seluruh aktivitas perusahaan di bagian penjualan (Sales), Bengkel (Service), dan di suku cadang (Spare Part) pada PT Bosowa Berlian Motor Makassar baik dari tingkat Komisaris sampai dengan Departement dibawah lainnya.

2.1.3 Pengertian Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Adapun menurut Sampara dalam Sinambela, Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan & Implementasi, PT Bumi Aksara, Jakarta, 2011, menjelaskan:

“Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Sedangkan menurut Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, dalam bukunya, Pemasaran Startegik, Yogyakarta, 2012, menjelaskan:

“Pelayanan bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan atau

service delivery yang biasa tampak (*Visible*) atau diketahui pelanggan”.

Sedangkan menurut Mahmoedin yang dikutip dalam website <https://semuapengertian31.blogspot.com> tentang pengertian pelayanan menurut para ahli, 2010, menjelaskan:

“Suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan”.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai berikut:

- 1) Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), Jasa.
- 2) Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Dari definisi dapat dijelaskan bahwa pelayanan merupakan segala usaha atau aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau sebuah lembaga kepada pihak lain dalam rangka mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan yang pada hakikatnya bersifat tidak berwujud atau tidak dapat dimiliki oleh pihak lain.

Karakteristik Pelayanan dijelaskan dibawah ini oleh Nina Rahmayanti, Dalam bukunya Manajemen Pelayanan Prima, Graha Ilmu , Yogyakarta, 2010, Sebagai Berikut:

“Layanan yang tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar berarti tidak berwujud. Layanan dijual terlebih dahulu baru diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan berarti tidak dipisahkan. Layanan bersifat *variabel* karena merupakan *no standardized output* artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis disebut bervariasi. Layanan yang tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan disebut mudah lenyap”.

Pada dasarnya, suatu perusahaan dalam memasarkan produknya selalu disertai oleh pelayanan, Dengan adanya pelayanan perusahaan dapat memberikan gambaran dan informasi mengenai produknya sehingga dapat menarik minat konsumen dan mengerti serta memahami apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan konsumen. Dalam memberikan pelayannya suatu perusahaan juga memberikan penjelasan dan kebijaksanaan yang dapat mengecewakan konsumen, sehingga konsumen dapat dengan mudah menilai kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen.

Pelayanan merupakan tujuan utama bagi suatu perusahaan dalam menghasilkan kepuasan konsumen serta kesejahteraan konsumen. Dalam jangka panjang kepuasan konsumen dapat memberikan keuntungan atau laba bagi perusahaan. Pelayanan merupakan suatu strategi pemasaran yang

dilakukan oleh setiap perusahaan dengan sistem pelayanan yang baik, sesuai atau tidaknya tergantung pada penilaiannya konsumen.

Jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja yang tidak berwujud dan cepat hilang, dan dirasa namun tidak dimiliki. Pelanggan yang lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Namun kondisi tepat atau lambatnya pertumbuhan jasa sangat tergantung pada penilaian pelanggan terhadap kinerja atau penampilan yang ditawarkan oleh pihak produsen (perusahaan jasa dan barang).

Pelayanan merupakan suatu proses. Proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan kemudian diberikan kepada pelanggan. Proses pelayanan merupakan suatu proses atau rangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan oleh bagian *Customer Service* perusahaan.

Ada 5 Dimensi Pelayanan yang sangat menentukan dan harus diterapkan dalam perusahaan agar terwujud *Customer Satisfaction* (Kepuasan Pelanggan). Adapun dimensi kualitas pelayanan menurut Irawan 2005, **5 Dimensi Kualitas Pelayanan** yaitu:

a. Tanggapan (*Responsiveness*)

Responsiveness adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu.

b. Jaminan (*Assurance*)

Assurance yaitu dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *front-line* staf dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya. Berdasarkan banyak riset yang dilakukan, ada 4 aspek dari dimensi ini, yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan.

c. Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik adalah merupakan suatu service yang dilihat, bisa dicium dan bisa diraba, maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. *Tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek *tangible* ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Karena *tangible* yang baik, maka harapan responden menjadi lebih tinggi.

d. Empati (*Emphaty*)

Emphaty yaitu, Memberikan perhatian secara individu yang artinya terdapat rasa kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu

e. Keandalan (*Reliability*)

Reliability yaitu dimensi yang mengukur keandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Dimensi ini sering dipersepsikan paling penting bagi pelanggan dari

berbagai industri jasa, Ada 2 (dua) aspek dari dimensi ini. Pertama adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan. Kedua adalah seberapa jauh suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak ada kesalahan.

Ada 6A dalam pelayanan yang sangat menentukan dan harus diterapkan dalam perusahaan agar terwujud kepuasan pelanggan Adapun **6A Standar Pelayanan Prima terhadap Pelanggan** yaitu:

1. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan tertentu yang meliputi kemampuan kerja di bidang kerja yang ditekuni dan dibutuhkan untuk menunjang program layanan prima (*Excellent Service*) seperti: melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan humas sebagai alat membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

2. Sikap (*Attitude*)

Attitude meliputi penampilan yang sopan dan serasi karena cara seseorang berpakaian merupakan salah satu cermin dari *attitude* atau sikap orang tersebut.

3. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan fisik, maupun non-fisik yang merefleksikan kredibilitas kepada pelanggan.

4. Perhatian (*Attention*)

Karyawan PT Bosowa Berlian Motor khususnya bagian *customer service* memberikan pelayanan yang memusatkan perhatian pada mitra kerja, masyarakat dan pelanggan.

5. Tindakan (*Action*)

Suatu perusahaan, pelayanan sangat dibutuhkan guna menunjang kemajuan perusahaan tersebut. Masing-masing perusahaan menetapkan strategi, strategi yang dibuat harus diterapkan dalam tindakan atau bentuk yang nyata agar tujuan perusahaan dapat tercapai.

6. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai bentuk kepedulian untuk meminimalkan ketidakpuasan pelanggan.

Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator yang akan dijelaskan sebagai berikut :

Tangibles (berwujud) : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah :

1. Penampilan Karyawan / petugas dalam melayani pelanggan
2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
3. Kemudahan dalam proses pelayanan
4. Kedisiplinan Karyawan / petugas dalam melakukan pelayanan
5. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan

6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Realibility (kehandalan) : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah :

1. Kecermatan petugas dalam melayani
2. Memiliki standar pelayanan yang jelas
3. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
5. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Responsivess (ketanggapan) : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

Indikatornya adalah:

1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Assurance (jaminan) : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah :

1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
4. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Emphaty (Empati) : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah :

1. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
2. Petugas melayani dengan sikap ramah
3. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
4. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
5. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

2.1.4 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan hal yang sangat penting dan harus diperhatikan oleh seluruh manajemen, baik pada tingkatan organisasi kecil maupun besar. Hasil kerja yang dicapai oleh individu atau karyawan adalah bentuk pertanggungjawaban kepada perusahaan. Kinerja dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri, melainkan selalu berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan dan tingkat besaran imbalan yang diberikan, serta dipengaruhi oleh keterampilan.

Pengertian kinerja menurut (Mathis dan Jackson 2017:48) menyatakan bahwa “Kinerja pada dasarnya adalah hal-hal yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pegawai dalam mengembangkan kinerjanya”.

Menurut Prasadja Ricardianto (2018:67) yaitu “Kinerja atau Performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi”.

Menurut Hussein Fattah (2017:8) “ Kinerja adalah hasil yang diinginkan dari perilaku merupakan hasil unjuk kerja dalam melaksanakan suatu pekerjaan”.

Deskripsi kinerja mencakup tiga komponen penting, yaitu tujuan, ukuran dan penilaian. Penentuan tujuan dari setiap unit organisasi merupakan strategi untuk meningkatkan kinerja. Tujuan ini akan memberi arah dan memengaruhi bagaimana seharusnya perilaku kerja yang diharapkan perusahaan terhadap setiap karyawan.

Jadi menurut peneliti kinerja karyawan adalah hasil keseluruhan pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan seorang karyawan berdasarkan tiga komponen penting yaitu tujuan, ukuran, dan penilaian. Dimana hasil kinerja dapat berupa prestasi maupun sebaliknya.

a. Dimensi Kinerja

Menurut Bernardin & Russel (2018:69) berpendapat, *a way of measuring the contribution of individualis to their organization* yaitu untuk mengukur kinerja karyawan dapat digunakan beberapa kriteria kinerja, antara lain adalah :

- 1) Kualitas (*Quality*) merupakan tingkatan dimana proses atau hasil dari penyelesaian suatu kegiatan mendekati sempurna.
- 2) Kuantitas (*Quantity*) merupakan produksi yang dihasilkan dapat ditunjukkan dalam satuan mata uang, jumlah unit, atau jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan.
- 3) Ketepatan waktu (*Timeliness*) merupakan dimana kegiatan tersebut dapat diselesaikan, atau suatu hasil produksi dapat dicapai, pada permulaan waktu yang ditetapkan bersamaan koordinasi dengan hasil produk yang lain dan memaksimalkan waktu yang tersedia untuk kegiatan-kegiatan lain.
- 4) Efektivitas biaya (*Cost effectiveness*) merupakan tingkatan dimana sumber daya organisasi, seperti manusia, keuangan, teknologi, bahan baku dapat dimaksimalkan dalam arti untuk memperoleh keuntungan yang paling tinggi atau mengurangi kerugian yang timbul dari setiap unit atau contoh penggunaan dari suatu sumber data yang ada.

