



Analisis Mutu Sumber Daya Manusia Terhadap Pelayanan Pelanggan Pada PT. Katingan Timber Celebes Di Makassar

Roswiyanti Roswiyanti

Universitas Cokroaminoto Makassar

Muhtazib Muhtazib

Universitas Cokroaminoto Makassar

Alamat: JL. Perintis Kemerdekaan KM. 11 Makassar

Korespondensi penulis: roswiyanti25@gmail.com

Abstract. *The research objective is to determine the significance of the influence of human resource quality on customer service at PT. Katingan Timber Celebes (KTC) in Makassar, South Sulawesi Province. And to find out the variables that most influence customer service at PT. Katingan Timber Celebes (KTC) in Makassar, South Sulawesi Province. This research uses quantitative research methods. The independent variables are the variables of expertise, skills, experience and discipline which together have a significant influence on the company's customer service at PT. Katingan Timber Celebes (KTC) in Makassar, South Sulawesi Province. Of all the influencing factors (variables), it turns out that the skill variable is the most influential on the company's customer service at PT. Katingan Timber Celebes (KTC) in Makassar, South Sulawesi Province. This can be seen where the regression coefficient value is 0.375 which is greater than the regression coefficient value of the other independent variables.*

Keywords: *Quality, Human Resources, Customers*

Abstrak. Adapun tujuan Penelitian yaitu mengetahui signifikansi pengaruh mutu sumber daya manusia terhadap pelayanan pelanggan pada PT. Katingan Timber Celebes (KTC) di Makassar Provinsi Sulawesi Selatan. Dan untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap pelayanan pelanggan pada PT. Katingan Timber Celebes (KTC) di Makassar Provinsi Sulawesi Selatan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Variabel independen adalah variable keahlian, keterampilan, pengalaman dan kedisiplinan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan pelanggan Perusahaan pada PT. Katingan Timber Celebes (KTC) di Makassar Propinsi Sulawesi Selatan. Dari semua faktor (variabel) berpengaruh tersebut, ternyata variabel keterampilan adalah paling berpengaruh terhadap pelayanan pelanggan Perusahaan pada PT. Katingan Timber Celebes (KTC) di Makassar Propinsi Sulawesi Selatan. Hal ini terlihat di mana nilai koefisien regresi adalah 0.375 lebih besar dari nilai koefisien regresi variabel bebas lainnya.

Kata kunci: Mutu, Sumber Daya Manusia, Pelanggan

1. LATAR BELAKANG

Kebutuhan sumber daya manusia (SDM) handal merupakan suatu hal yang sangat mendesak untuk dipenuhi, termasuk kebutuhan mutu atau kualitas sumber daya manusia untuk kebutuhan organisasi (perusahaan). Seorang manajer perusahaan adalah anggota masyarakat yang juga adalah pengabdian pada masyarakat setempat dan umum. Direktur adalah penanggung jawab pada Perusahaan atau pada organisasi bisnis formal ini dan mendapatkan pendapatan sebagai imbalan, selain itu terdapat pula manajer yang mempunyai pekerjaan sampingan yang halal dan dikelola oleh pihak lain. Akan tetapi manajer bersangkutan bersama dengan karyawan lainnya harus melaksanakan tugas dengan yang diberikan organisasi penuh keikhlasan dan harus sesuai kompetensi oleh

karena itu dalam suatu organisasi atau pada perusahaan ini harus sesuai dengan prinsip *right man and on the right place*.

Kinerja personal dalam organisasi dapat ditingkatkan melalui berbagai upaya yang dilakukan oleh organisasi itu sendiri dan usaha juga dari personal selaku pribadi untuk peningkatan kinerja karyawan tersebut yang merupakan kebutuhan dari setiap personal ataupun organisasi guna mendukung tujuan yang ingin dicapai. Tujuan yang dimaksud adalah kepuasan (pelanggan) atau masyarakat yang guna memenuhi kebutuhan rumah tangga sumber daya manusia yang bersangkutan.

Upaya peningkatan mutu sumber daya manusia melalui intern organisasi bisnis atau perusahaan dapat dilakukan dengan pembentukan atau penciptaan budaya yang kuat dalam perusahaan. Diklat merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan mutu sumber daya manusia, di samping Usaha-usaha lain yang harus dilakukan oleh setiap organisasi bisnis atau perusahaan. Hasil dari Diklat dapat berpengaruh terhadap individu atau karyawan yang mengakibatkan keuntungan bagi perusahaan dan kepada pelanggan mendapatkan pelayanan yang memadai dan memuaskan. Dengan demikian, tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan dapat dicapai dan berkat adanya dukungan sumber daya manusia bermutu/berkualitas yang dimiliki oleh organisasi bisnis ini.

Sumber daya manusia bermutu adalah mereka yang memiliki keahlian, keterampilan, pengalaman, dan kedisiplinan berpengaruh terhadap pelayanan pelanggan pada PT. Katingan Timber Celebes (KTC) di Makassar propinsi Sulawesi selatan.

