

PENGARUH KOMPETENSI KERJA DAN PENGARAHAN TERHADAP TINGKAT PELAYANAN KARYAWAN CV. MEGA DUTA COMPUTINDO PAMEKASAN

Mohammad Herman Djaya

Fakultas Ekonomi ; Universitas Madura ; hermandjayaunira@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze how true the effect simultaneously or partially on job competence and direction on service levels and determine the more dominant influence on service levels. The model used in this research is the method of observation, interview, questionnaires, and literature study using a likert scale with the sample collection method used is **accidental sampling** of 30 samples. The analysis method used is multiple *linear regression method*. The result showed the job competence and direction simultaneously or partially had a partially significant effect on service levels CV. Mega Duta Computindo Pamekasan. The value of the coefficient of determination (**R square**) obtained 0,866, this suggests that the levels of service can be explained by two independent variables, namely (Job Competence and Direction) CV. Mega Duta Computindo Pamekasan amounting 86,6% and the rest of 13,4% explained by other factors not included in this study.

Keyword : Job Competence; Direction; Level of Service.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa seberapa benar pengaruh secara simultan maupun secara parsial kompetensi kerja dan Pengarahan terhadap tingkat pelayanan, dan mengetahui pengaruh yang lebih dominan terhadap Tingkat Pelayanan. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi, wawancara, kuesioner, dan studi kepustakaan menggunakan *skala likert* dengan metode pengumpulan sampel yang digunakan adalah **accidental sampling** sebanyak 30 sampel. Metode analisis yang digunakan adalah metode *regresi linier berganda*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi Kerja dan pengarahan secara simultan maupun secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap Tingkat Pelayanan CV. Mega Duta Computindo Pamekasan. Nilai Koefisien determinasi (**R square**) diperoleh 0,866, hal ini menyatakan bahwa tingkat pelayanan dapat dijelaskan oleh ke-dua variabel independen yaitu (kompetensi kerja dan pengarahan) CV. Mega Duta Computindo Pamekasan sebesar 86,6% dan sisanya sebesar 13,4% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan kedalam penelitian ini.

Kata kunci : Kompetensi Kerja; Pengarahan; Tingkat Pelayanan.

PENDAHULUAN Latar Belakang

Tingkat persaingan dalam dunia bisnis menjadi semakin tinggi. Dapat dilihat saat ini, usaha sejenis yang muncul semakin banyak. Salah satunya pada bisnis di bidang akomodasi yang semakin berkembang dan jumlahnya terus bertambah di Pamekasan Dominan dalam usaha ini adalah sumber daya manusia, karena segala aktivitas mulai dari pelayanan kamar, Barang, minuman sampai keamanan tamu Elektronik dilakukan oleh karyawan Elektronik sesuai dengan bagiannya masing-masing.

Sumber daya manusia atau karyawan adalah orang-orang yang bekerja pada suatu organisasi, perusahaan atau instansi. Karyawan merupakan aset yang sangat berharga bagi suatu perusahaan. Maju atau mundurnya suatu perusahaan ditentukan oleh karyawan yang bekerja di dalamnya. Sumber daya manusia merupakan faktor penentu dan faktor yang paling berpengaruh besar terhadap keberhasilan suatu perusahaan.

Setiap perusahaan menginginkan sumber daya manusia yang dimilikinya dapat bekerja dengan baik untuk toko. Elektronik adalah suatu bisnis pelayanan jasa. Setiap Elektronik pasti berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya agar mereka merasa puas dan akan berkunjung kembali ke Elektronik tersebut. Namun pada kenyataannya, masih terdapat pelanggan Elektronik atau tamu merasa tidak puas dengan pelayanan suatu Elektronik sehingga mereka menyampaikan keluhan atau komplainnya kepada pihak Elektronik. Komplain tamu Elektronik merupakan bentuk komunikasi yang berisikan informasi tentang ketidaksesuaian yang dirasakan oleh tamu terhadap pihak Elektronik. Komplain yang terjadi di sebuah Elektronik dapat disebabkan oleh berbagai hal dan dapat terjadi di berbagai departemen. Pada dasarnya, setiap departemen yang ada di sebuah Elektronik memiliki peran yang sangat penting bagi keberlangsungan suatu bisnis Elektronikan.

Masih adanya komplain menunjukkan proses Tingkat pelayanan karyawan di suatu perusahaan belum optimal. Tingkat pelayanan adalah hasil kerja secara Tingkat dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Tingkat pelayanan diartikan sebagai hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan individu dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan bersama. Tujuan perusahaan akan dapat tercapai bila karyawan menunjukkan Tingkat pelayanan yang optimal. Untuk itu, perlunya perhatian khusus bagi perusahaan untuk dapat mengelola Tingkat pelayanan karyawan Elektronik dengan baik agar perusahaan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan mudah.

CV. Mega Duta Computuindo merupakan salah satu toko Elektronik terkenal yang berada di Pamekasan. Meskipun demikian, Elektronik ini masih belum bisa terlepas dari komplain tamu. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis tanggal 17 Februari 2020 pada bagian manager dari CV. Mega Duta computindo, bahwa masih ada banyak komplain dari para tamu kepada pihak toko Elektronik. Komplain atau keluhan tersebut dapat berupa segi Tingkat Barang yang disajikan kurang enak dan bervariasi serta fasilitas-fasilitas ada yang rusak dan kurang memadai. Dari permasalahan tersebut dapat terlihat bahwa karyawan belum berhasil melaksanakan tugasnya dengan baik.

Salah satu faktor yang menentukan keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugasnya adalah kompetensi. Kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan (*knowledge*), keahlian (*skill*) dan sikap (*attitude*). Kompetensi yang dimiliki karyawan begitu penting bagi perusahaan karena kompetensi akan dapat mempengaruhi tingkat Tingkat pelayanan karyawan. Jika kompetensi yang dimiliki karyawan tinggi maka Tingkat pelayanan akan ikut meningkat.

Seorang karyawan dapat bekerja dengan baik apabila terdapat Pengarahan kerja di dalam dirinya. Pengarahan adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan agar mau bekerja sama dan

bekerja efektif secara serta efisien untuk membantu tercapainya tujuan perusahaan Dengan adanya Pengarahan, karyawan akan memiliki dorongan untuk bekerja keras dengan memberikan seluruh kemampuan dan keterampilannya yang dimilikinya. Karyawan yang memiliki Pengarahan yang tinggi akan mempengaruhi tingkat Tingkat pelayanannya. Jika Pengarahan kerja karyawan tinggi maka akan memberikan dampak yang positif bagi suatu perusahaan dalam rangka mencapai tujuannya. Semakin sering Pengarahan dilakukan maka Tingkat pelayanan karyawan juga akan semakin meningkat.