Sedangkan menurut Edison dkk (2016:192) dimensi kinerja terdiri dari:

- 1) Target, merupakan indikator terhadap pemenuhan jumlah barang, pekerjaan, atau jumlah yang dihasilkan.
- 2) Kualitas, adalah elemen penting, karena kualitas yang dihasilkan menjadi kekuatan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.
- 3) Waktu penyelesaian, penyelesaian yang tepat waktu membuat kepastian distribusi dan penyerahan pekerjaan menjadi pasti. Ini adalah modal untuk membuat kepercayaan pelanggan.

- 4) Taat asas, tidak saja harus memenuhi target kualitas dan tepat waktu tapi juga harus dilakukan dengan cara yang benar, transparan dan dapat dipertanggung jawabkan.

Berdasarkan pendapat kedua ahli di atas penulis dapat menarik kesimpulan bahwa dalam melakukan pengukuran atau penilaian kinerja dalam perusahaan di perlukan kriteria-kriteria atau dimensi sebagai berikut: target, kualitas dan kuantitas, ketepatan waktu / waktu penyelesaian, efektivitas biaya, dan taat asas atau sesuai prosedur yang sudah ditetapkan.

b. Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja menurut Sedarmayanti (2017:286) menyatakan bahwa terdapat beberapa aspek pengukuran kinerja, yaitu:

- 1) Produktivitas: kemampuan dalam menghasilkan produk dan jasa
- 2) Kualitas: memproduksi barang dan jasa dengan memenuhi standar kualitas
- 3) Ketepatan waktu: waktu yang diperlukan dalam menghasilkan produk barang dan jasa
- 4) Putaran waktu: waktu yang di butuhkan dalam setiap proses perubahan barang dan jasa, kemudian sampai kepada konsumen.
- 5) Penggunaan sumber daya dan biaya: sumber daya yang diperlukan dalam menghasilkan produk barang dan jasa, serta biaya yang diperlukan.

Sedangkan pengukuran kinerja menurut Kasmir (Rima Nur Ainnisya & Susilowati, 2018), yaitu:

- 1) Absensi, merupakan keberadaan atau bukti kehadiran karyawan pada saat masuk kerja sampai dengan pulang kerja. Misalnya jam masuk kerja

adalah jam 08.00 dan pulang nya jam 17.00. artinya karyawan yang masuk kurang dari atau maksimal pas jam 08.00, maka karyawan tersebut dikatakan hadir tepat waktu.

- 2) Kejujuran, merupakan perilaku karyawan selama bekerja dalam suatu periode. Nilai kejujuran seorang karyawan biasanya dinilai berdasarkan ukuran yang telah ditetapkan sebelumnya.
- 3) Tanggung jawab, merupakan unsur yang cukup penting terhadap kinerja seseorang. Artinya karyawan yang memenuhi kriteria bertanggung jawab maka nilai kinerjanya akan naik. Demikian pula sebaliknya bagi mereka yang tidak atau kurang bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, akan dinilai kurang baik.
- 4) Kemampuan (Hasil kerja) ukuran bagi seorang karyawan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Penilaian terhadap kemampuan karyawan biasanya didasarkan kepada waktu untuk mengerjakan, jumlah pekerjaan dan kualitas pekerjaan itu sendiri.
- 5) Loyalitas merupakan kesetiaan seseorang karyawan terhadap perusahaan. Seorang karyawan harus selalu setia membela kepentingan perusahaan. Nilai kesetiaan ini tidak boleh lebih kecil dari standar yang telah ditetapkan.
- 6) Kepatuhan merupakan ketaatan karyawan dalam mengikuti seluruh kebijakan atau peraturan perusahaan. Atau dengan kata lain kepatuhan adalah ketaatan untuk tidak melanggar atau melawan apa yang sudah diperintahkan.

- 7) Kerja sama merupakan saling membantu diantara karyawan baik antara bagian atau dengan bagian lain. Kerja sama ini bertujuan untuk mempercepat atau memperlancar suatu kegiatan. Artinya dengan adanya kerja sama akan mengikis perbedaan dan mengurangi kegagalan dalam suatu kegiatan.
- 8) Kepemimpinan artinya yang dinilai adalah kemampuan seorang dalam memimpin. Dalam banyak kasus tidak semua orang memiliki kemampuan untuk memimpin para bawahannya, apalagi dalam kondisi yang beragam.
- 9) Prakarsa merupakan seseorang selalu memiliki ide-ide atau pendapat perbaikan atau pengembangan atas kualitas suatu pekerjaan. prakarsa ini menandakan seseorang memiliki kepedulian kepada kemajuan perusahaan.

Dari pendapat para ahli diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa ada dua cara yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja di dalam sebuah perusahaan yaitu dengan cara melihat kinerja organisasi secara keseluruhan yaitu dari produktivitas, kualitas, ketepatan waktu, putaran waktu, dan penggunaan sumber daya dan biaya. Selain itu juga dengan melihat kinerja karyawan dalam konteks kinerja dari setiap individunya yaitu melalui absensi, kejujuran, tanggung jawab, kemampuan, loyalitas, kepatuhan, kerja sama, kepemimpinan, dan prakarsa.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan

Menurut (Milkovich dan Boudreau 2017:51) mengemukakan bahwa kinerja dipengaruhi oleh lima faktor, yaitu sebagai berikut:

- 1) Kemampuan (*ability*), artinya kapasitas seorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan keseluruhan orang individu yang pada dasarnya tersusun dari dua perangkat faktor.
- 2) Kemampuan fisik (*Liability*), yaitu kemampuan yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan, dan keterampilan, berupa faktor kekuatan dinamis, kekuatan tubuh, kekuatan statik, keluwesan ekstent, keluwesan dinamis, koordinasi tubuh, keseimbangan dan stamina.
- 3) Kemampuan mental/intelektual, yaitu kemampu yang diperlukan untuk kegiatan intelektual, seperti kecerdasan numeric, pemahaman verbal, kecepatan percetual, penalaran induktif, penalaran deduktif, visualisasi ruang dan ingatan.
- 4) Motivasi (*motivation*), artinya kesediaan untuk mengeluarkan tingkat yang tinggi kearah tujuan perusahaan yang dikondisikan oleh kemampuan upaya untuk memenuhi suatu kebutuhan individual.
- 5) Peluang (*opportunity*), berkaitan dengan peluang-peluang yang dimiliki oleh pegawai yang bersangkutan karena adanya halangan yang akan menjadi rintangan dalam bekerja. Peluang ini meliputi dukungan lingkungan kerja, dukungan peralatan kerja, ketersediaan bahan dan suplai yang memadai, kondisi kerja yang mendukung rekan kerja yang membantu, aturan dan prosedur yang mendukung cukup

informasi untuk mengambil keputusan, dan waktu kerja yang memadai untuk bekerja dengan baik.