Sumber daya manusia yang digunakan pada tenaga kerja manajerial adalah tenaga ahli yang berpengalaman dan disiplin, sedangkan tenaga terampil pada umumnya digunakan sebagai tenaga yang menangani pabrik (*direct labor* atau tenaga kerja langsung) sebagai teknisi, juga berpengalaman dan disiplin. Hasil (*product*) berupa triplex yang dipasarkan di kota Makassar yang pada umumnya di eksport ke luar negeri (terutama ke Jepang). Mereka yang menangani pemasaran dalam dan luar negeri ini, kebanyakan di tangani oleh tenaga terampil (*indirect labor*) produk yang di hasilkan pada umumnya mempunyai kualitas baik, karena yang menangani juga sumber daya manusia yang berkualitas baik. Sumber daya manusia yang terdapat pada perusahaan ini (PT. Katingan Timber Celebes) adalah Tenaga ahli, terampil, berpengalaman, dan disiplin pada pekerjaan sesuai job description yang diberikan padanya.

Adapun tujuan Penelitian yaitu mengetahui signifikansi pengaruh mutu sumber daya manusia terhadap pelayanan pelanggan pada PT. Katingan Timber Celebes (KTC) di Makassar Provinsi Sulawesi Selatan. Dan untuk mengetahui variabel yang paling

berpengaruh terhadap pelayanan pelanggan pada PT. Katingan Timber Celebes (KTC) di Makassar Provinsi Sulawesi Selatan.

2. KAJIAN TEORITIS

2.1 Pengertian Sumberdaya Manusia

Hasibuan (1997:241) menjelaskan bahwa sumber daya manusia atau manpower disingkat SDM adalah kemampuan terpadu dari daya fikir dan daya fisik yang dimiliki setiap individu, perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya, dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kebutuhannya, kecerdasan yang dibawah lahir, kecakapan yang diperoleh dari usaha (belajar dan pelatihan), daya emosional yang dimiliki oleh setiap manusia. Dengan kata lain sumber daya manusia yang berkualitas seperti ini sangat diperlukan dalam pembangunan dan pemerintahan.

Pengertian sumber daya manusia (*human resource*) menurut Simamora (1999 : 2) merujuk kepada orang-orang di dalam organisasi. Arti penting sumber daya manusia adalah bermuara pada kenyataan bahwa manusia merupakan elemen yang selalu ada di dalam setiap organisasi. Mereka membuat tujuan-tujuan, inovasi, mencapai tujuan-tujuan organisasi. Sumber daya manusia membuat sumber daya organisasi lainnya berjalan.

Pendapat lain yaitu Martoyo (2000: 8) menyebutkan bahwa sumber daya manusia pada dasarnya merupakan partner dari alam yang berada di luar diri manusia dan sekaligus merupakan bagian daripada kultur yakni hasil perubahan yang menyeluruh yang disebabkan oleh manusia itu sendiri. Semua aspek alam yang dapat dimanfaatkan manusia untuk memenuhi kebutuhannya disebut sumber daya alam, sedangkan mereka yang memanfaatkan dan atau mengelola sumber daya alam itu sehingga menimbulkan adanya kultur, disebut sumber daya manusia.

Zazili (1999 : 189) pengertian kualitas sumberdaya manusia adalah output dari suatu penerapan manajemen sumberdaya manusia yang memanfaatkan potensi manusia. Potensi sumberdaya manusia yang dimaksud adalah pendidikan, keterampilan, pengalaman kerja dan kedisiplinan kerja.

Loy (1999 : 546) pengertian kualitas dan penilaian sumberdaya manusia adalah "*the result of activity applied human resource suitable with knowledge rate, skill, experience and job discipline owner to be used for obtaining output in optimal. The appraising quality of human resource is percentage achieving output rate to be result for achieving the goal have appointed*". Artinya hasil kerja yang dilakukan sumberdaya manusia sesuai dengan tingkat pendidikan, keterampilan, pengalaman dan kedisiplinan kerja yang dimiliki digunakan untuk

memperoleh output yang optimal. Penilaian kualitas sumberdaya manusia adalah persentase tingkat pencapaian output yang dihasilkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Sugyanto (2000 : 459) berpendapat bahwa penilaian atau pengukuran kualitas sumberdaya manusia dapat dinilai dari output yang dihasilkan dari aktivitas pemanfaatan sumberdaya manusia secara agregat dan optimal. Output sumberdaya manusia adalah persentase hasil kerja yang diperoleh dengan memanfaatkan segala potensi sebanyak dan seoptimal mungkin dengan mengembangkan potensi pendidikan, keterampilan, pengalaman kerja dan kedisiplinan kerja.

2.2 Variabel-variabel yang Diteliti

2.2.a. Pendidikan

Menurut Djoyonugoro (2000 : 36) pengertian pendidikan adalah kemampuan yang dimiliki oleh seorang individu sumberdaya manusia berdasarkan jenjang pendidikan yang dimiliki, yang berasal dari disiplin ilmu yang ditekuni, yang membentuk suatu wawasan pengetahuan yang komprehensif dalam membentuk sikap dan karakter dalam mencapai tujuan yang diinginkan.

Menurut Hasan (2003 : 12) pentingnya pendidikan dalam peningkatan sumberdaya manusia, sangat diperlukan. Mengingat pendidikan memberikan andil di dalam melakukan pemberdayaan organisasi atau pemberdayaan masyarakat. Pendidikan tidak terlepas dari variabel yaitu jenjang pendidikan yang dimiliki, wawasan yang bertambah akibat menuntut ilmu melalui pendidikan, percaya diri yang terbentuk karena memiliki tingkat pendidikan, pembentukan karakter sebagai filosofi yang dimiliki oleh orang-orang yang berpendidikan.