Baik buruknya suatu pelayanan dapat dilihat dari bagaimana orang yang ada pada tempat itu sendiri di CV. Mega Duta Computindo pengarahan dirasa sangat kurang sekali untuk seorang karyawan yang mendapatkan bimbingan dari atasnya dengan demikian perlu adanya kesadaran mulai dari atas begitupun karyawan karena jika semua bersinergi maka tujuan akan cepat tercapai.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kompetensi Kerja dan Pengarahan terhadap Tingkat Pelayanan karyawan CV. Mega Duta Computindo Pamekasan".

Tinjauan Pustaka

- **Penelitian Terdahulu**

- a. Keran (2012), menganalisa tentang pengaruh Pengarahan kerja, kompetensi dan kompensasi terhadap Tingkat pelayanan karyawan di Yayasan Bintang Timur Tangerang. Penelitian ini menggunakan analisa regresi berganda. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *Simple Random Sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 75. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel Pengarahan kerja dan kompetensi berpengaruh terhadap Tingkat pelayanan karyawan, sedangkan variabel kompensasi tidak berpengaruh terhadap Tingkat pelayanan karyawan. Hasil secara simultan menunjukkan bahwa Pengarahan, kompetensi dan kompensasi berpengaruh secara bersama-sama terhadap Tingkat pelayanan karyawan. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang Pengarahan dan kompetensi. Sedangkan perbedaannya dengan penelitian di atas, penulis tidak meneliti tentang kompensasi selain itu penulis meneliti tentang Pengarahan dan kompetensi karyawan pada tempat yang berbeda.
- b. Indrawati (2017), menganalisa tentang pengaruh kompetensi terhadap Tingkat pelayanan pegawai pada Kantor Pertanahan Kota Kendari. Sampel dalam penelitian ini adalah 49 responden dengan metode sensus. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara angket, interview dan dokumentasi. Analisis data menggunakan analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Tingkat pelayanan pegawai pada Kantor Pertanahan Kota Kendari.
- c. Prabowo (2016), menganalisa tentang pengaruh persepsi gaji terhadap tingkat pelayanan karyawan, pengaruh Pengarahan terhadap tingkat pelayanan karyawan, pengaruh persepsi gaji dan Pengarahan secara bersama-sama terhadap tingkat pelayanan karyawan. Populasi penelitian ini adalah karyawan non managerial dan berstatus karyawan tetap pada PT. Pos Cianjur, Jawa Barat yang berjumlah 58 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh. Teknik pengumpulan data dengan observasi, kuesioner dan wawancara. Analisis data menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi gaji tidak berpengaruh terhadap tingkat pelayanan karyawan, Pengarahan berpengaruh positif terhadap tingkat pelayanan karyawan, persepsi gaji dan pengarahan secara bersama- sama berpengaruh terhadap tingkat pelayanan karyawan.

- **Landasan Teoritis**

- Kompetensi

a. Pengertian Kompetensi

Setiap organisasi atau perusahaan selalu ingin mendapatkan sumber daya manusia atau karyawan yang berkualitas. Perusahaan yang memiliki karyawan yang berkualitas dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Sedangkan calon karyawan itu sendiri harus memiliki kualitas untuk dapat diterima bekerja di suatu perusahaan. Karyawan yang berkualitas tersebut dapat dilihat dari segi kompetensi yang dimilikinya.

Boulter, Dalziel dan Hill (2009: 203), kompetensi adalah suatu karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan tingkat pelayanan unggul dalam pekerjaan, peran atau situasi tertentu. kompetensi adalah karakteristik yang mendasari seseorang yang menghasilkan pekerjaan yang efektif dan/atau tingkat pelayanan yang unggul.

Kompetensi adalah kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, perilaku dan sikap yang memberikan kontribusi terhadap efektifitas pribadi. Alwi (2008:54) berpendapat kompetensi yang dimiliki karyawan secara individual harus mampu mendukung pelaksanaan strategi organisasi dan mampu mendukung setiap perubahan yang dilakukan manajemen.

Dari beberapa pengertian tersebut, kompetensi sering dihubungkan dengan hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan. Dengan kata lain, seorang karyawan akan menghasilkan tingkat pelayanan yang optimal bila ia memiliki kompetensi yang sesuai dengan pekerjaannya.

a. Ciri-ciri Kompetensi Karyawan

Perubahan dunia berpengaruh terhadap organisasi bisnis dan sekaligus terhadap kompetensi karyawan. Karyawan semakin dipandang sebagai aset yang sangat penting dari suatu perusahaan. Semakin banyak tantangan bisnis yang dihadapi perusahaan maka kedudukan karyawan menjadi semakin sangat strategis.

Perusahaan akan terus mengembangkan potensi karyawan yang memiliki kompetensi atau standar sektor ekonomi nasional dan global. Menurut Mangkuprawira dan Hubeis (2007: 35) ciri-ciri kompetensi karyawan adalah pengetahuan, keterampilan, serta peran sosial dalam berbagai dimensi pekerjaan, yaitu sebagai berikut :

- 1) Keterampilan adalah hal-hal yang orang bias lakukan dengan baik
- 2) pengetahuan adalah apa yang diketahui seseorang tentang sesuatu topik
- 3) peran sosial adalah suatu citra yang di tunjukkan oleh seseorang di muka public, peran sosial mewakili apa yang orang itu anggap penting, peran sosial mencerminkan nilai-nilai orang itu
- 4) Keterampilan dan sikap maju untuk mencari cara-cara baru dalam mengoptimalkan pelayanan mutu terhadap pelanggan.

- Pengarahan

Pengarahan adalah kegiatan mengarahakan semua karyawan agar mau bekerja sama dan bekerja efektif secara serta efisien untuk membantu tercapainya tujuan perusahaan (Nashar 2013: 22)

Pengarahan dilakukan oleh para pimpinan bisa secara individu maupun secara kelompok. Organisasi yang tahu manfaat pengarahan ini selalu melakukan secara rutin dengan maksud menjalin komunikasi secara vertical maupun horizontal, sehingga dapat mendiskusikan pemecahan masalah secara efektif.

a. Fungsi Pengarahan

Fungsi pengarahan selalu berkaitan erat dengan perencanaan kegiatan keperawatan di ruang rawat inap dalam rangka menugaskan perawat untuk melaksanakan mencapai tujuan yang telah ditentukan. Pengarahan adalah menunjukkan arah tertentu kepada perawat atau staf dan mengambil langkah yang perlu untuk memastikan mereka sampai pada tujuan (Soeroso,2003).

Kepala ruangan haruslah menunjukkan bahwa ia memiliki kemampuan bekerja yang harmonis, bersikap objektif dalam menghadapi persoalan dalam pelayanan keperawatan melalui pengamatan, dan objektif juga dalam menghadapi tingkah laku stafnya. Kepala ruangan harus peka

akan kodrat manusia yang punya kelebihan dan kekurangan, memerlukan bantuan orang lain, dan mempunyai kebutuhan yang bersifat pribadi dan sosial (Muninjaya, 2004).