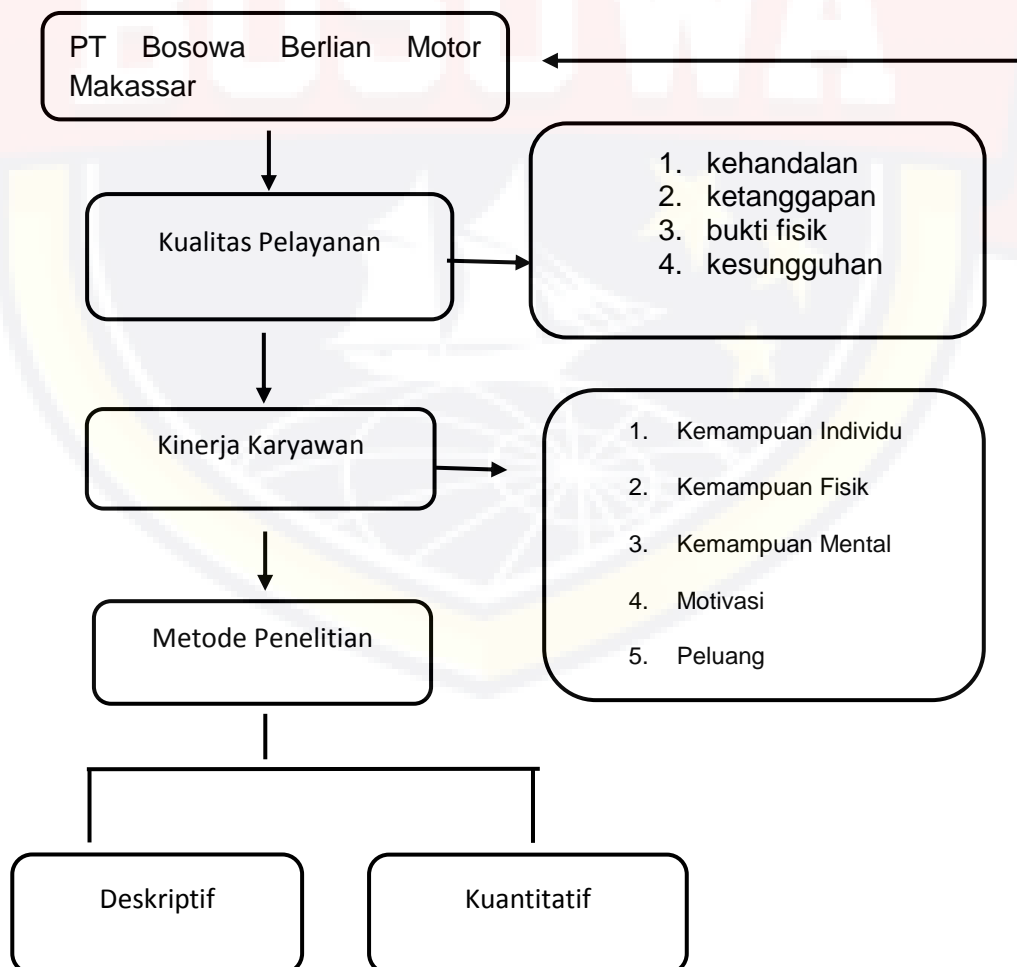
Sedangkan menurut Anwar Prabu dalam (Ulfa ,2015), kinerja merupakan suatu kontrak multidimensional yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya. Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain:

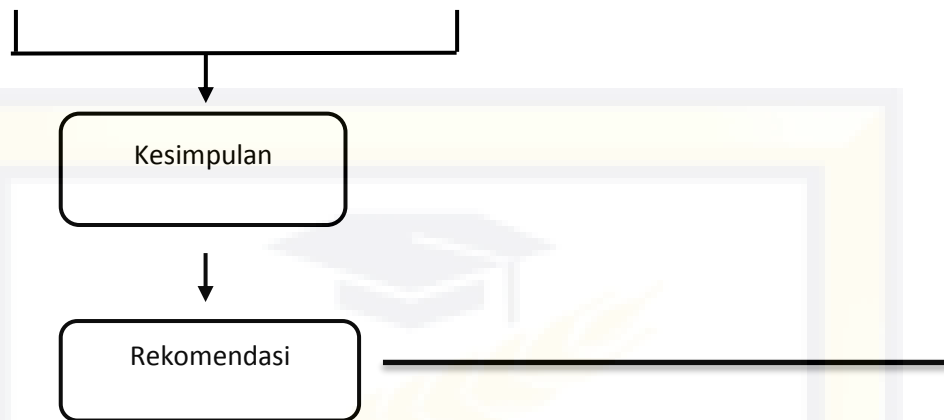
- 1) Faktor personal/individu, meliputi pengetahuan, keterampilan (*skill*), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.
- 2) Faktor kepemimpinan, meliputi kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan yang diberikan manajer atau *team leader*.
- 3) Faktor tim, meliputi: kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim.
- 4) Faktor sistem, meliputi: sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi.
- 5) Faktor kontekstual (situasional), meliputi: tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Berdasarkan pendapat kedua ahli di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa faktor faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dibagi menjadi dua faktor yaitu internal dan eksternal, dimana faktor internal yang mempengaruhi

kinerja yaitu dari kemampuan dalam diri individu itu seperti keterampilan, fisik dan mental, serta motivasi. Sedangkan faktor eksternal yaitu kinerja dipengaruhi faktor dari luar diri individu yaitu kepemimpinan, tim kerja, sistem, lingkungan, dan peluang.

2.2 Kerangka Pikir





Gambar 2.1 Kerangka Pikir

2.3 Hipotesis

Berdasarkan uraian tersebut di atas dan tinjauan teori yang sudah dipaparkan, maka hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini sebagai berikut, diduga bahwa aspek kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Bosowa Berlian Motor Makassar.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Pada penulisan Tugas Akhir ini penulis melakukan penelitian di Bosowa Group khususnya pada Bosowa Otomotif yaitu PT Bosowa Berlian Motor Makassar yang berlokasi di Jalan Urip Sumoharjo No. 266 Makassar, Sulawesi Selatan, Indonesia. Waktu penelitian ini berlangsung kurang lebih 3 Bulan dihitung dari Mei sampai Juli 2022.

3.2 Metode Pengumpulan Data

Suatu penelitian pada dasarnya adalah suatu proses mencari, mendapatkan data untuk selanjutnya dilakukan penyusunan dalam bentuk laporan hasil penelitian. Agar proses tersebut dapat berjalan lancar serta hasilnya dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah, maka diperlukan metode penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini meliputi:

1. Studi Kepustakaan (*Library research*)

Melakukan penelitian dengan menggunakan sumber-sumber informasi dari beberapa buku, jurnal-jurnal atau laporan ilmiah dan segala sesuatu yang bermanfaat sebagai referensi dan literatur-literatur yang di tulis oleh para ahli yang berkaitan dengan pengaruh Kualitas pelayanan terhadap peningkatan kinerja karyawan pada PT Bosowa Berlian Motor Urip Makassar.

2. Studi Lapangan (*Field Research*)

Selain studi kepustakaan peneliti juga menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner, wawancara, dan juga dokumentasi sebagai dasar melakukan penelitian yaitu sebagai berikut:

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan kepada karyawan PT Bosowa Berlian Motor Makassar.

b. Wawancara

Wawancara di lakukan secara langsung kepada pihak-pihak yang berkompeten di perusahaan seperti HRD, dan para staf yang masih berhubungan dengan pengelolaan SDM pada PT Bosowa Berlian Motor Makassar.

c. Dokumentasi

Teknik ini dilakukan dengan cara mengambil gambar/memfoto catatan-catatan atau dokumen dari perusahaan yang berkenaan dengan masalah yang diteliti seperti struktur organisasi pada PT Bosowa Berlian Motor Makassar.

3.3 Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a) Data kualitatif

Menurut Sugiyono (2017:8) “data penelitian kualitatif adalah data penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme digunakan atau

interpretif, digunakan untuk meneliti objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memahami makna, keunikan, mengkonstruksi fenomena, dan menemukan hipotesis”.

Data ini adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara yang berkaitan dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bosowa Berlian Motor Makassar.

b) Data kuantitatif

Menurut Sugiyono (2017:14) “data penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai data penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diciptakan”.

2. Sumber data

Sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini ada dua, yaitu data primer dan data sekunder:

a) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya data yang

dipilih dari responden (karyawan PT Bosowa Berlian Motor Makassar), melalui kuesioner, atau data hasil wawancara peneliti dengan HRD perusahaan.

b) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang tidak langsung memberikan data pada pengumpul data, misalnya data yang diperoleh dari situs web, artikel, atau jurnal publikasi, majalah, dan lain sebagainya yang memberikan informasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan pada PT Bosowa Berlian Motor Makassar .

3.4 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2019:126) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan khususnya yaitu karyawan pada PT Bosowa Berlian Motor Makassar yang berjumlah 150 orang .

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2019:127) “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian”. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik

random sampling. Sedangkan metode pengambilan sampelnya menggunakan rumus Slovin (Siregar, 2013).

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Di mana:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Kesalahan Yang Masih Ditoleransi, Diambil (10%)

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan slovin yang didasarkan atas tingkat kesalahan sebesar 10%, maka diperoleh sampel sebanyak 70 responden.

3.5 Metode Analisis

Dalam penelitian ini digunakan metode analisis deskriptif dan metode analisis regresi linear berganda yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen.

1. Analisis Deskriptif

Metode analisis deskriptif dimaksudkan untuk menguji validitas dan reliabilitas kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian sehingga dapat diketahui sampai sejauh mana kuesioner dapat menjadi alat ukur yang valid dan reliabel dalam mengukur suatu gejala yang ada.

- a. Uji validitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mengukur apa yang diukur atau dengan kata lain apakah alat ukur

tersebut telah tepat untuk mengukur obyek yang diteliti (Kuncoro, 2019). Uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik *pearson correlation*. Jika total *pearson correlation* $\leq 0,5$ maka dikatakan valid dan jika nilai total *pearson correlation* $\geq 0,5$ maka dikatakan tidak valid. Data hasil penelitian akan di olah dengan menggunakan *Software Statistical Product And Solution (SPSS)* versi 26.