Pendapat ini menjelaskan bahwa untuk meningkatkan kualitas sumberdaya manusia, dituntut pendidikan yang tinggi dalam menangani dan memberikan solusi tentang dinamika kerja yang saat ini semakin kompetitif.

2.2.b. Keterampilan melalui pelatihan

Menurut Pradiansyah (1999 : 59) keterampilan adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh karyawan dalam menjalankan tugas pokoknya sesuai dengan bidang kerja yang ditekuni. Keterampilan seseorang terbentuk karena bakat, minat, kebiasaan dan kepentingan yang ingin dicapai. Hal ini membentuk keterampilan karyawan mampu menguasai bidang kerja, handal dalam mengembangkan aktivitas kerja, cakap dalam keterampilan yang dimiliki dan ahli pada bidang yang ditekuni. Ini yang memberikan adanya perbedaan dari individu sumberdaya manusia memiliki keterampilan umum dan keterampilan khusus.

2.2.c. Masa Kerja yang Menciptakan Pengalaman

Menurut Mitslee dalam Cahyono (1999 : 119) pada jurnal *Performance of Human Resource*, menyatakan bahwa masa kerja adalah pengalaman kerja bagi individu sumberdaya manusia ditentukan berdasarkan masa kerja, kesenioran, jabatan kerja dan kepemunpinan.

2.2.d. Kedisiplinan Kerja

Menurut Kamus Besar Indonesia (1997) disiplin berarti “1) tata tertib (disekolah, kemiliteran, dsb), 2) ketaatan (kepatuhan kepada peraturan, tata tertib, dsb)”. Dari segi etimologis, kata disiplin berasal dari Yunani yaitu “*disiplus*” yang mengandung makna pengikut atau penganut. Kata disiplin juga berasal dari bahasa latin “*discilina*” yang menunjuk kepada belajar mengajar. Disiplin diartikan sebagai suatu keadaan tertib dimana orang-orang yang tergabung dalam suatu organisasi tunduk pada peraturan-peraturan yang telah ada dengan rasa senang hati.

Disiplin adalah suatu sikap yang menunjukkan kesediaan untuk menepati atau mematuhi dan mendukung, ketentuan, tata tertib, peraturan, nilai serta kaidah yang berlaku (Setiawan, 2005). Disiplin selalu berkaitan dengan sikap, yaitu kesediaan bereaksi atau bertindak terhadap obyek atau keadaan tertentu. Disiplin adalah keadaan yang menyebabkan atau memberikan dorongan kepada karyawan atau berbuat dan melakukan segala kegiatan sesuai dengan norma-norma atau aturan-aturan yang telah ditetapkan (IG. Wursanto, 1989 : 108).

Cairs dalam Rosmini, dkk., (2001 : 2) berdasarkan hasil review yang dilakukan terhadap sejumlah literatur dalam bidang manajemen, mengidentifikasi adanya empat orientasi pengertian disiplin, yaitu 1) disiplin sebagai kadar dari perintah atau aturan 2) disiplin menguraikan tentang teknik yang digunakan oleh pimpinan dalam memenej organisasi, 3) disiplin diidentikkan dengan hukuman, dan 4) disiplin berpusat pada upaya/kegiatan untuk mengembangkan kemampuan mengontrol diri.

2.3 Kualitas (Mutu) Pelayanan

Menurut Parasuraman dkk (1990) bahwa kualitas pelayanan yang dipersepsikan oleh pelanggan (*Perceived Service Quality*) didefinisikan sebagai seberapa besar kesenjangan (*gap*) antara persepsi pelanggan atas kenyataan pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan pelanggan atas pelayanan.

Harapan pelanggan atas suatu pelayanan dipengaruhi oleh empat faktor yaitu:

2.3.1. Komunikasi dari mulut ke mulut (*Word of mount communication*) Faktor ini sangat menentukan dalam pembentukan harapan pelanggan atas suatu pelayanan produk atau jasa. Pemilihan untuk mengkonsumsi suatu produk atau jasa yang bermutu dalam banyak kasus dipengaruhi oleh informasi dari mulut ke mulut yang diperoleh pelanggan yang telah mengkonsumsi produk atau jasa tersebut .

2.3.2. *Kebutuhan Pribadi (Personal need)*; Harapan pelanggan bervariasi tergantung pada karakteristik dan keadaan individu yang mempengaruhi kebutuhan pribadinya.

2.3.3. *Pengalaman masa lalu (Past experience)*; Pengalaman pelanggan merasakan suatu pelayanan atas produk dan jasa dimasa lalu mempengaruhi tingkat harapannya untuk memperoleh pelayanan produk atau jasa yang sama di masa ini dan yang akan datang.

2.3.4. *Komunikasi eksternal (Company external communication)*; Komunikasi eksternal yang digunakan oleh perusahaan sebagai pemberi Pelayanan melalui berbagai bentuk upaya promosi, juga memegang peranan dalam pembentukan harapan pelanggan.

Dimensi kualitas jasa menurut Farida Jasfar (2005) yang ideal harus memenuhi beberapa syarat antara lain :

2.3.1. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dapat Menjelaskan karakteristik secara menyeluruh mengenai persepsi terhadap kualitas karena adanya perbedaan dari masing - masing dimensi yang dimaksudkan.

2.3.2. Model harus bersifat universal, artinya masing - masing dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spektrum bidang jasa.

2.3.3. Masing-masing dimensi dalam model yang diajukan haruslah bersifat bebas. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi.