Manajer keperawatan harus memiliki keterampilan komunikasi interpersonal yang baik. Kepala ruangan setiap hari berkomunikasi dengan pasien, staf, dan atasan setiap hari (Nursalam, 2012). Komunikasi membentuk inti kegiatan manajemen dan melewati semua proses manajemen (Marquis dan Huston, 2010). Prinsip komunikasi manajer keperawatan menurut Nursalam (2012), yaitu:

- 1) Manajer harus mengerti struktur organisasi, siapa yang terkena dampak dari keputusan yang dibuat. Jaringan komunikasi formal dan informal perlu dibangun antara manajer dan staf
- 2) Komunikasi bukan hanya sebagai perantara, tetapi sebagai proses yang tak terpisahkan dalam organisasi
- 3) Komunikasi harus jelas, sederhana, dan tepat.
- 4) Manajer harus meminta umpan balik apakah komunikasi dapat diterima
- 5) Menjadi pendengar yang baik adalah komponen penting dalam komunikasi.

Konflik sering terjadi dalam tatanan organisasi. Konflik yang terjadi antar staf dengan staf, staf dengan pasien, staf dengan keluarga dan pengunjung, staf dengan manajer. Manajer memiliki interaksi dengan staf yang memiliki nilai, keyakinan, latar belakang dan tujuan berdeda yang menjadi sumber terjadinya konflik (Marquis dan Huston, 2010). Sebagai manajer keperawatan, kepala ruangan memiliki asumsi bahwa konflik suatu hal yang dapat dihindari dan jika konflik tidak dikelola dengan baik, maka dapat menghasilkan penyelesaian yang kreatif dan berkualitas. Kepala ruangan menggunakan konflik yang konstruktif dalam menciptakan lingkungan yang produktif (Nursalam, 2012).

b. Konsep Pengarahan

Menurut Sutrisno (2013) pengarahan terdiri dari 4 yang dilakukan secara berurutan yang terdiri dari:

- 1) *Greeting* merupakan saat dimana terdapat kesempatan untuk menyambut satu sama lain baik melalui salam maupun berjabat tangan.
- 2) *Sharing* membutuhkan keterampilan komunikasi yang baik dan kompleks seperti memfokuskan ide dan mengajukan pertanyaan yang memperluas topik. Selama kegiatan sharing, peserta pengarahan mendengarkan dan kemudian memiliki kesempatan untuk merespon dengan pertanyaan atau komentar.
- 3) *Groupactivity* merupakan aktivitas kelompok dengan berbagai kegiatan yang membantu membangun komunitas dan memungkinkan semua orang untuk berkontribusi pada tingkat mereka sendiri. Beberapa kegiatan group activity seperti mendengarkan, mengikuti petunjuk dari pimpinan, dan menerapkan penguasaan diri.
- 4) *Newsand announcement* merupakan kegiatan yang dilakukan pada akhir pengarahan, peserta mendapatkan kesempatan untuk melihat pratinjau dari kegiatan selanjutnya dan mendapatkan beberapa pengumuman dari peserta yang lain.

Menurut Sutrisno (2013), pengarahan yang dilakukan sangat penting untuk pengembangan menuju ke arah yang lebih profesional untuk mengevaluasi pengalaman dan persepsi anggota tim keperawatan dan medis terhadap masalah kesehatan yang terjadi pada pasien. Komitmen yang baik antar perawat dan medis merupakan dampak dari perencanaan yang baik, proses belajar antar tim, rasa saling menghormati, hubungan dan dukungan untuk mengenal satu sama lain. Hal ini terbentuk melalui komunikasi yang efektif antara anggota tim saat kegiatan pengarahan berlangsung.

Menurut Ibnu Hisyam Mukti dikutip oleh Cinantya (2010), ciri-ciri suatu pengarahan, sebagai berikut:

a. Syarat Pengarahan

- 1) Materi pengarahan merupakan bagian dari kebijaksanaan atau informasi umum.

- 2) Materi atau pesan suatu pengarahan dipersiapkan secara lengkap dan objektif, sehingga unit-unit penerima pesan tidak lagi mempermasalahkan kebenaran materi atau pesan. Pengarahan tetapi mempercayakan segi teknis operasional.
 - 3) Pengarahan hendaknya dilaksanakan pada waktu yang tepat sebelum pelaksanaan operasional suatu tugas atau sesudah pelaksanaan tugas berikutnya. Proses komunikasi pengarahan hendaknya disampaikan secara jelas, tegas, ringkas, dan mengandung unsur teknis.
- b. Isi Pengarahan
- 1) Isi suatu pengarahan biasanya berupa policy atau kebijaksanaan tertentu.
 - 2) Penjelasan tentang posisi, peranan dan tanggung jawab tiap unit dalam suatu organisasi.
 - 3) Penjelasan teknis kerja tiap unit, hubungan antara unit dan pelengkap yang diperlukan.
 - 4) Penjelasan data teknis dan fakta yang mendukung suatu kegiatan operasional.
 - 5) Pemberian aba-aba dan tahapan waktu pelaksanaan.
- c. Persiapan Pengarahan
- 1) Persiapan luas lingkup dan tujuan pengarahan.
 - 2) Penyusunan sistematika penyajian.
 - 3) Penetapan sistem monitoring dan evolusi.
 - 4) Penentuan pihak-pihak yang perlu dilibatkan.
 - 5) Penentuan waktu, alat, dan tempat pelaksanaan.

Pengarahan sebagai komponen komunikasi menurut Efendy (2003) dalam buku komunikasi teori dan praktek terbagi menjadi 3 sub variable yakni:

- a) Komunikator adalah pihak yang bertugas menyampaikan, memsosialisasikan dan juga membangun Pengarahan pada diri komunikan terhadap pesan atau kebijaksanaan sesuai dengan arah dan tujuan yang diharapkan. Organisasi bertindak sebagai komunikatornya dalam penelitian ini. Karakteristik komunikator agar dapat diterima oleh komunikan yaitu:
- b) Kredibilitas adalah kewibawaan seorang komunikator dihadapan komunikan. Terdiri dari 2 faktor yaitu keahlian dan kepercayaan. Keahlian adalah kesan yang dibentuk komunikan tentang kemampuan komunikator dalam hubungan dengan topik yang dibicarakan. Keahlian diukur dari sejauh mana komunikan menganggap kemampuan dan pengalaman komunikator dalam mengelola perusahaan. Sedangkan kepercayaan adalah kesan komunikasi tentang komunikator yang berkaitan dengan wataknya.
- c) Daya tarik adalah berkenaan dengan keadaan yang menunjukkan komunikan melihat komunikator sebagai seorang yang menyenangkan dalam bentuk peranan yang memuaskan. Jika pihak komunikan merasa bahwa pihak komunikator mempunyai sifat-sifat yang menarik, maka akan mendorong keduanya dalam hubungan komunikasi yang menyenangkan. Dengan demikian efektifitas komunikasi dilaksanakan oleh pemimpin kegiatan morning pengarahan sebagai komunikator akan dipengaruhi oleh kesan anggota organisasi terhadap daya tarik pemimpin tersebut. Daya tarik terdiri dari kesamaan, keakraban, rasa suka komunikan, dan daya tarik fisik komunikator.

a. Pesan Kegiatan Pengarahan

Pesan adalah informasi yang dikomunikasikan oleh sumber kepada penerima. Pesan merupakan seperangkat symbol verbal atau nonverbal yang memakai perasaan, nilai, gagasan, atau maksud sumber. Pesan memiliki 3 unsur yaitu:

- 1) Struktur pesan, ditunjukkan dengan pola penyampaian pesan secara tersirat atau pun tersurat, pola urutan argumentasi (mana yang lebih dahulu, argumentasi yang disenangi atau tidak

disenangi), pola obyektivitas (satu sisi atau dua sisi).