- b. Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila alat ukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama hasil yang diperoleh konsisten, maka alat ukur tersebut dapat dikatakan realibel. Uji reliabilitas yang dilakukan dalam penelitian ini adalah teknik *Cronbach's alpha*. Suatu instrumen dikatakan *realible* apabila mempunyai nilai alpha lebih besar dari 0.60 (Sujarweni,2015).

Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 26.

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda merupakan model persamaan yang menjelaskan hubungan satu variabel tak bebas/*response* (Y) dengan dua atau lebih variabel bebas/*predictor* ($X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$). Tujuan dari uji regresi linear berganda adalah untuk memprediksi nilai variabel tak bebas/*response* (Y) apabila nilai-nilai variabel bebasnya/*predictor* ($X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$) diketahui. Disamping itu juga untuk dapat mengetahui bagaimanakah arah hubungan variabel tak bebas dengan variabel-variabel bebasnya.

Menurut Sugiyono (2016:192) “Analisis regresi linier berganda merupakan regresi yang memiliki satu variabel dependen dan dua atau lebih variabel independen. Adapun persamaan regresi linear berganda dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + e$$

Keterangan:

Y = Kinerja Karyawan

a = Konstanta

β_1 , = Parameter regresi variabel independent

X_1 = Kualitas Pelayanan

e = *Error Term* (Variabel Penganggu)

3.6 Definisi Operasional

Definisi operasional variabel adalah penentuan variabel sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan oleh peneliti dalam mengoperasionalkan variabel sehingga memungkinkan peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran variabel yang lebih baik.

1. Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM)

Pengelolaan SDM adalah suatu proses pengkoordinasian kegiatan-kegiatan karyawan PT Bosowa Berlian Motor Makassar secara efektif dan efisien.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat PT Bosowa Berlian Motor

Perusahaan PT. Bosowa Berlian Motor Makassar merupakan salah satu perusahaan swasta nasional milik pribumi yang cukup bonafid dan kehadirannya di daerah ini telah lama dikenal oleh masyarakat. Perusahaan ini bergerak dibidang penjualan kendaraan merk Mitsubishi dan suku cadangnya, serta bengkel kendaraan milik Mitsubishi. Kendaraan tersebut dipasarkan lewat menjalin kerja sama dengan dealer PT. Krama Yudha Tiga Berlian Motor Indonesia.

Perusahaan PT. Bosowa Berlian Motor di Makassar dengan akte notaries Nomor 6 tertanggal 22 Februari 1973. Akte pendirian perusahaan tersebut dibuat dihadapan Prof. Teng Tjing Leng, SH. Pada awal berdirinya, perusahaan ini bernama CV. Moneter Motor yang berlokasi di Jalan Kumala Makassar. Pada tanggal 6 April perusahaan ini berubah menjadi PT. Moneter Motor, atas dasar akte perusahaan Nomor 26 yang dibuat dihadapan Notaris Hasan Zaini, SH. di Makassar dan perusahaan ini berlokasi di Jalan Veteran. Sebagai pengesahan pemerintah, Menteri Kehakiman Republik Indonesia mengeluarkan surat Nomor Y.A. S/162/17 tertanggal 9 Desember 1978. Demikian perubahan nama ini terus terjadi, sehingga pada tanggal 14 Oktober 1980 di hadapan kantor Notaris Hasan Zaini, SH. dibuat lagi akte perubahan dengan nomor 82 untuk perusahaan ini selanjutnya diberi nama PT. Bosowa Berlian Motor yang berlokasi di Jalan Gunung Bawakaraeng nomor 158 Makassar, dan akhirnya pindah di Jalan Urip sumoharjo Nomor 188 Makassar.

Perusahaan ini pada mulanya bergerak di bidang perdagangan kendaraan bermotor merk Datsun, namun perusahaan ini belum dapat memperlihatkan perkembangannya karena beberapa faktor antara lain belum tersedianya suku cadang atau (*spare part*) yang memadai. Untuk itu pimpinan perusahaan dengan segala usaha menjejaki kemungkinan untuk menjadi dealer mobil merk lain. Dengan segala usaha, akhirnya keberhasilan pimpinan perusahaan mulai nampak di mana status daerah kendaraan merk Mitsubishi diperoleh secara resmi dari dealer tunggalnya untuk seluruh Indonesia yaitu PT. Krama Yudha Tiga Berlian Motor. Pada mulanya status daerah resmi diperoleh untuk kantor pusat Makassar dan sekitarnya, kemudian pada tahun 1982 status dealer resmi diperoleh pula oleh PT. Bosowa Berlian Motor Cabang Palu untuk wilayah pemasaran Palu dan sekitarnya. Mengikuti perkembangan yang demikian pesatnya, maka PT. Bosowa Berlian Motor telah melebarkan sayapnya dengan melakukan ekspansi dengan membuka beberapa cabang atau perwakilan di beberapa daerah, dan perwakilan Jakarta yang bertugas melaksanakan pembelian barang dari PT. Krama Yudha Tiga Berlian Motor, serta pengiriman barang ke Makassar, Palu, Kendari dan perwakilan lainnya.

Bosowa Berlian Motor merupakan dealer mobil yang eksklusif pada produk dan merk Mitsubishi yang menawarkan berbagai macam solusi salah satunya yaitu *one stop solution* dalam memudahkan konsumen untuk memiliki mobil idaman, melakukan perawatan mobil secara berkala dan menyediakan berbagai macam suku cadang mobil Mitsubishi untuk perbaikan dalam satu tempat. Salah satu inovasi yang dilakukan dalam perawatan dan perbaikan mobil Mitsubishi

Bosowa Berlian Motor . menawarkan fitur bengkel siaga 24 jam yang tentunya ditangani oleh mekanik handal dan berpengalaman, dan ada juga fasilitas service booking dengan melakukan perjanjian servis terhadap konsumen pada dealer resmi Mitsubishi Motor untuk memberikan pelayanan dan kenyamanan servis. Bosowa Berlian Motor menawarkan berbagai macam pilihan produk Mitsubishi yang unggul baik digunakan secara pribadi maupun untuk kegiatan perniagaan, maka dari pada itu Bosowa Berlian Motor memiliki cabang hampir di semua kabupaten kota yang di Indonesia Timur.

A. Misi Bosowa

- a. Perusahaan swasta nasional yang berorientasi profit
- b. Membuka lapangan kerja bagi masyarakat luas
- c. Meningkatkan kualitas dan nilai tambah produk
- d. Mengembangkan ekonomi bangsa dan meningkatkan taraf hidup masyarakat
- e. Memberi manfaat bagi agama, bangsa dan masyarakat

B. Visi Bosowa

- a. Mengembangkan perusahaan nasional yang kokoh, mandiri dan profesional serta berdaya saing kuat terhadap pasar nasional dan pasar global
- b. Mengembangkan bisnis jasa yang kuat, agribisnis yang tangguh dan industri yang dapat memberi nilai tambah ekonomi
- c. Menjadikan BOSOWA sebagai aset bangsa Indonesia dengan kontribusi penghasil devisa

d. Merubah status dari perusahaan keluarga menjadi perusahaan publik

Aspek kegiatan perusahaan sebagai dealer kendaraan yang berada di bagian Indonesia timur PT Bosowa Berlian Motor mempunyai kegiatan utama dalam meningkatkan kemajuan perusahaan yaitu dengan cara :

- 1) Penjualan dan suku cadang kendaraan Mitsubhisi dalam berbagai jenis dengan melakukan promosi
- 2) Kendaraan yang dibeli dapat dibayar dengan cara tunai dan pembayaran kredit kendaraan.
- 3) Memberikan pelayanan terhadap konsumen dalam hal penjualan kendaraan yang jasa service yang memuaskan
- 4) Memberikan kemudahan dalam hal pembayaran kredit dengan jangka waktu yang sudah ditentukan perusahaan dan dengan biaya cicilan yang sekiranya konsumen dapat dengan mudah melakukan pembayaran
- 5) Bekerja sama dengan bank dalam hal pembayaran kendaraan dengan cara konsumen dapat membayar cicilan kendaraan langsung ke bank tanpa mendatangi kantor pusat penjualan kendaraan.
- 6) Kendaraan yang diinginkan konsumen dapat sesuai pesanan kendaraan seperti pembuatan ambulance, bus, dll.