2.3.4. Ada delapan dimensi kualitas yang dikembangkan Garvin dalam Tjiptono dan Diana (2001) dan dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis untuk produk dalam pemberian kualitas pelayanan yaitu :

2.3.1. *Kinerja (Performance)*, karakteristik operasi pokok dari produk inti.

2.3.2. *Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (features)*, yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.

2.3.3. *Kehandalan (Reliability)*, yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.

2.3.4. *Kesesuaian dengan spesifikasi (Conformance to specifications)*, yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar - standar yang telah ditetapkan sebetulnya.

2.3.5. *Daya tahan (Durability)*, berkaitan dengan berapa lama produk tersebut terus digunakan.

2.3.6. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, penanganan keluhan yang memuaskan.

2.3.7. *Estetika*, yaitu daya tarik produk terhadap pancaindra.

2.3.8. Kualitas yang dipersepsikan (*Perveived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Menurut Parasuraman (1990 : 16) bahwa ada tiga hal yang patut diperhatikan dalam kualitas pelayanan yaitu : a) Kualitas suatu pelayanan lebih sulit untuk dievaluasi dan oleh karena itu penelitian pemasaran relatif lebih sulit dalam memahami kriteria yang digunakan oleh pelanggan untuk naengevaluasi suatu pelayanan. (b) Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, pelanggan tidak semata-mata melihat dari hasil suatu pelayanan (outcome), tetapi juga dengan mempertimbangkan bagaimana proses pemberian pelayanan. (c) Kriteria kualitas pelayanan yang relevan ialah kriteria yang diterapkan oleh pelanggan. Kualitas pelayanan hanya dapat diukur dari sudut pandang pelanggan dan bukan sudut pandang perusahaan.

Adapun hipotesis dari penelitian ini adalah Faktor keahlian, keterampilan, pengalaman kerja dan kedisiplinan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan pelanggan pada PT. Katingan Timber Celebes (KTC) di Makassar Provinsi Sulawesi Selatan. Faktor keterampilan paling berpengaruh (dominan) terhadap pelayanan pelanggan pada PT. Katingan Timber Celebes (KTC) di Makassar Provinsi Sulawesi Selatan.

3. METODE PENELITIAN

3.1. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini yaitu:

1. Jenis Data

a. Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data berupa keterangan atau penjelasan tentang sesuatu yang harus dijelaskan guna diketahui lebih mendalam tentang obyek bersangkutan.

b. Data kuantitatif

Data kuantitatif adalah data berupa angka-angka yang harus dijelaskan secara kualitatif agar dapat diketahui hakekat dari suatu data kuantitatif dan data ini dihitung dengan menggunakan analisis regresi berganda guna menguji hipotesis dalam rangka penelitian ini.

2. Sumber Data

a. Sumber Internal data

Sumber Internal adalah sumber guna perolehan data primer yaitu data melalui penelitian langsung terhadap obyek yang diteliti. Data tersebut dikumpulkan melalui metode wawancara, observasi dan kuesioner pada responden dalam penelitian ini.

b. Sumber External

Sumber External adalah sumber dari pihak lain guna memperoleh data dari berbagai sumber, antara lain dari dokumentasi/tulisan (buku-buku, laporan-laporan, karya ilmiah dan hasil penelitian) dan dari informasi pihak-pihak yang berkaitan dengan obyek yang diteliti misalnya : uraian tugas, struktur organisasi, tata kerja, referensi, dan lain-lain.

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan pada Perusahaan ini yang berjumlah 100 orang. Dari jumlah 100 orang ini ditetapkan 50% dijadikan sampel dalam penelitian ini yaitu $50\% \times 100 \text{ orang} = 50 \text{ orang}$ yang seluruhnya dijadikan responden dalam penelitian ini.

Hasil wawancara dengan mereka merupakan data primer yang dijadikan bahan baku bagi proses analisis. Sejumlah sampel tersebut yaitu 50 orang yang ditetapkan sebagai responden dengan menggunakan metode acak sederhana (*simple random sampling*).

3.3. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data yang relevan dan akurat dengan masalah yang dibahas. Pengumpulan data tersebut adalah menggunakan metode sebagai berikut :

3.3.1. Observasi

Cara ini digunakan sebagai salah satu metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung mengenai mutu SDM dalam pelaksanaan tugas sebagai karyawan pada Perusahaan PT. Katingan Timber Celebes (KTC) di Makassar Propinsi Sulawesi Selatan.

3.3.2. Wawancara

Wawancara yaitu melakukan dialog secara langsung dengan responden untuk memperoleh informasi atau data yaitu untuk menghimpun informasi yang relevan dengan kajian penelitian ini.

3.3.3. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dimana diajukan sejumlah pertanyaan secara tertulis kepada responden dengan maksud untuk memperoleh data yang akurat dan valid guna dijadikan bahan analisis guna menguji hipotesis dalam penelitian ini.

3.3.4. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu aktivitas untuk memperoleh sejumlah data melalui pencatatan dari dokumen yang berkaitan dengan mutu sumber daya manusia dan pelayanan pelanggan Perusahaan pada PT. Katingan Timber Celebes (KTC) di Makassar Propinsi Sulawesi Selatan.