- 2) Gaya pesan, menunjukkan adanya variasi linguistik dalam penyampaian pesan (perulangan, kemudah dimengertian, perbendaharaan kata).
- 3) Daya tarik pesan, mengacu pada motif-motif psikologis yang dikandung dalam pesan baik secara rasional maupun emosional.

b. Intensitas kegiatan

Intensitas kegiatan merupakan banyaknya serta jumlah waktu yang digunakan dalam pelaksanaan sebuah kegiatan.

Dalam hal ini intensitas kegiatan diukur dengan frekuensi dan durasi:

- 1) Frekuensi adalah seberapa sering karyawan mengikuti kegiatan pengarahan.
- 2) Durasi adalah lamanya karyawan mengikuti kegiatan pengarahan dari awal sampai akhir.

Menurut Cinantya (2010), dalam proses pengarahan, sang eksekutif atau pemimpin perusahaan hendaknya memperhatikan unsur-unsur dari program atau tugas yang menjadi pesan pengarahan, memaham permasalahan pokok, kebijakan-kebijakan serta hal-hal yang berhubungan dengan tugas, seperti :

a. Sifat-sifat pesan atau tugas.

- 1) Memahami ruang lingkup pesan dan tugas.
- 2) Menilai pesan atau tugas yaitu masalahnya tergolong masalah-masalah kompleks dan tunggal.
- 3) Jika masalahnya kompleks, maka dibagi sedemikian rupa sehingga menjadi masalah tunggal.
- 4) Mengumpulkan informasi, data, dan fakta dari setiap masalah.

a. Tujuan Pengarahan

Kegiatan pengarahan ini dilakukan dengan komunikasi melalui media pengarahan yang dilakukan oleh pimpinan, dalam hal ini kepala ruang perawat yang memimpin jalannya pengarahan. Arni (2009) menyatakan secara umum komunikasi ke bawah dalam bentuk pengarahan oleh beberapa organisasi digunakan untuk :

1) Pengawasan langsung

Berinisiatif dan proaktif untuk berintraksi dengan karyawan dengan memberikan intruksi pekerjaan, arahan tindak lanjut (*follow-up*) dan menyelesaikan masalah yang berpotensi melalui tindakan preventif, sebelum masalah tersebut terjadi.

2) Pelatihan

Pelatihan berkala yang di berikan kepada karawan untuk meningkatkan keterampilan mereka. tingkat dan kuantitas dari komunikasi rasional di tentukan oleh filosofi dan asumsi pimpinan mengenai bawahannya.

3) Pengawasan tidak langsung

Pengawasan langsung juga berarti bahwa anda berada di area kerja namun cenderung pasif dan tidak proaktif. Artinya, karyawan yang berinisiatif dan proaktif melakukan kontak dengan anda terlebih dahulu untuk situasi-situasi tertentu yang timbul.

-Tingkat pelayanan

Pada kenyataannya saat ini persaingan dalam dunia usaha atau bisnis semakin tinggi. Untuk dapat bersaing dan mampu bertahan dalam menghadapi persaingan, suatu perusahaan atau organisasi harus mampu meningkatkan Tingkat pelayanannya. Tinggi rendahnya tingkat pelayanan suatu organisasi dipengaruhi oleh Tingkat pelayanan karyawan yang bekerja di dalamnya. Oleh sebab itu, apabila Tingkat pelayanan perusahaan ingin ditingkatkan maka tentunya Tingkat pelayanan karyawan yang ada di dalam suatu perusahaan atau organisasi perlu diperhatikan terlebih dahulu.

Philip kotler (2002: 143) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan atau

mamfaat yang dapat diberika suatu pihak kepada pihak lainya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan suatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Menurut Wirawan (2009: 5), tingkat pelayanan adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Menurut Cascio dalam Rivai (2003: 87) bahwa tingkat pelayanan merujuk kepada suatu pencapaian karyawan atas tugas yang diberikan. tingkat pelayanan pada hakikatnya merupakan suatu cara atau perbuatan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya untuk mencapai hasil tertentu. Donnely, Gibson dan Ivanceviich dalam Rivai (2003: 75) mengatakan bahwa tingkat pelayanan yang baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat dicapai dengan baik. tingkat pelayanan yang baik dan sukses dapat dilihat dari keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

- Faktor yang Mempengaruhi Tingkat pelayanan

Dale Timple dalam Mangkunegara (2005: 15) mengemukakan ada faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat pelayanan yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Misalnya, Tingkat pelayanan seseorangbaik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu tipe pekerja keras, sedangkan yang mempunyai Tingkat pelayanan jelek disebabkan orang tersebut mempunyai kemampuan rendah dan orang tersebut tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki kemampuannya. Faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat pelayanan seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap dan tindakan-tindakan rekan kerja.

- Penilaian Tingkat pelayanan

Untuk mengetahui tinggi atau rendahnya tingkat pelayanan karyawan pada perusahaan maka perlu dilakukan penilaian tingkat pelayanan. Menurut Soeprihanto (2002: 1), penilaian pelaksanaan pekerjaan atau penilaian prestasi kerja adalah suatu sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui sejauh mana seorang karyawan telah melaksanakan pekerjaannya masing-masing secara keseluruhan. Dalam melakukan penilaian tingkat pelayanan, perusahaan harus memiliki aspek-aspek penilaian yang dapat dijadikan acuan dalam menilai karyawannya. Soeprihanto (2002: 23), mengemukakan bahwa aspek penilaian adalah hal-hal yang pada dasarnya merupakan sifat-sifat atau ciri-ciri yang dapat menunjukkan bahwa pelaksanaan suatu pekerjaan tertentu dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik. Soeprihanto (2002:23) membagi aspek-aspek yang dinilai dalam penilaian tingkat pelayanan berdasarkan level para karyawan yaitu : dedikasi dan disiplin, jujur dan inovatif .