4.1.2. Sturuktur Organisasi

Perusahaan PT. Bosowa Berlian Motor Makassar sebagai suatu organisasi perusahaan yang sejak lama memiliki struktur organisasi yang dengan jelas menguraikan tugas-tugas masing-masing karyawan dan staf perusahaan, sehingga dengan demikian tidak terjadi situasi dan kondisi yang tidak diinginkan seperti

over lapping, atau saling tumpang tindih sesame karyawan atau staf di dalam menjalankan tugasnya masing-masing, melainkan terciptanya suatu kelompok kerja yang saling mendukung dan membantu antara satu dengan yang lainnya dan saling menunjang sehingga tercipta suasana kerja yang nyaman. Untuk lebih jelasnya berikut ini akan disajikan skema struktur organisasi pada perusahaan PT. Bosowa Berlian Motor di Makassar yang dapat dilihat pada skema berikut ini :



Gambar . 4.1
Struktur Organisasi Perusahaan

Berdasarkan skema mengenai struktur organisasi perusahaan, maka selanjutnya akan diuraikan secara ringkas mengenai fungsi dan tugas masing masing bagian, sebagai penjelasan dari skema struktur organisasi perusahaan yaitu sebagai berikut:

1. Direktur Utama/Wakil Direktur

Direktur Utama berfungsi sebagai penanggung jawab penuh terhadap jalannya perusahaan, bertugas mengendalikan perusahaan dengan sebaik baiknya

agar tujuan yang ditetapkan dapat mencapai hasil yang maksimal. Sedangkan Wakil Direktur berfungsi sebagai pendamping direktur utama dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Apabila suatu saat direktur utama berhalangan maka wakil direktur lah yang menggantikannya, kecuali terhadap beberapa hal yang karena sesuatu pertimbangan maka direktur tidak boleh diwakili oleh wakil direktur. Direksi (Direktur Utama dan Wakil Direktur) dalam menjalankan tugasnya dan fungsinya sehari-hari saling membantu menyatukan seluruh potensi demi tercapainya hasil yang diharapkan.

2. Sekretaris

Berfungsi sebagai penata usaha administrasi perusahaan. Dalam tugasnya sehari-hari, sekretaris menjalankan administrasi umum berdasarkan instruksi yang diberikan oleh direksi.

3. Bagian Personalia

Bagian Personalia dipimpin oleh seorang manajer yang berfungsi :

- a. Mengawas semua kegiatan umum di dalam perusahaan utamanya yang menyangkut masalah personil atau kepegawaian
- b. Membuat laporan-laporan secara berkala untuk perusahaan dan berbagai lembaga pemerintah.

4. Bagian Keuangan

Bagian Keuangan berfungsi dan bertugas :

- a. Membuat laporan keuangan yang tepat waktu sesuai dengan permintaan

- b. Mengelola keuangan dan menjaga tingkat likuiditas perusahaan (menyediakan dana yang dibutuhkan perusahaan dari sumber-sumber yang efisien).
- c. Mengelola piutang, hal ini dilakukan sekitar 90 % adalah penjualan kredit

5. Bagian Pemasaran

Dipimpin oleh seorang manajer berfungsi melaksanakan penjualan mobil, meneliti pasar, merencanakan pengadaan *stock*, melakukan promosi dan berusaha sedemikian rupa agar dapat merebut pasar sebanyak mungkin.

6. Spareparts dan Service

Dipimpin oleh seorang manajer service, dengan sejumlah mekanik yang terlatih khusus untuk mobil sedan Timor bertugas dan berfungsi memberi pelayanan purna jual baik dalam pemeliharaan maupun perbaikan mobil sedan Timor baik dari hasil penjualan PT. Intim Utama Mobil maupun dari hasil penjualan perusahaan lain, khusus bagian parts bertugas melaksanakan tugas penjualan suku cadang dan merencanakan pengadaan stock.

7. Perwakilan/Cabang

Masing-masing perwakilan atau cabang dipimpin oleh seorang kepala, dan bertanggung jawab penuh kepada direksi atas masalah yang terjadi dalam hal yang dicapai oleh perwakilan atau kepala cabang yang dipimpinnya. Perwakilan Jakarta berfungsi khusus sebagai perwakilan pembelian, sekaligus mengurus segala hal yang menyangkut dengan mobil dan suku cadangnya sampai pada masalah pengiriman barang-barang tersebut ke Makassar, Palu, Kendari, melalui Tanjung Perak Surabaya, Cabang Palu di mana dealernya berstatus setaraf dengan

kantor pusat Makassar, disamping berfungsi sebagai penjual juga berusaha sedemikian rupa untuk membelanjai rencana pengadaan stock sendiri. Sedangkan cabang Kendari, Pare-pare, Soppeng, Bone, Bulukumba, dan Manado pada dasarnya berfungsi membantu kantor pusat Makassar. Bahwa di dalam perkembangan perusahaan tentu mempunyai kegiatan-kegiatan yang sesuai dengan anggaran dasar perusahaan PT. BBM dan dengan demikian kegiatan-kegiatan perusahaan bertambah luas dalam mencapai perkembangannya, antara lain :

1. Melakukan usaha perbengkelan (*service station*) dan pemeliharaan kendaraan bermotor
2. Melakukan usaha perdagangan mobil dan kendaraan lainnya, baik untuk perhitungan sendiri atas tanggungan badan usaha lain secara komisi serta usaha lain sebagai distribusi.
3. Melakukan usaha biro kontraktor dan pelaksanaan pemerintah maupun swasta dan melakukan usaha pemborongan bangunan, jalan raya dan jembatan.
4. Melakukan usaha perikanan PT. Bosowa Berlian Antang Makassar
5. Melakukan usaha pertanian PT. Bosowa Cocoa Industri Bulurokeng Makassar
6. Melakukan usaha peternakan
7. Melakukan usaha pertambangan

PT. Bosowa Berlian Motor merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang otomotif dan juga merupakan salah satu perusahaan besar di wilayah Indonesia Bagian Timur. Beberapa hal yang ditempuh oleh PT. Bosowa Berlian Motor Makassar dalam memasarkan produknya selain dengan mengadakan penjualan juga memonitoring terhadap perkembangan penjualan

yang dilakukan berbagai cabang atau perwakilan. Semua aktivitasnya tersebut bertujuan untuk tetap mempertahankan agar produk merek Mitsubishi tetap dapat merebut pasar dan untuk meningkatkan penjualan. Mengingat dewasa ini ketatnya persaingan dalam memasarkan produk mobil yang ada disebabkan oleh sangat variatifnya mobil yang ada dipasarkan baik merek maupun jenis dan *typenya*. Sedangkan dalam hal melakukan penjualan PT. Bosowa Berlian Motor Makassar menetapkan kebijakan yaitu : Penjualan secara tunai (*cash*) dan penjualan secara angsuran (*kredit*)

4.2 Penelitian

Pada bab ini penulis akan menyajikan data – data yang diperoleh selama penelitian yang telah dilaksanakan di kantor PT Bosowa Berlian Motor Makassar. data yang diperoleh melalui kuesioner yang didistribusikan kepada 70 orang responden yaitu pegawai kantor PT Bosowa Berlian Motor Makassar, kuesioner yang dibagikan terdiri dari dua variable Variabel X yaitu untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan dan Variable Y yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan .

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini terbagi empat yang dimasukkan dalam penelitian ini, yakni jenis kelamin responden, usia responden. Karakteristik responden tersebut akan dijelaskan lebih lanjut pada tabel mengenai data responden sebagai berikut:

a. Jenis Kelamin

Penelitian tersebut memiliki objek pada kantor PT Bosowa Berlian Motor Kota Makassar dengan jumlah 70 orang. Berikut ini disajikan dalam tabel profil responden sebagai berikut :

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	45	64,2%
2	Perempuan	25	35,8%
	Jumlah	70	100%

Sumber: *Data Output yang diolah 2022*

Berdasarkan tabel diatas, bahwa jumlah responden yang paling dominan adalah responden laki laki berjumlah 45 orang atau sebesar 64,2%, sedangkan yang responden perempuan sebanyak 25 orang atau sebesar 35,8%. Hal tersebut menyatakan bahwa karyawan di PT Bosowa Berlian Motor didominasi oleh pegawai laki-laki. Banyaknya pegawai laki-laki dibandingkan pegawai perempuan salah satu penyebabnya yang menjadikan laki laki sebagai tulang punggung dalam keluarga. Meskipun begitu jumlah sampel perempuan dan laki-laki pada kantor PT Bosowa Berlian Motor hampir sama.

b. Umur Responden

Tabel 4.2
Karakteristik Berdasarkan Umur

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	18-22	18	25,7%
2	23-27	25	35,7%

3	28-31	20	28,6%
4	>33	7	10%
Jumlah		70	100%

Sumber: *Data Output yang diolah 2022*

Tabel diatas menyatakan bahwa umur paling banyak yakni umur antara 23- 27 tahun berjumlah 25 orang dengan memiliki tingkat presentase sebanyak 35,7%. Selanjutnya tingkat kedua yaitu umur 28 - 31 tahun berjumlah 20 orang dengan memiliki tingkat presentase sebanyak 28,6 %, kemudian tingkat ketiga yakni umur 18-22 tahun berjumlah 18 orang dengan memiliki tingkat presentase 25,7%. Terakhir tingkat keempat yaitu umur >33 tahun dengan berjumlah 7 orang dengan tingkat presentase sebanyak 10%.