3.3.5. Metode Analisis

Untuk menguji hipotesis yang dikemukakan, maka model analisis yang digunakan adalah:

- Analisis Deskriptif
- Analisis Regresi Linear Berganda

Model analisis dari Regresi Linear Berganda (Sudjana, 2005) yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Dimana :

- Y = Pelayanan Perusahaan pada PT. Katingan Timber Celebes (KTC) di Makassar Propinsi Sulawesi Selatan
- X₁ = Keahlian Kerja
- X₂ = Keterampilan Kerja
- X₃ = Pengalaman Kerja
- X₄ = Kedisiplinan Kerja
- β₀ = Intercept
- β₁ – β₄ = Koefisien regresi
- e = Faktor pengganggu (random error)

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah dilakukan pada pelanggan pada PT. Katingan Timber Celebes (KTC) di Makassar Provinsi Sulawesi Selatan. Waktu yang digunakan dalam penelitian ini selama 6 (enam) bulan yaitu mulai Bulan Januari s/d bulan Juli 2017 di Makassar.

4.2. Analisa Inferensial (kuantitatif)

1. Hasil Analisa Regresi (Analisis Kuantitatif)

Dari hasil print out dengan menggunakan program siap pakai *Statistical Product and Services Solution* (SPSS) versi 19,00 sebagaimana terlampir, diperoleh bahwa nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0.991, ini berarti hubungan antara variabel pelayanan pelanggan (Y) sebagai variabel terikat dan variabel keahlian (X₁), keterampilan (X₂), pengalaman (X₃) dan kedisiplinan (X₄) sebagai variabel bebas sangat kuat karena mendekati 1. selanjutnya nilai determinan (R²) sebesar 0.982, nilai koefisien determinasi ini menunjukkan bahwa sebesar 98,2% pelayanan pelanggan (Y) dipengaruhi oleh variabel keahlian (X₁), keterampilan (X₂),

pengalaman (X_3) dan kedisiplinan (X_4), sementara sisanya sebesar 1,8% pelayanan pelanggan dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Jika dilihat dari uji signifikansi sebagaimana ditunjukkan oleh nilai probabilitas (uji F) yaitu sebesar 607.801 dan nilai probabilitas sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat dikatakan secara keseluruhan antara variabel bebas yaitu variabel keahlian (X_1), keterampilan (X_2), pengalaman (X_3) dan kedisiplinan (X_4) dan mempunyai pengaruh yang signifikan variabel terikat atau pelayanan pelanggan (Y), sebagaimana dikemukakan sebagai berikut :

Tabel 1. Deskriptif Koefisien Regresi

variabel	Pengaruh	Koef. Reg	Nilai t	Prob.	Ket.
1. Keahlian (X_1)	Positif	0.140	2.193	0.034	Signifikan
2. Keterampilan (X_2)	Positif	0.369	9.649	0.000	Signifikan
3. Pengalaman (X_3)	Positif	0.228	3.258	0.002	Signifikan
4. Kedisiplinan (X_4)	Positif	0.280	5.069	0.000	Signifikan
Constant = 0.122					
R = 0.992					
R Square = 0.983					
F = 662.390					

Sumber : Hasil Analisis

Dari Tabel 6 tersebut terlihat semua variabel bebas dalam hal ini variabel keahlian (X_1), keterampilan (X_2), pengalaman (X_3) dan kedisiplinan (X_4), adalah mempunyai korelasi positif dan signifikan secara bersama-sama dengan variabel pelayanan pelanggan Perusahaan pada PT. Katingan Timber Celebes (KTC) di Makassar Propinsi Sulawesi Selatan.

4.3. Analisis (Hasil Perhitungan)

Sebagaimana telah dijelaskan bahwa variabel independen terdiri dari 4 variabel yaitu : X_1 , X_2 , X_3 , dan X_4 (keahlian, keterampilan, pengalaman dan kedisiplinan). Sedangkan variabel dependen adalah Y (pelayanan pelanggan). Hasil regresi berganda menampilkan R sebesar 0.991 dan R² (square) sebesar 0.982 dengan nilai F sama dengan 607.801 dan probabilita sebesar 0.000 yang berarti kurang dari 0,05. ini berarti bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa variabel keahlian (X_1), keterampilan (X_2), pengalaman (X_3) dan kedisiplinan (X_4) terbukti kebenarannya berdasarkan data empirik. Persamaan regresinya adalah :

$$Y = 0.122 + 0.140 X_1 + 0.369 X_2 + 0.228 X_3 + 0.280 X_4$$

Nilai koefisien korelasi sebesar 0.991 menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas dalam hal ini variabel keahlian (X_1), keterampilan (X_2), pengalaman (X_3) dan kedisiplinan (X_4) dengan variabel terikat dalam hal ini adalah pelayanan pelanggan sangat kuat. Sementara nilai koefisien determinasi R^2 sebesar 0.983 yang menunjukkan bahwa variasi naik turunnya variabel pelayanan pelanggan sebesar 98.3% dipengaruhi oleh variabel keahlian (X_1), keterampilan (X_2), pengalaman (X_3) dan kedisiplinan (X_4). Sedangkan sisanya sebesar 1,7% variasi naik turunnya variabel pelayanan pelanggan dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian.