- a. Dedikasi dan disiplin: untuk memberikan sebuah pelayanan bermutu pada seorang haruslah mempunyai rasa pengabdian terhadap tugas dan pekerjaanya.
- b. Jujur : kejujuran sangat penting , bukan hanya orang lain tetapi juga terhadap diri sendiri, terhadap orang lain seorang manusia haruslah dapat bekerja sama berdasarkan kepada saling percaya .
- c. Inovatif : seorang manusia unggul bukanlah seorang manusia rutin yang puas dengan hasil yang telah di capai dan telah dengan status quo. Seorang manusia unggul adalah seorang yang selalu gelisah dan mencari sesuatu yang baru

Metode

- Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada CV. Mega Duta Computindo Pamekasan Yang Berlokasi di JL. R. Abd Azis Pamekasan Kabupaten Pamekasan.

- Jenis Penelitian

Berdasarkan pada tingkat eksplanasi, jenis penelitian ini merupakan penelitian sosiatif atau hubungan. Menurut Sugiyono (2018:11-12) penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan

untuk mengetahui hubungan antara dua variable atau lebih. Dengan penelitian ini, maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.

- Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka yang berskala scoring yaitu berbentuk ranking atau peringkat. Jenis data berdasarkan sifat menurut (Sugiyono,2018:14) data kualitatif adalah data yang di nyatakan dalam bentuk kata, kalimat dan gambar, data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka yang berskala scoring yaitu berbentuk ranking atau peringkat.

b. Sumber Data

Maka sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah, merupakan data primer yakni, data yang diperoleh dari sumber yang langsung dari karyawan yang menjawab angket sebagai responden pada penelitian ini.

- Populasi dan Sampel

a. Populasi

Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah, semua karyawan sejumlah 30 orang karyawan yang ada pada CV. Mega Duta Computindo Pamekasan.

b. Sampel

Berdasarkan jumlah populasi sejumlah 30 orang karyawan ini, maka sampel penelitian di ambil semua yaitu 30 orang karyawan dijadikan responden dalam penelitian ini, dan penelitian ini disebut penelitian populasi.

- Definisi Operasional

Dari pendapat yang telah dipaparkan diatas, maka definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel bebas adalah kompetensi kerja dan pengarahan (X).

a. Kompetensi kerja (X_1)

Kompetensi kerja adalah keahlian pekerjaan yang menggunakan situasi dalam pekerjaan dengan indikator sebagai berikut :

- 1) Keterampilan
- 2) Penguasaan
- 3) Peran sosial

b. Pengarahan (X_2)

Pengarahan adalah suatu pengarahan dari atasan pada bawahan yang menggunakan situasi diluar pekerjaan dengan indikator sebagai berikut:

- 1) Pengawasan langsung
- 2) Pelatihan
- 3) Pengawasan tidak langsung

2. Variabel Terikat adalah tingkat pelayanan(Y)

Yaitu hasil kerja yang telah dilakukan oleh karyawan dalam waktu tertentu sesuai dengan kemampuan dan keahlian karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya dengan indikator sebagai berikut :

- 1) Dedikasi dan Disiplin
- 2) Jujur
- 3) Inovatif

- Pengujian Instrumen Data

a. Uji Validitas

Variabel di katakan valid apabila koefisien korelasinya $r > 0,3$. Uji validitas data dengan menggunakan metode korelasi Product Moment (*pearson correlation*). (Sugiyono, 2018:277) dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Dimana :

r_{xy} = korelasi antara variabel X dan Y

$x = (x - \bar{x})$

$y = (y - \bar{y})$

b. Uji Reliabilitas

Untuk mengetahui tingkat keandalan dari instrument penelitian maka dilakukan dengan menggunakan uji reliabilitas. Jika koefisien alpha 0,5 maka variabel atau instrument dapat dinyatakan handal. Pengujian keandalan alat ukur dalam penelitian ini menggunakan reliabilitas metode *cronbach alpha* (Sugiyono, 2018:199) yakni :

$$\alpha = \frac{kr}{1 + (k - 1)r}$$

Dimana :

α = koefisien reliabilitas

k = koefisien rata-rata korelasi antar variabel

r = jumlah variabel dalam persamaan

• **Teknik Analisis Data**

Pada penelitian ini terdiri dari dua analisis yang terdiri dari analisis kualitatif dan analisis yang bersifat kuantitatif :

a. Analisis Kualitatif adalah suatu analisa dengan menggunakan interetasi dan

Pengembangan pemikiran dengan tujuan untuk memberikan gambaran tentang objek yang akan diteliti. Adapun teknik ini dengan menggunakan skala rikert sebagai berikut :

- a) Sangat setuju = 5
- b) Setuju = 4
- c) Cukup setuju atau ragu-ragu = 3
- d) Tidaksetuju = 2
- e) Sangat tidak setuju = 1

b. Analisis Kuantitatif

adalah suatu analisa dengan menggunakan perhitungan berdasarkan angka-angka dari olahan data yang didapat dengan tujuan untuk memberikan gambaran tentang kondisi objek yang diteliti berdasarkan perhitungan statistik.

Adapun teknik ini dengan menggunakan persamaan regresi linier berganda menurut pendapat Sugiyono (2018: 309) sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + E$$

Dimana :

Y = tingkat pelayanan

X_1 = kompetensi kerja

X_2 = pengarahan

a = nilai konstan

b_1 = koefisien regresi variabel kompetensi kerja

b_2 = koefisien regresi variabel pengarahan

• Uji F

Menurut pendapat Sugiyono (2018;154), sebagai berikut : untuk menguji hipotesis lebih dari 2 rata-rata variabel (K variabel) digunakan teknik variabel yang di sebut analisis varians. Dengan rumus sebagai berikut :

$$F = \frac{\frac{R^2}{K}}{\frac{(1 - R^2)}{(n - k - 1)}}$$

Dimana :

R^2 = koefisien ganda yang telah ditentukan

k = jumlah variabel independent

n = jumlah sampel

f = F hitung yang akan dibandingkan dengan F table

Dengan membandingkan F hitung (Fh) dengan F table (Ft) pada *level of significan* 0,05 (a = 0,05), jika hasil perhitungan menunjukkan perbandingan sebagai berikut:

- Fh \geq Ft atau probabilitas tingkat kesalahan kurang dari 5% maka H_0 ditolak dan H_i diterima. Ini berarti bahwa variasidari model regresi berhasil menerangkan variabel bebas secara keseluruhan terhadap variabel terikat.
 - Fh \geq Ft atau probabilitas tingkat kesalahan lebih dari 50% maka H_0 diterimadan H_i ditolak. Ini berarti variasi dari model regresi tidak berhasil menerangkan variabel bebas secara keseluruhan terhadap variabel terikat.
- Uji T

Jika pada hipotis yang pertama dengan uji F secara simultan atau bersama-sama, maka pada hipotesis kedua akan menggunakan uji variabel t, yakni untuk mengetahui kontribusi dari masing-masing variabel bebasnya (secara parsial) terhadap variabel tergantung. Maka untuk mencari nilai t, dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut :Sugiyono (2018;150).

$$t = \frac{R\sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Dengan membandingkan t hitung dengan t table padaa 0,05, maka pengambilan keputusan uji t sebagai berikut :

- t hitung \leq t tabel, maka H_0 diterima artinya koefisien regresi variabel bebas tidak signifikan.
- t hitung $>$ t tabel, maka H_0 ditolak artinya koefisien regresi variabel bebas signifikan.