2. Analisis Deskriptif

a. Analisis Deskriptif Variabel

Tabel 4.3

Statistik Deskriptif Variabel

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	70	22,00	40,00	34,0000	3,00724
Kinerja Karyawan	70	22,00	38,00	32,7857	3,12026
Valid N (listwise)	70				

Sumber: *Data Output yang diolah 2022*

Tabel 4.3 data menunjukkan statistik deskriptif dari masing-masing variabel penelitian. Pada kolom minimum akan menunjukkan nilai terendah dalam suatu variabel, sedangkan kolom maximum menunjukkan nilai tertinggi dalam suatu variabel. Hasil dari analisis dengan menggunakan statistik deskriptif terhadap kualitas pelayanan menunjukkan nilai minimum

22, nilai maximum 40 serta nilai mean (rata-rata) sebesar 34,00 dengan standar deviasi sebesar 3,00. Selanjutnya hasil analisis dengan menggunakan statistik deskriptif terhadap variabel kinerja karyawan menunjukkan nilai minimum sebesar 22, nilai maximum 38, dan mean (rata-rata) sebesar 32,78 dengan standar deviasi sebesar 3,12.

b. Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas data merupakan prosedur untuk memastikan apakah kuesioner yang akan dipakai untuk mengukur variabel penelitian valid dan tidak. Kuesioner dapat dikatakan valid apabila pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk mengetahui item pernyataan mempunyai r hitung $>$ r tabel. Maka dikatakan valid. Pada penelitian ini terdapat jumlah sampel (n) = 70 responden dan besarnya df dapat di hitung $70-2= 68$ dengan $df = 70$ dan $\alpha= 0.05$ maka r tabel = 0,205. Jadi item pernyataan yang valid mempunyai r hitung $>$ lebih besar dari 0,205.

Adapun hasil uji validitas data dalam penelitian ini dapat dilihat tabel sebagai berikut:

Tabel 4.4

Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Keahlian	X1	0,623	0,235	Valid
	X2	0,692	0,235	Valid
	X3	0,591	0,235	Valid
	X4	0,521	0,235	Valid
	X5	0,509	0,235	Valid

	X6	0,730	0,235	Valid
	X7	0,538	0,235	Valid
	X8	0,364	0,235	Valid
Kinerja Pegawai	Y1	0,702	0,235	Valid
	Y2	0,687	0,235	Valid
	Y3	0,662	0,235	Valid
	Y4	0,433	0,235	Valid
	Y5	0,685	0,235	Valid
	Y6	0,666	0,235	Valid
	Y7	0,560	0,235	Valid
	Y7	0,528	0,235	Valid

Sumber: *Data Output yang diolah 2022*

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai koefisien korelasi positif dan $> r$ tabel hal ini berarti bahwa data yang diperoleh telah valid dan dapat dilakukan pengujian data lebih lanjut

2. Uji Realibilitas

Uji realibilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan metode *Alpha Cronbach* yakni suatu instrumen dikatakan reliable jika memiliki koefisien keandalan realibilitas sebesar 0,60 atau lebih. Hasil pengujian reliabilitas data dapat dilakukan pada tabel berikut :

Tabel 4.5

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,708	Reliabel
Kinerja Karyawan	0,762	Reliabel

Sumber: *Data Output yang diolah 2022*

Tabel 4.5 menunjukkan nilai *Cronbach' Alpha* dari semua variabel lebih besar dari 0,60 sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen dari kuesioner yang digunakan untuk penjelasan variabel kualitas pelayanan dan kinerja pegawai dinyatakan handal atau dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel.

c. Uji Hipotesis

Teknik analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis menggunakan analisis regresi berganda dengan meregresikan variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kinerja karyawan).

Tabel 4.6
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,721 ^a	,520	,513	2,09818

a. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan

Sumber: *Data Output yang diolah 2022*

Hasil uji koefisien determinasi pada tabel diatas hal ini menunjukkan bahwa nilai *R Square* dari model regresi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas (independen) dalam menjelaskan variabel terikat (dependen). Dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *R Square* sebesar 0,520. Hal tersebut menunjukkan bahwa 52 % menyatakan bahwa kinerja

karyawan dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan. Adapun sisanya yakni sebesar 48% yang dipengaruhi variabel lain diluar penelitian ini.

Tabel 4.7
Hasil Uji Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,209	2,666		4,204	,000
	Kinerja Karyawan	,695	,081	,721	8,587	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: *Data Output yang diolah 2022*

Berdasarkan tabel diatas dapat dirumuskan persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + e$$

$$Y = 11,209 + 0,695 X_1 + e$$

Keterangan :

Y = Kinerja Karyawan

X = Kualitas Pelayanan

A = Konstanta

E = Standar Error

Persamaan diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai konstan sebesar 11,209 mengindikasikan bahwa variabel independen (kualitas pelayanan) adalah 0 maka kinerja karyawan menjadi sebesar 11,209.

Hipotesis yang diajukan akan diinterpretasikan berdasarkan hasil uji Tatau uji parsial di atas, dengan nilai t tabel yang memiliki sig. $\alpha = 0,05$ dan $df = 70 - 2 = 68$ sebesar 1,995. Hasil interpretasi dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

Berdasarkan pada tabel diatas dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t hitung sebesar 8,587 lebih besar dari t tabel 1,995 ($8,587 > 1,995$) dengan probabilitas tingkat signifikan 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikan yaitu 0,05 maka Hipotesis diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin bagus kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kinerja karyawan di kantor PT Bosowa Berlian Motor kota Makassar.

4.2 Pembahasan Penelitian

Tabel 4.8
Akumulasi Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Pernyataan	Hasil
H1	Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan di PT Bosowa Berlian Motor Kota Makassar	Hipotesis Diterima

1. Pengaruh Aspek Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai PT Bosowa Berlian Motor Makassar

Hipotesis pertama (H1) dalam penelitian ini adalah aspek kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil analisis yang telah dipaparkan sebelumnya bahwa aspek kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan artinya hipotesis tersebut diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan perusahaan terhadap customer maka kinerja karyawan di PT Bosowa Berlian Motor Kota Makassar semakin meningkat.

Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa kunci dalam memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan pelanggan sasaran. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan dari ekspektasi dengan kinerja. Apabila, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi maka konsumen akan merasa puas. Jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka konsumen akan merasa sangat puas. Kepuasan pelanggan dapat terwujud dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada customernya. Dalam memenuhi harapan pelanggan perusahaan perlu mengetahui tingkat ekspektasi konsumen.

Pelayanan yang baik sering dinilai oleh konsumen secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Hal ini didukung oleh penelitian Rusvitawati (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang berorientasi pada pelanggan, yang bertujuan untuk memberikan kualitas pelayanan yang tinggi dengan memenuhi kebutuhan pelanggan internal, tidak hanya membantu organisasi menjadi lebih kompetitif, tetapi juga memfasilitasi tingkat kinerja yang lebih tinggi, biaya operasi dan pemborosan yang lebih rendah pelayanan internal menciptakan kepuasan lebih dibandingkan dengan upah dan tunjangan yang akhirnya akan berimbang pada kinerja. Sehingga kualitas pelayanan internal yang baik mempengaruhi kinerja karyawan secara positif.

Hal ini diperkuat pula oleh penelitian Purnomo (2022) yang menyatakan bahwa aspek kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan hal ini berarti kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap terhadap tingkat pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan. Memberikan pelayanan tepat waktu dan membangun keyakinan sehingga akan merasa diperhatikan. Jadi kualitas pelayanan adalah hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat tercapai kepuasan

pelanggan, sehingga kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan.



BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh aspek kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan di PT Bosowa Berlian Motor Kota Makassar. Maka dapat disimpulkan berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Semakin tinggi tingkat aspek kualitas pelayanan perusahaan kepada pelanggan maka mampu meningkatkan kinerja pegawai. Adanya kualitas pelayanan yang positif maka berpengaruh secara langsung terhadap kinerja. Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dan memberikan citra yang baik terhadap perusahaan maka mampu meningkatkan kinerja karyawan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan diatas, maka saran dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian ini bisa menjadi acuan untuk kantor PT Bosowa Berlian Motor Makassar dalam peningkatan kualitas pelayanan sehingga lebih meningkatkan kinerja karyawan dengan memperhatikan kepuasan para pelanggan.
2. Diharapkan penelitian ini dapat di jadikan sebagai bahan atau masukan maupun sebagai bahan pertimbangan guna meningkatkan kinerja karyawan. Bagi peneliti selanjutnya mampu memperluas factor factor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan terutama dalam aspek kualitas pelayanan