4.4. Pengujian Variabel Bebas Secara Individual

Pengujian ini bertujuan untuk diketahui pengaruh suatu variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, dengan mengasumsikan bahwa variabel bebas yang lain tetap atau konstan. Pada hasil analisis diperhatikan koefisien regresi nilai statistik uji t dan nilai koefisien korelasi parsial. Untuk lebih rinci berikut ini dapat diuraikan beberapa variabel yang diteliti, yaitu :

4.4.1. Variabel keahlian (X_1) koefisien regresi sebesar 0.140. Ini menunjukkan bahwa peningkatan keahlian (X_1) para karyawan adalah berdampak pada meningkatnya sumber daya manusia guna pelayanan pelanggan, hal ini sesuai dengan prinsip *right man on the right place*. Kuatnya hubungan antara keahlian (X_1) dengan pelayanan pelanggan dengan nilai koefisien korelasi (R) parsial adalah sebesar 0.311. Selanjutnya untuk mengetahui tingkat signifikansi dari koefisien regresi variabel keahlian (X_1) dapat dilihat dari nilai t sebesar 2.193 dengan probabilitas sebesar 0.034 yang lebih kecil dari 0.05. Hal ini menunjukkan variabel keahlian (X_1) signifikan berpengaruh terhadap pelayanan pelanggan Perusahaan pada PT. Katingan Timber Celebes (KTC) di Makassar Propinsi Sulawesi Selatan.

4.4.2. Variabel keterampilan (X_2) koefisien regresi adalah 0.369 dengan nilai koefisien korelasi (R) parsial sebesar 0.821. Ini menunjukkan bahwa variabel independen (X_1 , X_2 , X_3 , dan X_4) terhadap pelayanan pelanggan Perusahaan pada PT. Katingan Timber Celebes (KTC) di Makassar Propinsi Sulawesi Selatan. Kuatnya hubungan antara keterampilan dengan pelayanan pelanggan adalah 0.821. Selanjutnya untuk mengetahui tingkat signifikansi dari koefisien regresi variabel keterampilan (X_2) dapat dilihat dari tabel t sebesar 9.649 dengan probabilitas sebesar 0.000 yang berarti kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan variabel keterampilan (X_2) signifikan berpengaruh terhadap pelayanan pelanggan Perusahaan pada PT. Katingan Timber Celebes (KTC) di Makassar Propinsi Sulawesi Selatan.

4.4.3. Variabel pengalaman (X_3) koefisien regresi adalah sebesar 0.228 dengan nilai koefisien korelasi (R) parsial sebesar 0.437. Ini menunjukkan bahwa dengan peningkatan pengalaman (X_3) para karyawan maka dapat berdampak pada sumber daya manusia guna pelayanan pelanggan Perusahaan pada PT. Katingan Timber Celebes (KTC) di Makassar Propinsi Sulawesi Selatan. Pengalaman karyawan menciptakan pengetahuan praktis yang sangat bermanfaat bagi lembaga PT. Katingan Timber Celebes (KTC) di Makassar Propinsi Sulawesi Selatan variabel pengalaman ini berpengaruh terhadap sumber daya manusia guna pelayanan pelanggan Perusahaan ini. Selanjutnya untuk mengetahui tingkat signifikansi dari koefisien regresi variabel pengalaman (X_3) dapat dilihat dari nilai t sebesar 3.258 dengan probabilitas sebesar 0.002 yang berarti kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan variabel pengalaman (X_3) signifikan berpengaruh terhadap pelayanan pelanggan perusahaan pada PT. Katingan Timber Celebes (KTC) di Makassar Propinsi Sulawesi Selatan.

4.4.4. Variabel kedisiplinan (X_4) koefisien regresi adalah 0.280 dengan nilai koefisien korelasi (R) parsial sebesar 0.603. Ini menunjukkan bahwa peningkatan kedisiplinan para karyawan berdampak terhadap pelayanan pelanggan Perusahaan pada PT. Katingan Timber Celebes (KTC) di Makassar Propinsi Sulawesi Selatan. Hubungan antara kedisiplinan (X_4) dengan pelayanan pelanggan dengan koefisien korelasi (R) parsial sebesar 0.603. Selanjutnya untuk mengetahui tingkat signifikansi dari koefisien regresi variabel kedisiplinan (X_4) dapat dilihat dari nilai uji t sebesar 5.069 dengan probabilitas sebesar 0.000 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan variabel kedisiplinan (X_4) signifikan dan secara parsial berpengaruh terhadap pelayanan pelanggan Perusahaan pada PT. Katingan Timber Celebes (KTC) di Makassar Propinsi Sulawesi Selatan.

Untuk mempermudah dapat dilihat pengaruh dari variabel X_1 , X_2 , X_3 , dan X_4 terhadap pelayanan pelanggan (Y) dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Urutan Pengaruh Variabel Bebas Terhadap Variabel Terikat

Peringkat ke	Nama Variabel Bebas	Koef. Reg.	Nilai t	Prob.	Koef. Parsial
1	Keahlian (X_1)	0.140	2.193	0.034	0.311
2	Keterampilan (X_2)	0.369	9.649	0.000	0.821
3	Pengalaman (X_3)	0.228	3.258	0.002	0.437
4	Kedisiplinan (X_4)	0.280	5.069	0.000	0.603

Sumber : data primer diolah

Dari Tabel 2 tersebut terlihat bahwa yang dominan adalah variabel keterampilan (X_2) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.369 kemudian diikuti oleh variabel kedisiplinan (X_4) dengan koefisien regresi sebesar 0.280 dan variabel pengalaman (X_3) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.228 dan yang terakhir adalah variabel keahlian (X_1) dengan koefisien regresi sebesar 0.140.