Hasil dan Pembahasan

• Hasil Penelitian

- Karateristik Responden

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen yang terdiri dari 9 item pertanyaan, yang terdiri dari 3 item pertanyaan untk variabel Kompetensi Kerja, 3 item pertanyaan Pengarahan, dan 3 item pertanyaan untuk mengukur variable Tingkat Pelayanan dengan menggunakan skala rasio,yang di klarifikasikan berdasarkan katagori output Tingkat Pelayanan.

Responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 30 karyawan yang terdiri dari karyawan yang berada diCV. Mega Duta Computindo Pamekasan

Karakteristik responden, merupakan gambaran tentang umur, dan jenis kelamin.Adapun karakteristik responden disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Responden	Persentase(%)
1	Umur:		
	19 s/d 29 Tahun	22	73,3%
	30 s/d 39 Tahun	8	26,7%
	JUMLAH	30	100%
2	Jenis Kelamin:		
	Laki-laki	17	56,7%
	Perempuan	13	43,3%
	JUMLAH	30	100%

Berdasarkan informasi yang disajikan dari tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa responden berdasarkan umur didominasi oleh responden 19 s/d 29 tahun sebesar 73,3%, Responden 30 s/d 39 tahun sebesar 26,7%, mengindikasikan tingginya kualitas karyawan dengan umur produktif yang bekerja pada CV. Mega Duta Computindo Pamekasan

Berdasarkan jenis kelamin, menunjukkan bahwa karyawan yang bekerja pada CV. Mega Duta Computindo Pamekasan yaitu laki-laki sebanyak 17 atau 56,7% sedangkan responden perempuan sebanyak 13 atau 43,3% pada karyawan CV. Mega Duta Computindo Pamekasan

- Analisa Data dan Pembahasan

a. Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen penelitian angket, dari hasil perhitungan diperoleh informasi tentang validitas data, hasil perhitungan menunjukkan semua item pertanyaan memiliki r hitung, artinya semua item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian dinyatakan valid. Secara lengkap uji validitas variabel penelitian tampak pada tabel berikut:

Tabel Validitas Variabel Penelitian

Variabel Penelitian	Indikator	r hitung	Keterangan
Kompetensi Kerja (X1)	Keterampilan	0,460	Valid
	Pengetahuan	0,642	Valid
	Peran Sosial	0,505	Valid
Pengarahan (X2)	Pengawasan Langsung	0,662	Valid
	Pelatihan	0,712	Valid
	Pengawasan Tidak Langsung	0,488	Valid
Tingkat Pelayanan (Y)	Dedikasi Dan Disiplin	0,483	Valid
	Jujur	0,521	Valid
	Inovatif	0,615	Valid

Sumber : Data diolah

Dari tabel diatas tersebut dapat disimpulkan bahwa setiap item kuesioner yang diberikan kepada responden sudah valid. Hal ini terbukti dari nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$ dari setiap item indikator mencapai diatas 0,361.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas di maksudkan untuk menunjukkan sejauh mana suatu instrumen penelitian (kuesioner) dapat di percaya di gunakan sebagai alat pengumpul data. Untuk menguji reliabilitas instrumen penelitian di gunakan metode *Cronbach Alpha* dengan bantuan SPSS. Instrumen dikatakan reliabel apabila koefisien alpha $r > 0,5$. Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel Reliabilitas Data Variabel

Variabel	r alpa	Keterangan
Kompetensi Kerja	0,606	Handal

Pengarahan	0,715	Handal
Tingkat Pelayanan	0,622	Handal

Sumber : Data diolah

Dari tabel diatas, semua variabel penelitian yang terdiri dari variabel bebas Kompetensi Kerja(X_1) dan Pengarahan(X_2) dan variabel terikat yaitu Tingkat Pelayanan (Y) memiliki nilai koefisien alpha $r > 0,5$. Dengan demikian, dari variabel bebas dan variabel terikat mempunyai tingkat kehandalan untuk digunakan penelitian karena koefisien alpha $r > 0,5$. Sehingga semua variabel dapat diikuti dalam proses analisis selanjutnya.

- Analisa Deskriptif

a. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden

Dari angket yang sudah dikumpulkan oleh peneliti, maka dapat diuraikan frekuensi jawaban responden sebagai berikut:

1. Kompetensi Kerja (X_1)

Berdasarkan dari hasil jawaban responden atas variabel Kompetensi Kerja(X_1) karyawan CV. Mega Duta Computindo Pamekasan, diperoleh data sebagaimana tabel sebagai berikut :

Tabel Jawaban Responden Tentang Faktor Kompetensi Kerja(X_1)

Nilai	Kriteria	Kompetensi Kerja (X_1)					
		X1.1		X1.2		X1.3	
		Jml	%	Jml	%	Jml	%
5	Sangat Setuju	6	20,0	3	10,0	6	20,0
4	Setuju	14	46,7	13	43,0	12	40,0
3	Cukup Setuju	10	33,3	14	46,7	12	40,0
2	Tidak Setuju	-	-	-	-	-	-
1	Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-	-	-
Jumlah		30	100	30	100	30	100

Sumber : Data diolah

Dari tabel tersebut diatas, dapat diketahui bahwa untuk variabel (X_1) melalui indikator Kompetensi Kerja ($X_{1.1}$) Keterampilan, yang menilai sangat setuju sebanyak 6 responden atau 20,0%, menilai setuju sebanyak 14 responden atau 46,7% menilai cukup setuju sebanyak 10 responden atau 33,3%, sedangkan yang menilai tidak setuju sebanyak Tidak ada sama sekali dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali.

Untuk indikator ($X_{1.2}$) Pengetahuan, yang menilai sangat setuju sebanyak 3 responden atau 10,0%, menilai setuju sebanyak 13 responden atau 43,3%, menilai cukup setuju sebanyak 14 responden atau 46,7%, sedangkan yang menilai tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali.

Untuk indikator ($X_{1.3}$) Peran Sosial, yang menilai sangat setuju sebanyak 6 responden atau 20,0%, menilai setuju sebanyak 12 responden atau 40,0%, menilai cukup setuju sebanyak 12 responden atau 40,0%, sedangkan yang menilai tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali.