DAFTAR PUSTAKA

- Arif Yusuf Hamali., 2018. *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru. (Diakses pada 02 Maret 2022)
- Bernardian & Russel., 2018. *Human Resources Management*. New York: McGraw-Hill. (<https://repository.bsi.ac.id>, diakses pada 07 Maret 2022)
- Dessler, Garry., 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Indeks. (<http://repository.unsada.ac.id>, diakses pada 02 Maret 2022)
- Edison, Emron., dkk., 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta. (<https://portaluniversitasquality.ac.id> diakses pada 06 Maret 2020)
- <http://journal.sbm.itb.ac.id/index.php/mantek/article/download/516/414>
(Diakses pada 02 Maret 2022)
- <https://ejournal.imperiuminstitute.org/index.php/JMSAB/article/view/396>
(Diakses pada 06 Maret 2022)
- <https://makassar.terkini.id/pt-bbm-jadi-pemenang-fuso-3s-contest-2021/> (Diakses pada 06 Maret 2022)
- <https://www.kemenperin.go.id/artikel/22297/Menperin:-Industri-Otomotif-Jadi-Sektor-Andalan-Ekonomi-Nasional> (Diakses pada 06 Maret 2022)
- Husein Fattah., 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Indeks. (Diakses pada 11 Maret 2022)
- Irham Fahmi., 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta. (Diakses pada 06 Maret 2022)

- Kasmir., 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktek)*. Depok: PT Rajagrafindo Persada. (Diakses pada 02 Maret 2022)
- Malayu S. P Hasibuan., 2019. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara. (Diakses pada 02 Maret 2022)
- Mathis, R.L., and J.H. Jackson., 2017. *Human Resources Management. Buku 1, Alih Bahasa: Jimmy Sadelidan dan Bayu, Prawira Hie*. Jakarta: Salemba Empat (<https://repository.bsi.ac.id>, diakses pada 07 Maret 2022)
- Milkovic, George T., John W. Boudreau., 2017. *Human Resources Management*. USA: Richard D. Irwan. 1997. (<https://repository.buddidharma.ac.id>, diakses pada 09 Maret 2022)
- Muhammad Irwan, 2020, *Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Berita Kota Makassar*, Fakultas Ekonomi Universitas Bosowa , Makassar.
- Muhammad Yusuf., 2016. *Peningkatan SDM Yang Handal*. Banjarmasin: Dosen ULM. (<https://bdkbanjarmasin.kemenag.go.id>, diakses pada 02 Maret 2022)
- Prasadja Ricardianto., 2018. *Human Capital Management*. Jakarta: In Media. (<https://repository.buddidharma.ac.id>, diakses pada 02 Maret 2022)
- Purnomo, M., W. 2022. Pengaruh Kualitas Layanan dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor BNN Kabupaten Lampung Selatan. *Jurnal Mitra Manajemen*, 6(2) : 69-82.
- Rusvitiwati. D. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Internal dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT NS Tractors. *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen dan Kewirausahaan*, 6(1) : 58-65

- Sedarmayanti., 2017. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju. (Diakses pada 15 Maret 2022)
- Sholikhah, M., & Oktarina, N., 2019. *Pelaksanaan Pengelolaan Kerarsipan Untuk Menunjang Akuntabilitas Sekolah*. *Economic Education Analysis Journal*, 7(3), 1178-1192. (<https://doi.org/10.15294/eeaj.v7i3.28348>, diakses pada 03 Maret 2022)
- Sirait, Justine T., 2006. *Memahami Aspek-Aspek Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta: Gramedia Widiasaranan Indonesia. (<https://repository.um-surabaya.ac.id>, diakses pada 07 Maret 2022)
- Sopiah,& Sangadje, E.M., 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Yogyakarta: CV Andi Offset. (<https://portaluniversitasquality.ac.id>, diakses pada 03 Maret 2022)
- Sugiyono, 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta. (Diakses 17 Maret 2022)
- Sutrisno, E., 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana. (Diakses pada 11 Maret 2022)
- Suyadi Prawirosentono ., 2002. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta:BPFE (<https://journal.uny.ac.id>, diakses 09 Maret 2022)
- Wexley, K.N. dan Yuki, G.A., 2016. *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personal*. Jakarta: PT Rineka Cipta. (<https://repositoribuddidharma.ac.id>, diakses 02 Maret 2022)
- Wirawan., 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada. (Diakses pada 15 Maret 2022)



LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

Kuesioner

Penilaian kinerja karyawan

Sehubungan dengan diadakannya penelitian tentang kinerja karyawan di PT Bosowa Berlian Motor, saya mohon bantuan Bapak/Ibu untuk dapat mengisi kuesioner berikut dengan memberikan tanda (X) pada kotak yang sesuai dengan tingkah laku yang di tunjukan oleh bawahan Bapak/Ibu. Adapun ketentuan penilaian dalam kuesioner ini adalah sebagai berikut :

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Ragu-ragu
4. Setuju
5. Sangul setuju

Identitas Bapak/Ibu tidak dicantumkan dalam kuesioner ini untuk itu saya memohon penilaian sejujurnya untuk peningkatan kinerja bawahan Bapak/Ibu. Atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu saya ucapakan terima kasih.

Nama yang dinilai :

Jabatan :

Bagian/Departemen :

a. Variabel Y (Kinerja Karyawan)

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	Memiliki basis pengetahuan yang luas. Berusaha untuk mengikuti trend an perkembangan yang ada.					
2.	Mampu untuk memecahkan masalah yang sulit dengan menggunakan pendekatan terbaru dan dapat mengembangkan strategi baru untuk memecahkan masalah					
3.	Mampu mengambil keputusan secara elektif. Baik berdasarkan pengalaman langsung maupun tidak langsung.					
4.	Mampu memilih dan melihat masalah dari sudut pandang yang berbeda dengan orang lain					

5.	Memiliki pengetahuan yang luas yang dapat membantu orang lain dalam pengambilan keputusan					
6.	Memiliki kepercayaan diri dan kemampuan yang tinggi dalam membuat keputusan yang baik.					
7.	Mengatur pengambilan keputusan yang strategis untuk disesuaikan dengan situasi saat ini					
8.	Mampu menerima kekurangan karyawan lain					

b. Variabel X (Kualitas Pelayanan)

NO	PERTANYAAN	TINGKAT INERJA				
		SB	B	N	KB	TB
1	KECEPATAN, KETEPATAN DAN PELAYANAN YANG RAMAH					
2	MEMBERIKAN INFORMASI YANG JELAS DAN MUDAH DI PAHAMI					
3	KEMAMPUAN KARYAWAN CEPAT TANGGAPDALAM MENYELESAIKAN SESUATU					
4	MEMILIKI KOMUNIKASI YANG EFEKTIF					
5	MEMBERIKAN PERHATIAN DENGAN SETULUS HATI DALAM MELAYANI CUSTOMER					
6	KEBERSUHAN DAN KERAPIAN RUANGAN					
7	PENATAAN INTORIOR DAN EKSTERIOR RUANGAN					
8	KERAPIAN, KEBERSIHAN, DAN PENAMPILAN KARYAWAN					



LAMPIRAN

TABULASI DATA



No	KUALITAS PELAYANAN								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	X
1	4	4	4	4	4	5	3	4	32
2	5	4	5	5	4	4	4	4	35
3	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	5	4	4	4	4	4	33
5	5	5	5	5	5	5	4	4	38
6	4	5	5	4	4	4	4	5	35
7	4	4	4	4	4	4	4	4	32
8	4	5	5	4	4	4	4	4	34
9	4	5	3	4	4	4	4	4	32
10	5	5	5	4	4	5	4	5	37
11	4	5	4	4	5	5	4	4	35
12	4	5	5	5	4	5	5	4	37
13	4	5	5	4	4	5	5	4	36
14	3	5	5	4	5	3	5	3	33
15	5	4	4	4	5	5	3	5	35
16	5	4	5	5	4	5	3	5	36
17	3	3	3	3	3	3	3	3	24
18	4	5	5	4	4	5	5	5	37
19	4	5	5	4	4	5	3	5	35
20	3	3	2	4	3	2	1	4	22
21	3	5	5	4	2	5	3	5	32
22	5	4	5	4	3	4	4	4	33
5	5	5	5	5	5	5	4	4	38
6	4	5	5	4	4	4	4	5	35
7	4	4	4	4	4	4	4	4	32
8	4	5	5	4	4	4	4	4	34
9	4	5	3	4	4	4	4	4	32
10	5	5	5	4	4	5	4	5	37
11	4	5	4	4	5	5	4	4	35
12	4	5	5	5	4	5	5	4	37
31	4	3	5	4	3	5	3	5	32
32	4	5	3	4	4	5	5	5	35
33	5	4	4	4	3	5	4	5	34
34	4	3	5	3	5	4	3	4	31
35	5	5	4	3	4	4	5	4	34
36	4	4	5	5	5	4	4	4	35
37	4	5	4	4	4	4	5	4	34
38	3	3	4	4	3	3	3	4	27
39	5	5	4	4	4	3	5	3	33
40	4	5	4	5	4	5	4	5	36
41	5	5	4	4	4	3	5	3	33
42	4	4	4	4	5	4	4	4	33