4.5. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data berupa analisis deskriptif dan analisis inferensial (Lampiran Analisis Data), terlihat bahwa variabel keahlian (X_1), keterampilan (X_2), pengalaman (X_3) dan kedisiplinan (X_4) secara simultan berpengaruh terhadap pelayanan pelanggan Perusahaan pada PT. Katingan Timber Celebes (KTC) di Makassar Propinsi Sulawesi Selatan.

Secara terpisah variabel keahlian (X_1), keterampilan (X_2), pengalaman (X_3) dan kedisiplinan (X_4) berpengaruh langsung terhadap pelayanan pelanggan Perusahaan pada PT. Katingan Timber Celebes (KTC) di Makassar Propinsi Sulawesi Selatan.

Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan pelanggan perusahaan pada PT. Katingan Timber Celebes (KTC) di Makassar Propinsi Sulawesi Selatan, maka keempat faktor tersebut merupakan satu kesatuan yang harus secara serius diperhatikan oleh pihak pimpinan atau pihak yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan dan kelancaran pelayanan pelanggan Perusahaan pada PT. Katingan Timber Celebes (KTC) di Makassar Propinsi Sulawesi Selatan.

Meskipun keempat variabel tersebut secara bersama-sama berpengaruh terhadap pelayanan pelanggan namun tidak seluruhnya 100% (98,3%) didominasi oleh keempat variabel tersebut. Hasil analisis menunjukkan bahwa masih terdapat sekitar 1,7% pelayanan pelanggan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Variabel-variabel tersebut diantaranya adalah sarana dan prasarana, hubungan kerja dan sebagainya. Berikut ini dibahas satu persatu variabel independen terhadap faktor dependen tersebut :

4.5.1. Variabel Keahlian (X_1)

Variabel keahlian (X_1) secara langsung berpengaruh terhadap pelayanan pelanggan perusahaan pada PT. Katingan Timber Celebes (KTC) di Makassar Propinsi Sulawesi Selatan. Hasil ini sejalan dengan harapan atau tujuan pemantapan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan di mana karyawan harus mampu memberikan pelayanan yang memadai untuk memperoleh prestasi kerja yang lebih baik. Hasil ini juga sejalan dengan pendapat yang mengemukakan bahwa variabel keahlian adalah suatu syarat untuk peningkatan mutu SDM pada suatu organisasi atau lembaga yang dalam hal ini adalah PT. Katingan Timber Celebes

(KTC) di Makassar. Senada dengan tanggapan bahwa keahlian merupakan persyaratan untuk suksesnya suatu usaha yang berpengaruh langsung terhadap sumber daya manusia karena harus sesuai dengan prinsip *right man on the right place*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik keahlian bagi karyawan perusahaan ini dalam pelaksanaan tugasnya, berarti dapat bertambah dedikasi dan loyalitas terhadap organisasi (perusahaan) dan variabel ini dapat berfungsi sebagai motivasi dalam melaksanakan tugasnya guna suksesnya lembaga (perusahaan) ini sesuai harapan para pelanggan di daerah ini.

4.5.2. Variabel Keterampilan (X₂)

Variabel keterampilan berpengaruh secara signifikan terhadap sumber daya manusia guna pelayanan pelanggan Perusahaan ini. Hasil ini sesuai pendapat yang mengatakan bahwa variabel keterampilan dapat mendukung adanya kegiatan para karyawan dalam pelaksanaan tugasnya pada organisasi (perusahaan) bersangkutan. Jika kegiatan pelaksanaan tugas sebagai karyawan dilaksanakan dengan baik, maka dapat menciptakan suasana kesegaran pada lembaga (perusahaan) ini, maka juga manajer perusahaan ini lebih disiplin dalam melaksanakan tugasnya sebagai penanggung jawab organisasi (bisnis) ini.

Sumber daya manusia (karyawan) yang bekerja pada suasana tertib dan nyaman, maka karyawan yang bersangkutan dapat pula bekerja secara baik dan lancar guna memenuhi kebutuhan organisasi (bisnis) ini.

Dalam suatu organisasi (bisnis) ini terjadi kesepakatan bahwa seorang karyawan yang bertanggung jawab, selalu menyelesaikan tugas sebaik-baiknya dan tepat pada waktunya serta berani mengambil risiko dari keputusan yang diambil atau tindakan yang dilakukannya. Berdasarkan kriteria ini dapat diketahui bahwa para karyawan yang berada pada lingkungan kerja yang tertib dan nyaman maka dapat menyelesaikan tugas sebaik-baiknya sebagai wujud dari adanya dedikasi dan loyalitas terhadap lembaga bisnis ini.

Jika dikaitkan dengan kenyataan dilapangan bahwa apabila keterampilan karyawan relatif tinggi maka produktivitas kerja dan loyalitas terhadap bidang kegiatan juga menyangkut pekerjaan yang ditekuninya dapat meningkat. Dengan sendirinya pelayanan pelanggan di daerah ini dapat meningkat pula. Jika dikaitkan dengan keterampilan maka seorang pimpinan/karyawan dapat menyelesaikan tugas dengan sebaik-baiknya dengan tepat waktu, yang berarti dapat terjadi peningkatan produktivitas oleh para karyawan perusahaan ini, sebagai wujud dari adanya sumber daya manusia (karyawan) sesuai dengan kompetensinya.