2. Pengarahan (X_2)

Berdasarkan dari hasil jawaban responden atas variabel Pengarahan (X_2) karyawan CV. Mega Duta Computindo Pamekasan, di peroleh data sebagaimana tabel sebagai berikut :

Tabel Jawaban Responden Tentang Pengarahan (X_2)

Nilai	Kriteria	Pengarahan (X_2)					
		X2.1		X2.2		X2.3	
		Jml	%	Jml	%	Jml	%
5	Sangat Setuju	5	16,7	7	23,3	4	13,3
4	Setuju	14	46,7	12	40,0	15	50,0
3	Cukup Setuju	11	36,7	11	36,7	11	36,7

2	Tidak Setuju	-	-	-	-	-	-
1	Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-	-	-
Jumlah		30	100	30	100	30	100

Sumber : Data diolah

Dari tabel tersebut diatas, dapatdiketahui bahwa untuk variabel Pengarahan (X_2) melalui indikator ($X_{2.1}$) Pengawasan Langsung, yang menilai sangat setuju sebanyak 5 responden atau 16,7%, menilai setuju sebanyak 14 responden atau 46,7%, menilai cukup setuju sebanyak 11 responden atau 36,7%, sedangkan yang menilai tidak setuju, dan menilai sangat tidak setuju tidak ada sama sekali.

Untuk indikator ($X_{2.2}$) Pelatihan, yang menilai sangat setuju sebanyak 7 responden atau 23,3%, menilai setuju sebanyak 12 responden atau 40,0%, menilai cukup setuju sebanyak 11 responden atau 36,7%, yang menilai tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali.

Untuk indikator ($X_{2.3}$) Pengawasan Tidak langsung, yang menilai sangat setuju sebanyak 4 responden atau 13,3%, menilai setuju sebanyak 15 responden atau 50%, menilai cukup setuju sebanyak 11 responden atau 36,7%, sedangkan menilai tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali.

3. Tingkat Pelayanan (Y)

Berdasarkan dari hasil jawaban responden atas variable Tingkat Pelayanan (Y), CV. Mega Duta Computindo Pamekasan diperoleh data sebagaimana tabel sebagai berikut:

Tabel Jawaban Respoden Tentang Variabel Tingkat Pelayanan (Y)

Nilai	Kriteria	Tingkat Pelayanan (Y)					
		Y ₁		Y ₂		Y ₃	
		Jml	%	Jml	%	Jml	%
5	Sangat Setuju	6	20,0	10	33,3	9	30,0
4	Setuju	17	56,7	15	50,0	11	36,7
3	Cukup Setuju	7	33,3	5	16,7	10	33,3
2	Tidak Setuju	-	-	-	-	-	-
1	Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-	-	-
Jumlah		30	100	30	100	30	100

Sumber : Data diolah

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa untuk variabel Tingkat Pelayanan (Y) melalui indikator (Y₁) Dedikasi Dan Disiplin, yang menilai sangat setuju sebanyak 6 responden atau 20,0%, menilai setuju sebanyak 17 responden atau 56,7%, menilai cukup setuju sebanyak 7 responden atau 23,3%, menilai tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali.

Untuk indikator (Y₂) jujur, yang menilai sangat setuju sebanyak 10 responden atau 33,3%, menilai setuju sebanyak 15 responden atau 50,0%, menilai cukup setuju sebanyak 5 responden atau 16,7%, sedangkan yang menilai tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali.

Untuk indikator (Y₃) Inovatif, yang menilai sangat setuju sebanyak 9 responden atau 30,0%, menilai setuju sebanyak 11 responden atau 36,7%, yang menilai cukup setuju 10 responden atau 33,3%, menilai tidak dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali.

- Analisis Statistik

a. Regresi linier Berganda

Dalam sub bab ini akan diuraikan mengenai hasil perhitungan yang telah dilakukan dengan menggunakan analisis statistik dengan menggunakan program SPSS. Berdasarkan hasil perhitungan analisa yang telah dilakukan dengan menggunakan metode regresi linier berganda (menggunakan program SPSS) dapat diperoleh data sebagai berikut :

Tabel Hasil Perhitungan Analisis Regresi

Model	Unstandardize d	Standardize d	T	Sig
-------	-----------------	---------------	---	-----

	Coefficients	Std.Error	Coefficients		
	B		Beta		
Konstanta	0,360	0,279		1,288	0,209
X ₁ (Kompetensi Kerja)	0,748	0,106	0,725	7,022	0,000
X ₂ (Pengarahan)	0,225	0,090	0,258	2,498	0,019

Sumber: data diolah

Berdasarkan nilai yang ditampilkan pada tabel di atas, maka bisa dibentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 0,360 + 0,748X_1 + 0,225X_2 + E$$

Dari persamaan regresi berganda tersebut menunjukkan bahwa kedua variabel bebas (X₁, X₂) mempunyai koefisien regresi yang cukup baik, dapat diketahui bahwa nilai konstanta = 0,360 hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel bebas tersebut sama dengan nol, maka nilai Tingkat Pelayanan (Y) CV. Mega Duta Computindo Pamekasan 0,360. Jika X₁ atau Kompetensi Kerja ditingkatkan satu-satuan sedangkan variabel bebas lainnya tetap, maka akan meningkatkan Tingkat Pelayanan CV. Mega Duta Computindo Pamekasan sebesar 0,748 atau 74,8%. Apabila X₂ atau Pengarahan ditingkatkan satu-satuan sedangkan variabel lainnya tetap maka akan meningkatkan Tingkat Pelayanan CV. Mega Duta Computindo Pamekasan sebesar 0,225 atau 22,5%

b. Analisis R Square Diterminasi

Tabel Hasil Perhitungan R dan R Square

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate
1	0,931 ^a	0,866	0,856	0,14949

Sumber: Data diolah

Pada tabel diatas diperoleh nilai R atau multiple R sebesar 0,931. Angka ini memberikan makna bahwa hubungan antara variabel bebas yang terdiri dari Kompetensi Kerjadan Pengarahan terhadap Tingkat Pelayanan bersifat searah artinya setiap perubahan (kenaikan) X menyebabkan kenaikan Y dan masuk dalam kategori sangat kuat karena memiliki nilai positif.

Pengaruh diberikan oleh variabel bebas yang terdiri dari Kompetensi Kerjadan Pengarahan terhadap Tingkat Pelayanan karyawan CV. Mega Duta Computindo Pamekasan memiliki nilai koefisien diterminasi R Square sebesar 0,866 atau 86,6%. faktor lain yang dapat mempengaruhi Tingkat Pelayanan karyawan pada CV. Mega Duta Computindo Pamekasan (100%-86,6%) sebesar 13,4 atau 13,4%, dan Faktor ini tidak diteliti oleh penulis.

- Uji Hipotesis

Sebagaimana telah dipaparkan di bab sebelumnya bahwa pada penelitian ini terdapat dua hipotesis. Untuk membuktikan apakah hipotesis yang diajukan oleh penulis dapat diterima atau ditolak maka perlu dilakukan uji hipotesis.

a. Uji F

Hipotesis pada penelitian ini diduga, yang terdiri dari Kompetensi Kerjadan Pengarahan berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap Tingkat Pelayanan pada CV. Mega Duta Computindo Pamekasan.