43	5	5	4	4	4	4	5	4	35
44	4	3	5	4	3	5	3	5	32
45	4	5	3	4	4	5	5	5	35
46	5	4	4	4	3	5	4	5	34
47	4	3	4	4	4	4	4	4	31
48	5	5	4	3	4	4	5	4	34
49	4	4	5	5	5	4	4	4	35
50	4	5	4	4	4	4	5	4	34
51	3	3	4	4	3	3	3	4	27
52	5	5	5	5	5	5	4	4	38
53	4	5	5	4	4	4	4	5	35
54	4	4	4	4	4	4	4	4	32
55	4	5	5	4	4	4	4	4	34
56	4	4	4	4	4	4	4	4	32
57	5	5	5	4	4	5	4	5	37
58	4	5	4	4	5	5	4	4	35
59	4	5	5	5	4	5	5	4	37
60	4	5	5	4	4	5	5	4	36
61	3	5	5	4	5	3	5	3	33
62	5	4	4	4	5	5	3	5	35
63	5	4	5	5	4	5	3	5	36
64	5	5	5	5	5	5	4	4	38
65	4	5	5	4	4	4	4	5	35
66	4	4	4	4	4	4	4	4	32
67	4	5	5	4	4	4	4	4	34
68	4	4	4	4	4	4	4	4	32
69	5	5	5	4	4	5	4	5	37
70	4	5	4	4	5	5	4	4	35

KINERJA KARYAWAN								Total
1	2	3	4	5	6	7	8	Y
4	4	4	4	4	5	3	4	32
5	4	5	5	4	4	4	4	35
5	5	5	5	5	5	4	4	38
4	4	4	4	3	4	4	4	31
5	4	4	5	5	5	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	5	4	4	33
4	4	4	3	4	4	4	4	31
4	3	3	4	4	4	4	4	30
5	4	4	4	4	5	4	5	35
4	4	4	4	3	4	4	4	31
4	4	4	5	4	4	5	4	34
4	4	5	1	4	4	5	4	31
4	3	3	4	3	4	5	4	30
5	4	4	3	5	5	4	5	35
5	4	4	5	4	4	5	5	36
3	3	3	4	3	3	3	3	25
5	3	4	5	4	5	4	4	34
4	4	4	5	4	4	5	4	34
3	2	2	4	3	2	2	4	22
4	3	3	3	3	4	4	5	29
5	5	5	4	5	4	5	4	37
5	4	4	5	5	5	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	5	4	4	33
4	4	4	3	4	4	4	4	31
4	3	3	4	4	4	4	4	30
5	4	4	4	4	5	4	5	35
4	4	4	4	3	4	4	4	31
4	4	4	5	4	4	5	4	34
5	4	4	4	4	4	3	4	32
5	5	4	5	5	5	4	5	38
5	4	5	4	4	4	3	4	33
5	3	4	4	4	3	5	4	32
4	5	5	4	5	5	5	4	37

5	2	4	3	5	3	3	3	28
3	5	4	4	3	4	4	4	31
4	4	5	4	4	3	4	4	32
4	5	4	4	5	3	4	4	33
5	5	5	4	5	5	5	4	38
3	4	3	4	4	4	2	4	28
4	4	5	4	5	3	5	4	34
4	4	4	4	4	5	4	4	33
5	4	4	4	4	4	3	4	32
5	5	4	5	5	5	4	5	38
5	4	5	4	4	4	3	4	33
5	3	4	4	4	3	5	4	32
4	5	5	4	5	5	5	4	37
5	5	4	4	5	4	4	4	35
3	5	4	4	3	4	4	4	31
3	3	3	4	3	3	3	3	25
5	4	4	5	5	5	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	5	4	4	33
4	4	4	3	4	4	4	4	31
4	3	3	4	4	4	4	4	30
5	4	4	4	4	5	4	5	35
4	4	4	4	3	4	4	4	31
4	4	4	5	4	4	5	4	34
5	4	5	5	4	4	5	5	37
4	4	5	4	4	3	4	4	32
5	4	4	3	5	5	4	5	35
5	4	4	5	4	4	5	5	36
5	4	4	5	5	5	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	5	4	4	33
4	4	4	3	4	4	4	4	31
4	3	3	4	4	4	4	4	30
5	4	4	4	4	5	4	5	35
4	4	4	4	3	4	4	4	31



LAMPIRAN

HASIL OLAHAN DATA

a. Analisis Deskriptif Variabel

1. Kualitas Karyawan

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	70	22,00	40,00	34,0000	3,00724
Kinerja Karyawan	70	22,00	38,00	32,7857	3,12026
Valid N (listwise)	70				

Statistics								
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8
N Valid	70	70	70	70	70	70	70	70
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4,2143	4,5000	4,4286	4,1429	4,0857	4,3429	4,0286	4,2571
Sum	295,00	315,00	310,00	290,00	286,00	304,00	282,00	298,00

X1				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Netral	7	10,0	10,0	10,0
Valid Setuju	41	58,6	58,6	68,6
Valid Sangat Setuju	22	31,4	31,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

X2				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Netral	8	11,4	11,4	11,4
Valid Setuju	19	27,1	27,1	38,6
Valid Sangat Setuju	43	61,4	61,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

X3				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1,4	1,4	1,4
Valid Netral	5	7,1	7,1	8,6
Valid Setuju	27	38,6	38,6	47,1
Valid Sangat Setuju	37	52,9	52,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

X4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	4	5,7	5,7	5,7
	Setuju	52	74,3	74,3	80,0
	Sangat Setuju	14	20,0	20,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

X5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,4	1,4	1,4
	Netral	9	12,9	12,9	14,3
	Setuju	43	61,4	61,4	75,7
	Sangat Setuju	17	24,3	24,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

X6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,4	1,4	1,4
	Netral	7	10,0	10,0	11,4
	Setuju	29	41,4	41,4	52,9
	Sangat Setuju	33	47,1	47,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

X7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1,4	1,4	1,4
	Netral	13	18,6	18,6	20,0
	Setuju	38	54,3	54,3	74,3
	Sangat Setuju	18	25,7	25,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

X8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	5	7,1	7,1	7,1
	Setuju	42	60,0	60,0	67,1
	Sangat Setuju	23	32,9	32,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

b. Kinerja Karyawan

Statistics

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8
N Valid	70	70	70	70	70	70	70	70
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4,3143	3,9429	4,0286	4,0714	4,0714	4,1714	4,0571	4,1286
Sum	302,00	276,00	282,00	285,00	285,00	292,00	284,00	289,00

Y1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Netral	6	8,6	8,6	8,6
Setuju	36	51,4	51,4	60,0
Sangat Setuju	28	40,0	40,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Y2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	2,9	2,9	2,9
Netral	11	15,7	15,7	18,6
Setuju	46	65,7	65,7	84,3
Sangat Setuju	11	15,7	15,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Y3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1,4	1,4	1,4
Netral	9	12,9	12,9	14,3
Setuju	47	67,1	67,1	81,4
Sangat Setuju	13	18,6	18,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Y4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1,4	1,4	1,4
Netral	8	11,4	11,4	12,9
Setuju	45	64,3	64,3	77,1
Sangat Setuju	16	22,9	22,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	12	17,1	17,1	17,1
	Setuju	41	58,6	58,6	75,7
	Sangat Setuju	17	24,3	24,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,4	1,4	1,4
	Netral	9	12,9	12,9	14,3
	Setuju	37	52,9	52,9	67,1
	Sangat Setuju	23	32,9	32,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Y7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2,9	2,9	2,9
	Netral	8	11,4	11,4	14,3
	Setuju	44	62,9	62,9	77,1
	Sangat Setuju	16	22,9	22,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Y8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	3	4,3	4,3	4,3
	Setuju	55	78,6	78,6	82,9
	Sangat Setuju	12	17,1	17,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

c. Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Keahlian	X1	0,623	0,235	Valid
	X2	0,692	0,235	Valid
	X3	0,591	0,235	Valid
	X4	0,521	0,235	Valid
	X5	0,509	0,235	Valid
	X6	0,730	0,235	Valid
	X7	0,538	0,235	Valid
	X8	0,364	0,235	Valid
Kinerja Pegawai	Y1	0,702	0,235	Valid
	Y2	0,687	0,235	Valid
	Y3	0,662	0,235	Valid
	Y4	0,433	0,235	Valid
	Y5	0,685	0,235	Valid
	Y6	0,666	0,235	Valid
	Y7	0,560	0,235	Valid
	Y7	0,528	0,235	Valid

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,708	Reliabel
Kinerja Karyawan	0,762	Reliabel

d. Uji Hipotesis

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,721 ^a	,520	,513	2,09818	1,972

a. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,721 ^a	,520	,513	2,09818

a. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,209	2,666		4,204	,000
	Kinerja Karyawan	,695	,081	,721	8,587	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

BOSOWA