4.5.3. Variable Pengalaman (X₃)

Variabel pengalaman (X₃) berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan pelanggan perusahaan pada PT. Katingan Timber Celebes (KTC) di Makassar. Hal ini sejalan dengan pernyataan yang dikemukakan sebelumnya bahwa variabel pengalaman adalah salah satu variabel yang mempengaruhi pelayanan pelanggan Perusahaan pada PT. Katingan Timber Celebes (KTC) di Makassar Propinsi Sulawesi Selatan.

Hasil ini dapat diinterpretasikan bahwa apabila seorang karyawan atau pegawai yang taat dalam pelaksanaan tugasnya berupa penggunaan waktu dan loyal guna menjalankan kebijakan-kebijakan yang telah disepakati bersama, maka dapat meningkatkan produktivitas yang merupakan wujud nyata adanya sumber daya manusia sesuai dengan kompetensi yang dimiliki dan merupakan hal yang sangat penting artinya dalam rangka peningkatan mutu sumber daya manusia guna peningkatan kinerja dan produktivitas karyawan pada Perusahaan ini di Makassar Propinsi Sulawesi Selatan.

4.5.4. Variabel Kedisiplinan (X₄)

Seperti halnya variabel bebas lainnya yang telah diuraikan, maka variabel kedisiplinan (X₄) berpengaruh secara signifikan terhadap sumber daya manusia guna pelayanan pelanggan pada Perusahaan ini di kota Makassar. Hal ini sejalan dengan pernyataan yang dikemukakan sebelumnya bahwa kedisiplinan adalah salah satu variabel yang mempengaruhi peningkatan kinerja dan produktivitas karyawan perusahaan pada PT. Katingan Timber Celebes (KTC) di Makassar adalah merupakan loyalitas dan dedikasi terhadap lembaga (perusahaan) ini.

Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa apabila para pelanggan perusahaan ini memiliki kedisiplinan dalam pelaksanaan tugasnya, maka kinerja dan produktivitas dapat terjadi akibat dari adanya sumber daya manusia sesuai dengan kompetensinya, dimana kedisiplinan merupakan hal yang sangat penting artinya dalam rangka peningkatan mutu sumber daya manusia (karyawan perusahaan ini).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

5.1.1. Variabel independen adalah variable keahlian, keterampilan, pengalaman dan kedisiplinan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan pelanggan Perusahaan pada PT. Katingan Timber Celebes (KTC) di Makassar Propinsi Sulawesi Selatan.

5.1.2. Dari semua faktor (variabel) berpengaruh tersebut, ternyata variabel keterampilan adalah paling berpengaruh terhadap pelayanan pelanggan Perusahaan pada PT. Katingan

Timber Celebes (KTC) di Makassar Propinsi Sulawesi Selatan. Hal ini terlihat di mana nilai koefisien regresi adalah 0.375 lebih besar dari nilai koefisien regresi variabel bebas lainnya.

5.2. Saran

- 5.2.1. Agar dapat menjaga kelangsungan peningkatan kinerja dan produktivitas karyawan pada perusahaan ini, maka disarankan kepada perusahaan ini agar senantiasa melakukan pengembangan sumber daya manusia, berupa pendidikan dan pelatihan guna meningkatkan mutu karyawan sebagai sumber daya yang dimiliki dan digunakan oleh perusahaan ini.
- 5.2.2. Selalu diadakan pengembangan sumber daya manusia (karyawan) juga pihak pimpinan berupaya agar karyawan juga meningkatkan imtaqnya (iman dan taqwa), agar dapat terhindar dari bahaya korupsi dan diarahkan agar senantiasa ikhlas melaksanakan tugas pelayanan pelanggan perusahaan pada Perusahaan pada PT. Katingan Timber Celebes (KTC) di Makassar Propinsi Sulawesi Selatan.

DAFTAR REFERENSI

- Farida Jasfar. (2005). *Manajemen jasa pendekatan terpadu*. Ghalia Indonesia.
- Hasibuan, M. (1997). *Manajemen sumber daya manusia: Dasar dan kunci keberhasilan*. Gunung Agung.
- Katili, K. (2002). *Pengalaman adalah karyawan terbaik dalam kehidupan*. Remadja Rosdakarya.
- Loy, J. (1999). *Penilaian kualitas sumberdaya manusia*. Gramedia Pustaka Utama.
- Martoyo. (2000). *Manajemen sumber daya manusia*. BPFE UGM.
- Muhtazib, M., & Niartiningih, A. (2022). The effect of financial and non-financial compensation on employee performance at Kentucky Fried Chicken (KFC) Pettarani Makassar. *Journal of Asian Multicultural Research for Economy and Management Study*, 3(1), 66-70.
- Muhtazib, M., Junaid, K. U., Ihsan, M. N., Roswiyanti, R., & Alpiani, A. (2022). Conservation-based management of children's character education on Barrang Lompo Island, Makassar City. *Agrikan Jurnal Agribisnis Perikanan*, 15(2), 520-526.
- Nurfitriani, N., Hartati, S., Muhtazib, M., & Rosnida, R. (2022). Pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja perawat instalasi rawat inap RSUD Kabupaten Majene. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran (JRPP)*, 5(1), 246-251.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. The Free Press.
- Pradiansah, P. (1999). *Keterampilan dan kompetensi SDM*. Bina Ilmu.
- Rosmini, dkk. (2001). *Prinsip-prinsip disiplin kelas*. Makalah FIP UNM Makassar.
- Setiawan, H. P. (2005). *Manajemen strategi*. FEUI.
- Simamora, H. (1999). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi Kedua). STIE YKPN.