Tabel Perhitungan Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
Regresi	3,909	2	1,954	87,454	0,000 ^b
Residual	0,603	27	0,022		
Total	4,512	29			

Sumber : data diolah

Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%, $\alpha = 5\%$ F_{tabel} dapat ditentukan dengan banyaknya K. Dimana K adalah jumlah variabel (independent atau bebas)

Pada penelitian ini jumlah variabel bebas ada 2. Sedangkan, $Df = n - K$, dimana n adalah banyaknya responden dan K adalah banyaknya variabel, jadi untuk $Df = 30 - 2 = 28$ jadi dapat di lihat pada tabel F pada kolom 2 baris 28 yakni 3,34.

Dari hasil perhitungan diperoleh F_{hitung} sebesar 87,454 dan apabila di konsultasikan dengan F_{tabel} sebesar 3,34. Maka, $F_{hitung} > F_{tabel}$. Jadi hipotesis peneliti bahwa Kompetensi Kerja dan Pengarahannya secara simultan berpengaruh terhadap Tingkat Pelayanan karyawan CV. Mega Duta Computindo Pamekasan dapat dibuktikan kebenarannya.

b. Uji T

Pada uji hipotesis ini tujuannya adalah untuk mengetahui pengaruh variabel X_1 dan X_2 terhadap variabel terikat Y secara parsial. Berdasarkan hasil perhitungan dengan program SPSS maka di dapat hasil uji T pada Tabel sebagai berikut :

Tabel Perhitungan Uji T

Model	Unstandardize d Coeffisients		Standardized Coeffisients	T	Sig
	B	Std.Error	Beta		
Konstanta	0,360	0,279		1,288	0,209
X_1 (Kompetensi Kerja)	0,748	0,106	0,725	7,022	0,000
X_2 (Pengarahan)	0,225	0,090	0,258	2,498	0,019

Sumber : data diolah

Berdasarkan hasil uji t diatas dapat diketahui bahwa pengaruh secara parsial dari Kompetensi Kerja (X_1) terhadap Tingkat Pelayanan CV. Mega Duta Computindo Pamekasan (Y) memiliki nilai sebesar 7,022 jika dikonsultasikan dengan 2,052 sehingga t hitung > t tabel, dan memiliki nilai signifikan 0,000 dengan taraf kesalahan 5% (0,05) maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diteima H_0 ditolak.

Variabel Pengarahan (X_2) terhadap Tingkat Pelayanan CV. Mega Duta Computindo Pamekasan (Y) memiliki nilai sebesar 2,498 jika dikonsultasikan dengan 2,052 sehingga t hitung > t tabel, dan memiliki nilai signifikan 0,019 dengan taraf kesalahan 5% (0,05) maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diteima H_0 ditolak.

Untuk mengetahui variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap Tingkat Pelayanan CV. Mega Duta Computindo Pamekasan bisa dilihat pada tabel koefisien yang memiliki nilai koefisien terbesar dan nilai signifikan terendah. Dari kedua variabel Kompetensi Kerjadan Pengarahanyang paling dominan berpengaruh terhadap Tingkat Pelayanan CV. Mega Duta Computindo Pamekasan adalah Kompetensi Kerja. Hal ini dapat dilihat di lampiran 12 besarnya nilai koefisien Kompetensi Kerja sebesar 0,748 sedangkan nilai koefisien dari Pengarahan sebesar 0,225. Hal ini menunjukkan bahwa Kompetensi Kerjasangat berpengaruh besar terhadap Tingkat Pelayanan Karyawan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil kajian atau analisis dan setelah melakukan pengujian pengaruh Kompetensi Kerja Dan Pengarahan Terhadap Tingkat Pelayanan Pada CV. Mega Duta Computindo Pamekasan dengan Menggunakan Analisis regresi linier berganda dalam menjawab permasalahan dan membuktikan hipotesis, maka selanjutnya dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil perhitungan terbukti bahwa dugaan factor (X1) Kompetensi Kerjadan (X2) Pengarahan bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap Tingkat Pelayanan Karyawan pada CV. Mega Duta Computindo Pamekasan, benar dan dapat diterima.
2. Hasil Analisis bentuk persamaan linier regresi berganda dampak koefisien regresi yang paling besar / yang paling dominan adalah pada faktor(X1) Kompetensi Kerja sebesar 0,748 atau 74,8%.
3. Dari hasil uji F diperoleh F_{hitung} sebesar 87,454 dan apabila di konsultasikan dengan F_{tabel} sebesar 3,34. Maka, $F_{hitung} > F_{tabel}$. Jadi (X1) Kompetensi Kerja dan (X2) Pengarahan secara simultan berpengaruh terhadap Tingkat Pelayanan Karyawan CV. Mega Duta Computindo Pamekasan dapat di buktikan kebenarannya.
4. Berdasarkan hasil uji variable (X1) Kompetensi Kerja merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap Tingkat Pelayanan Karyawan. Memiliki nilai sebesar 7,022.

Saran

Berdasarkan temuan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka dapat disampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat berguna bagi perusahaan dan penelitian selanjutnya sebagai berikut:

1. Secara parsial variabel Pengarahan memiliki pengaruh paling kecil terhadap Tingkat Pelayanan, penulis menyarankan kepada pimpinan CV. Mega Duta Computindo Pamekasan untuk lebih tegas lagi dalam memberi Pengawasan Langsung, Pelatihan dan terhadap Pengawasan tidak langsung terhadap karyawannya agar tujuan dan sasaran perusahaan bisa tercapai
2. Berdasarkan temuan ini, variabel Kompetensi Kerja memiliki pengaruh terbesar terhadap Tingkat Pelayanan, maka penulis menyarankan kepada pimpinan CV. Mega Duta Computindo Pamekasan untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan keterampilan, pengetahuan dan peran Sosial pada karyawannya agar tingkat pelayanan dapat memajukan perusahaan

Daftar Pustaka

1. Alwi. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
2. Arni. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Erlangga. Bandung.
3. Boutler, D. H. (2009). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Prenadamedia Group
4. Cinantya. (2010). *Manajemen Kinerja*. Alfabeta. Jakarta.
5. Efendy. (2003). *Motivasi, Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Rineka Cipta. Jakarta.
6. Munijaya. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Indeks. Jakarta.
7. Marques dan Hoston. (2010). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia* BPEE, Yogyakarta.
8. Mangkunegara. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Grasindo, Jakarta.
9. Mangkuprawira dan Hubeis. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pioner Jaya. Bandung.
10. Nashar. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CV. Salsabila Putra Pratama.
11. Nursalam. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CV. Haji Masagung. Jakarta.

12. Philip Kotler. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Lingkungan Kerja*, Pioner Jaya. Bandung
13. Rivai. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CV. Haji Masagung. Jakarta
14. Soeprihanto. (2002). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPEE. Yogyakarta
15. Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif R&D*. Penerbit Alfabeta. Bandung
16. Sutrisno, Edi. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Kencana. Jakarta
17. Wirawan. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Indeks. Alfabeta Jakarta